

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Relación de la inteligencia emocional y la motivación
laboral de los profesionales jerárquicos del equipo
de salud, Microred de Cerro Colorado, Minsa, en
Arequipa, 2021 - 2022**

Edison Erick Andia Torres

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mag. Miguel A. Capuñay Reátegui

0000 – 0002 – 7205 – 7765

Dedicatoria:

A mi padre, **MAXIMO ANDIA ROMAN**, ya en el Cielo y, a mi madre, **FELICITAS TORRES DE ANDIA**, quienes siempre me inculcaron a ser perseverante y luchar por mis metas, contando siempre con su apoyo y, al día de hoy, motivado por todas sus enseñanzas puedo cumplir una meta mas

A mis sobrinos pequeños Dulce y Máximo, a quienes le inculco que todos los sueños se pueden lograr con dedicación y trabajo, así como yo lo estoy realizando.

Agradecimiento:

Deseo reconocer a todas las personas que me apoyaron en la realización de la presente investigación. En primera instancia a la Universidad Continental la cual aportó a mi formación académica; a mis docentes que me acompañaron en este proceso. A mi asesor, Mag. Miguel Angel Capuñay Reátegui, por el tiempo dedicado y los conocimientos brindados.

Por último, a todos mis familiares y amigos por el apoyo brindado.

Tabla de Contenido

Portada.....	1
Dedicatoria:	3
Agradecimiento:	4
Tabla de Contenido.....	5
Lista de Tablas.....	8
Lista de Figuras	9
CAPÍTULO I:	14
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	14
1.1. Delimitación de la Investigación	14
1.1.1. Territorial.....	14
1.1.2. Temporal.	14
1.1.3. Conceptual.....	15
1.2. Planteamiento del Problema	16
1.3. Formulación del `Problema	22
1.3.1. Problema General	23
1.3.2. Problemas Específicos.....	23
1.4. Objetivos de la Investigación	23
1.4.1. Objetivo General.	24
1.4.2. Objetivo Específicos.....	24
1.5. Justificación de la Investigación.....	24
1.5.1. Justificación Teórica.....	25
1.5.2. Justificación Práctica.....	25
1.5.3. Justificación metodológica	26
CAPÍTULO II:.....	28
MARCO TEÓRICO.....	28
2.1. Antecedentes de Investigación	28
2.1.1. Artículos científicos.	28
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.....	32
2.2. Bases teóricas.....	35
2.2.1. Inteligencia Emocional	35

2.2.1.1. Orígenes y evolución.....	36
2.2.1.2. Definición.....	37
2.2.1.3. Principios.....	38
2.2.1.4. Componentes.....	41
2.2.2. Motivación Laboral.....	42
2.2.1.1. Factores de la motivación laboral.....	44
2.2.1.2. Importancia del gerente en la motivación.....	45
2.2.1.3. Factores motivadores.....	45
2.3. Definición de Términos Básicos.....	46
CAPÍTULO III:	51
HIPÓTESIS Y VARIABLES	51
3.1. Hipótesis.....	51
3.1.1. Hipótesis General.....	52
3.1.2. Hipótesis específicas.....	52
3.2. Identificación de las Variables.....	53
3.2.1. Variable Independiente.....	53
3.2.2. Variable Dependiente.....	53
3.3. Operacionalización de las Variables.....	54
CAPÍTULO IV:	59
METODOLOGÍA.....	59
4.1. Enfoque de la Investigación.....	59
4.2. Tipo de Investigación.....	60
4.3. Nivel de Investigación.....	61
4.4. Métodos de Investigación.....	61
4.5. Diseño de Investigación.....	62
4.6. Población y Muestra.....	62
4.6.1. Población.....	63
4.6.2. Muestra.....	63
4.6.2.1. Unidad de análisis.....	63
4.6.6.2. Tamaño de la muestra.....	63
4.6.6.3. Selección de la muestra.....	64
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	64
4.7.1. Técnicas.....	64

4.7.2. Instrumento.....	65
4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos	66
4.8.1. Confiabilidad.....	66
4.8.2. Validez.....	66
CAPÍTULO V.....	67
RESULTADOS.....	67
5.1 Descripción del Trabajo de Campo	67
5.2. Presentacion de Resultados.....	64
5.2.1. Variable inteligencia emocional	67
5.2.1.1. Dimensión intrapersonal.....	68
5.2.1.2. Dimensión interpersonal.....	69
5.2.2. Variable motivación laboral	70
5.2.2.1 Dimensión factores intrínsecos	72
5.2.2.2 Dimensión factores extrínsecos	73
5.3. Contrastación de Resultados.....	74
5.3.1. Prueba de Hipótesis General de la Variable : Inteligencia emocional y motivación laboral	74
5.3.1.1 Prueba de hipótesis General	75
5.3.2. Prueba de hipótesis específicas dimensión intrapersonal y motivación laboral.....	77
5.3.2.1. Prueba de hipótesis específica intrapersonal y motivación laboral	77
5.3.2.2 Prueba de hipótesis específica de interpersonal y motivación laboral	81
5.3.4. Resumen de las Hipótesis Específicas Inteligencia Emocional y Motivación Laboral.....	83
5.4. Discusión de Resultados	83
Conclusiones.....	86
Recomendaciones	89
Referencias Bibliográficas.....	91
ANEXOS	

Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables	54
Tabla 2. Información de la variable innovación productiva	67
Tabla 3. Información de la dimensión innovación de producto	68
Tabla 4. Información de la dimensión de la innovación de proceso	70
Tabla 5. Información de la variable desempeño exportador	71
Tabla 6. Información de la dimensión continuidad exportadora	72
Tabla 7. Información de la dimensión diversificación del mercado.....	73
Tabla 8. Resultado de contingencia entre Inteligencia emocional y motivación laboral	75
Tabla 9. Resultado de Chí cuadrado de factores entre innovación productiva y desempeño exportador.....	76
Tabla 10. Resultado de contingencia entre innovación de producto y desempeño <i>exportador</i>	79
Tabla 11. Resultado de Chí cuadrado de factores entre innovación de producto y desempeño exportador.....	80
Tabla 12. Resultado de contingencia entre apoyo en la innovación de procesos y desempeño exportador.....	81
Tabla 13. Resultado de Chí cuadrado de apoyo en la innovación de procesos y desempeño exportador.....	82

Lista de Figuras

Figura 1. Elementos compositivos de la Inteligencia Emocional.....	19
Figura 2. Emociones básicas	36
Figura 3. Principio de autocontrol	39
Figura 4. Factores de la motivación personal.....	40
Figura 5. Satisfacción de las necesidades.....	43
Figura 6. Pirámide de necesidades de Maslow.....	43
Figura 7. Factores motivadores	45
Figura 9. Proceso cuantitativo en una Investigación	59
Figura 10. Consideraciones en el diseño de un cuestionario.....	65
Figura 11. Porcentaje de los datos de innovación productiva	68
Figura 12. Porcentaje de los datos de la innovación de producto	69
Figura 13. Porcentaje de los datos de la innovación de procesos.....	70
Figura 14. Porcentaje de los datos del desempeño exportador.....	71
Figura 15. Porcentaje de los datos de continuidad exportadora	72
Figura 16. Porcentaje de los datos de la diversificación del mercado.....	74

Resumen

Desde la década de los 80, el concepto sobre la inteligencia evoluciona y ya no solamente se vinculaba con el conocimiento, sino que se le relacionaba con otros espacios de la vida de una persona, tales como sus emociones, estímulos y sentimientos. Es así como nace la teoría de la Inteligencia Emocional, planteada por Daniel Goleman.

En efecto, hay personas que tienen capacidades intelectuales muy limitadas, empero, tienen una vida sumamente exitosa en el ámbito personal, sentimental y –hasta, muchos de ellos- profesional. En ello radica, precisamente, la inteligencia emocional; postula que -al momento de valorar a una persona- se debe considerar también su autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía, etc. De hecho, cada vez, son más las organizaciones que le dan prioridad a este tema y es que los colaboradores deben conocer y controlar sus emociones propias y también las de sus clientes.

Este es el meollo de la presente investigación, precisamente, determinar la relación que existiría entre la inteligencia emocional y la motivación laboral de los profesionales de la Microred de Cerro Colorado, MINSA, en la región Arequipa. Para ello, se han determinado la problemática, los objetivos y la hipótesis tanto general como hipótesis específicas en función a los antecedentes y los marcos teóricos correspondientes.

La presente investigación, de hecho, aportará, a la investigación científica sirviendo, así como modelo teórico para nuevas y futuras investigaciones constituyendo ello también un grano de arena como profesional para la constitución de una sociedad más justa.

Palabras clave: **Inteligencia emocional, motivación laboral, autocontrol**

Abstract

Since the 1980s, the concept of intelligence has evolved and was no longer only linked to knowledge, but was also related to other areas of a person's life, such as their emotions, stimuli and feelings. This is how the theory of Emotional Intelligence was born, proposed by Daniel Goleman.

Indeed, there are people who have very limited intellectual capacities, however, they have an extremely successful life in the personal, sentimental and – even many of them – professional spheres. In this lies, precisely, emotional intelligence; postulates that -when evaluating a person- their self-awareness, self-control, self-motivation, empathy, etc., must also be considered. and control their own emotions and also those of their clients.

This is the core of this research, precisely, to determine the relationship that would exist between emotional intelligence and work motivation of the professionals of the Cerro Colorado Micronetwork, MINSA, in the Arequipa region. To do this, the problem, the objectives and the hypothesis, both general and specific hypotheses, have been determined based on the background and the corresponding theoretical frameworks. The sample, to which the survey was applied based on a questionnaire of 18 questions, was made up of 38 hierarchical professionals from the institution analyzed in Arequipa.

The present investigation, in fact, will contribute to scientific research, thus serving as a theoretical model for new and future investigations that deal with the same subject, also constituting a grain of sand as a professional for the constitution of a fairer and more supportive society with opportunities. for all Peruvians.

Keywords: Emotional intelligence, work motivation, self-control

Introducción

La Microred MINSA de Cerro Colorado, en Arequipa cumple una labor muy loable y responsable al atender a muchos pacientes quienes padecen de múltiples enfermedades. Su personal está compuesto por profesionales de la salud muy competitivos y altamente calificados en sus especialidades. No obstante, dicho personal debe también manejar eficientemente sus emociones, sentimientos y estímulos. En suma, debe aplicar también los elementos de la Inteligencia Emocional y, de esta manera, sentirse altamente motivados para brindar un servicio que esté a la altura de las exigencias.

Precisamente, la presente investigación tiene como finalidad determinar si la inteligencia emocional de los profesionales de salud de la Microred MINSA de Cerro Colorado, Arequipa tiene una relación directa con su motivación laboral. De comprobarse ello, la Administración deberá diseñar e implementar las estrategias que sean necesarias para mejorar la inteligencia emocional y así tener al personal altamente motivado mejorando así su productividad.

El presente trabajo de investigación fue realizado siguiendo la estructura que se indica líneas abajo:

En el CAPITULO I, se determinó el planteamiento del problema, las causas del mismo y los efectos que viene causando la desmotivación laboral del personal de la Microred MINSA de Cero Colorado en Arequipa.

El CAPITULO II contiene el marco teórico de la investigación. En este componente, se presentan los antecedentes relacionados a la problemática de la investigación, internacionales, nacionales y locales. Así mismo, se plantearon las bases

teóricas que sustentan las variables de estudio y sus dimensiones, así como la definición de términos básicos relacionados con el problema de investigación.

En el CAPITULO III, se explican las hipótesis y variables, es decir, la respuesta preliminar al problema general planteado, así como las hipótesis específicas. De igual forma, se analizan las variables de estudio cada una de ellas con sus respectivas dimensiones y su marco teórico del cual éstas fueron extraídas.

En el CAPITULO IV, se plantea la metodología de la investigación, a través de la cual se presenta el enfoque cuantitativo, siendo el método utilizado el descriptivo correlacional, así como el diseño que fue no experimental.

El CAPITULO V presenta los resultados del análisis estadístico. Se realiza el análisis y las interpretaciones de los cálculos realizados de las encuestas, tablas y gráficos ya que estos fueron demostrados estadísticamente y que son confiables para determinar la relación entre las variables y, para contrastar las hipótesis, se utilizó la técnica estadística Rho de Spearman.

El Autor.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Delimitación de la Investigación

“La delimitación del problema conduce a plantear, de una manera clara y precisa, los aspectos del tema que se abordarán en la investigación, es decir, analizarlo para circunscribir la situación problemática, a una más específica” (Balliache, 2015, p. 7). “Es hacer un recorte del tema general a investigar. Esto es de suma importancia ya que, partir desde un tema muy amplio puede complejizar demasiado el proceso desde un principio.” (Tesis y Maters, 2021, párr. 5). Por consiguiente, en la delimitación “se debe de establecer los límites del proyecto de investigación en términos de espacio, tiempo y del contenido en los cuales se está desarrollando la investigación.” (Moreno, 2021, párr.16).

1.1.1. Territorial.

Concerniente a la delimitación territorial, (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) mencionan que “Un estudio no será mejor por tener una población más grande; la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población” entonces, resultará muy importante que señalemos con precisión y mucha claridad cuáles pueden ser los límites territoriales, geográficos, o poblacionales de nuestro estudio, esto con el fin de llevar a cabo un muestreo adecuado. Por tal motivo, el presente estudio de investigación se desarrolló en la región de Arequipa, tomando como referencia a las empresas exportadoras de granos andinos.

El presente estudio se desarrollará en la Microred de Cerro Colorado, MINSA, Arequipa 2022.

1.1.2. Temporal.

Como sabemos, lo relacionado a la temporalidad se centraliza en el tiempo en el que se desarrolle la investigación. Respecto a ello, (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), hacen -en nuestra opinión- una maravillosa reflexión sobre la temporalidad y lo que implica en el desarrollo de una investigación. En su libro ejemplifica afirmando que “Resulta nebuloso el cuestionamiento: ¿ha asistido recientemente al cine? Ya que implica otras preguntas: ¿Qué significa recientemente?, ¿ayer, la última semana, el último mes? Sería mejor interrogar, ¿durante las últimas dos semanas, ¿cuántas veces ha ido al cine?” (p. 296). En definitiva, lo que nos quiere decir es que la calidad de las preguntas que nos hagamos en relación a la temporalidad nos será de mucha utilidad en el proceso de delimitación.

Luego, (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) mencionan que “El factor temporal o secuencia del diseño (concurrente o secuencial) y la prioridad del estudio son las consideraciones que se deben de tomar en cuenta para definir las muestras de un estudio” (p. 650). Ello hace notar la relevancia que tiene esta dimensión de estudio para lograr una aproximación más definida.

Por ende, la presente investigación se encuentra fijada temporalmente a inicios del 2020 y termina a fines del año 2021.

1.1.3. Conceptual.

El presente estudio tiene como bases teóricas, en primer lugar, la teoría de (Goleman, 2002) quien sentó las bases doctrinarias sobre la Inteligencia Emocional afirmando que ésta se refiere al conjunto de emociones, temores, motivaciones, empatía y otras que caracterizan a las personas y que, finalmente, influyen en su desempeño laboral y tiene también gran repercusión en la vida y en el éxito personal. (Goleman, 2002, pág. 35). A su vez, (Weisinger, 1998) con respecto a la inteligencia emocional laboral menciona que,

el uso de las emociones de forma inteligente tiene incidencia positiva en la mejora de los resultados, es por ello que, en la actualidad, el tema emocional es sumamente importante como un componente integrado a la vida laboral.

Para la variable de Motivación Laboral se aplicará la teoría de las necesidades de motivación de David McClelland la cual constituye uno de los modelos psicológicos más conocidos sobre las necesidades humanas, especialmente, en el ámbito empresarial y de las organizaciones siendo sus principales aportaciones los tres tipos de motivación; la de afiliación, logro y de poder. (McClelland, 1989).

1.2. Planteamiento del Problema

En todo tipo de organizaciones, sean éstas grandes, pequeñas, públicas o privadas e independientemente del sector económico al que pertenecen, desempeñará sus funciones administrativas u operativas un grupo de colaboradores quienes provienen de distintos estratos económicos, sociales, culturales y educativos. Muchos de ellos van a sus centros de trabajo arrastrando sus propios problemas emocionales, con diferentes niveles de motivación, expectativas, impulsos y frustraciones, todo lo cual -si no es gestionado adecuada y eficazmente por la gerencia- traerá consigo problemas en el logro de los objetivos estratégicos de la organización. Sobre el concepto de inteligencia emocional (Goleman, D., 1998) afirmó que “constituye un conjunto de habilidades que una persona adquiere por nacimiento o aprende durante su vida, donde destaca la empatía, la motivación de uno mismo, el autocontrol, el entusiasmo y el manejo de emociones.” (p. 24)

En toda organización empresarial, la inteligencia emocional del jefe o gerente es considerada como un factor crítico de éxito que contribuirá al logro de sus objetivos estratégicos. Un gerente con alta inteligencia emocional es alguien capaz de reconocer

cuáles son los patrones emocionales y las necesidades afectivas individuales dentro de su equipo. Para ello, es fundamental realizar un autodiagnóstico y sentarse a meditar sobre su capacidad para manejar el estrés, relacionarse empáticamente con los demás y manejar los conflictos de manera positiva. (Lazo, 2017)

Desde esta perspectiva, es sumamente importante desarrollar las capacidades, cualidades, habilidades, actitudes, etc. de cada uno de los miembros de la empresa, tomando en consideración aspectos como la creatividad, la lógica, la flexibilidad; además, se reconoce la importancia de la inteligencia emocional pues, se percibe su influencia en la motivación de las personas en su trabajo; y al fortalecimiento del compromiso con la organización. (Carmona, 2017)

(Goleman, 2002), redefine el criterio del éxito en el trabajo en su conocida obra “Inteligencia Emocional”, en donde señala que las habilidades sociales e inteligencia emocional están muy interrelacionadas, pero algunos prefieren mantener la distinción y utilizan expresiones como competencia emocional y social.

Ahora bien, enfocando la inteligencia emocional al aspecto laboral, se determina que las personas manejan sus emociones intencionalmente según el condicionamiento del entorno. Por tales motivos -más aún hoy en día- se ha empezado a vincular lo emocional como un componente integrado a la vida laboral influyendo directamente en la toma de decisiones, la negociación, solución de problemas, adaptación a cambios organizacionales, en suma, en la construcción de relaciones laborales fructíferas. Sobre este mismo punto, (Araujo, 2007) también afirma lo siguiente:

Es una destreza que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar y enfrentar los de los demás y ser eficaces en las actividades que desarrollen los colaboradores, creando a la vez hábitos mentales desfavorecedores de la productividad y desempeño laboral. (Araujo, 2007, p. 69)

En los actuales tiempos de globalización y competencia empresarial, cada vez más las empresas toman acciones para captar gerentes con un perfil adecuado para enfrentar los retos del mundo globalizado considerando cuatro requerimientos fundamentales: los conocimientos, la experiencia, las habilidades y las actitudes, los cuales se analizan como competencias indispensables para administrar la problemática compleja, llena de incertidumbres y desafíos del nuevo milenio cada vez más globalizado. (Bastidas, 2009)

Según (Dueñas, 2002), la deficiencia y mal manejo de las emociones, es uno de los problemas más recurrentes y por el cual demasiados profesionales la atraviesan, dado que este fenómeno se inicia desde la niñez en razón de los diversos problemas en el hogar y por el cual se ve afectado dando muestra en la sociedad como parte de una violencia ya sea física, verbal, sexual, emocional y psicológica. Es por esta razón que las personas que forman parte de la sociedad reprimen sus sentimientos, pensamientos y emociones, pues, el desasosiego que experimenta, no les permite valorar y prestar atención a lo que sienten y piensen los demás. Ello les genera un conflicto emocional perdiendo así, su seguridad imposibilitando la toma de decisiones vitales en sus procesos organizacionales.

(Blanco & Feldman, 2006), añaden que, en atención a esta problemática, es importante el desarrollo de estrategias basadas en el aprendizaje de reconocimiento y habilidades para el manejo de las emociones y la identificación de las diferentes formas de expresión emocional. Actividades como la implementación de normas y ciertas condiciones permitirán tener un clima positivo en los equipos de trabajo redundando así en los beneficios directos para los colaboradores de la organización. Así mismo, deberán centrarse en la generación de programas en pro del desarrollo de líderes, de tal manera que se crea una cultura organizacional más legítima.

(Goleman, D., 1998), a su vez, menciona que “ya no se trata de competir en torno a un determinado producto, sino que, también, se debe tener en cuenta el modo en que

tratamos a las personas” (p. 13). Pues, hoy en día, la inteligencia emocional se ha convertido en una premisa importante para la formación en la gestión empresarial, además que, como parte de la competencia emocional, se reconoce como una capacidad obtenida que da lugar a un desempeño laboral satisfactorio. Sobre este mismo tema, (Goleman, D., 1998), menciona que la inteligencia emocional establece la capacidad potencial que el ser humano dispone para analizar y aprender habilidades prácticas basadas en cinco elementos compositivos:

Figura 1.

Elementos compositivos de la Inteligencia Emocional



Fuente. Tomado y adaptado de (Goleman, D., 1998),

Con respecto a la Figura anterior se determina que, dentro de toda organización el servicio al cliente de calidad es una competencia emocional basada en la empatía, confianza, que, a la misma vez, genera autocontrol en los impulsos personales, también, el servicio al cliente como una responsabilidad para sobresalir del trabajo.

Las organizaciones dedicadas al sector de salud tienen una incesante necesidad de mejorar y alcanzar un alto nivel de competencia (Danvila & Sastre, 2010). Sin embargo, en estas instituciones existe una contrariedad pues existen muchos gerentes con un coeficiente intelectual prodigioso, con grandes conocimientos en su especialidad, pero, cuentan con graves falencias en la inteligencia emocional entendida como un conjunto de competencias determinantes en la eficacia de la gestión de poder lograr la motivación laboral del personal a su cargo (Simón, 2020).

Es por ello que, los profesionales jerárquicos en esta área deben estar capacitados para asumir su rol gerencial pues, las organizaciones deben contar con profesionales jerárquicos que operen las herramientas para dinamizar el trabajo y lograr así una jefatura eficiente, alcanzando las metas organizacionales y aumentando la productividad, mejorando el nivel de gestión administrativa, por lo que los empleados se deben adecuar a las necesidades del mercado competitivo y sentirse motivados laboralmente. (Rongrong, Matthew, & Nowar, 2019).

Más aun cuando son los jefes quienes planean, capacitan, dirigen y controlan los recursos humanos, físicos, materiales y tecnológicos asignados son responsables de la atención que se brinda a los pacientes, verifican la calidad y oportunidad de las actividades del personal a su cargo, además de encargarse de planear, organizar, integrar, dirigir y evaluar los recursos humanos, técnicos y materiales asignados para el cumplimiento de sus funciones. (O'Donnel, 2016)

Definitivamente, dirigir una organización no es tarea sencilla puesto que cada individuo posee una identidad única que lo conduce a ostentar un criterio propio o un pensamiento intrínseco en su actuación. El gerente debe influir y motivar a sus empleados de tal manera que cada actividad laboral resulte provechosa y exitosa. En la actualidad, las organizaciones aplican estrategias que motivan a su personal dado que la motivación es el impulso y esfuerzo que realizan los trabajadores para satisfacer un deseo o meta que implica un impulso para conseguirlo. (Coromot, 2017).

En el caso de la Microred de Cerro Colorado, MINSA, en Arequipa, lamentablemente, no se viene percibiendo que los jefes a cargo de la citada Microred diseñen -menos implementen- estrategias, acciones y actividades que se orienten a la mejora de la inteligencia emocional de los profesionales de salud. No se observa, por ejemplo, la organización de capacitaciones, charlas, seminarios ni talleres virtuales

menos presenciales, dictados por expertos en dicha materia dirigidos a los profesionales jerárquicos de salud de la Micro red arriba indicada.

Esta situación vendría generando externalidades negativas en la motivación laboral de los profesionales jerárquicos de salud, quienes estarían desempeñando sus funciones con apatía, desdén, desgano, letanía, apatía, indiferencia, desánimo, etc, mermando todo ello su eficiencia y eficacia sin permitir que los profesionales indicados cumplan sus objetivos laborales a nivel personal y a nivel institucional. Sobre este mismo tema, precisamente, (Berardi, 2015), respecto a la motivación laboral, afirma que:

Cuando ésta es elevada, proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes. Por otro lado, cuando la motivación es baja, existen estados de desinterés, apatía, insatisfacción y depresión que puede llegar a la en una inconformidad, agresividad e insubordinación. (Berardi, 2015)

El tema de la motivación laboral en los profesionales de salud del Perú fue estudiado en el año 2016. Al respecto, el Instituto Nacional de Identidad e Informática y la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD realizaron la “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud, 2016” a usuarios internos y externos. En el cuestionario N° 2 dirigido al personal médico y de enfermería, aplicado para obtener información sobre la percepción y motivación del trabajador de salud (médico y enfermera) en relación a su trabajo en el establecimiento de salud donde labora, se obtuvo como resultados que el 79% de los enfermeros se encuentran motivados; el 77.0% señaló que no están capacitados para el cumplimiento de sus funciones y su labor caracterizándolo por ser superficial y rutinaria, sin embargo, asumen el cargo sin preparación y sin previa evaluación, haciéndose necesario cimentar las bases para lograr una función directiva con calidad, además de señalar que, el 91.5% del personal de salud considera que no perciben inteligencia emocional laboral en los jefes y sus repercusiones

son graves en la motivación laboral dado que, la motivación es el impulso y esfuerzo que realizan los trabajadores para satisfacer un deseo o meta e implica un impulso para conseguirlo. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2016)

En la región Arequipa, uno de los distritos con mayor población es Cerro Colorado y la Microred del mismo nombre alberga una gran cantidad de profesionales de la salud donde se laboran en 3 Micro - redes de la misma: Microred Cerro Colorado de nivel I-3; Microred Mariscal Castilla de nivel I-3 y Microred Maritza Campos Díaz - Zamacola de nivel I-4. En estas Micro redes se percibirían los problemas mencionados anteriormente causando una repercusión negativa en el personal de salud que labora, incidiendo también en la calidad de atención que se brinda a los usuarios, quienes también se verían perjudicados por la atención que se les brinda.

Por lo expuesto anteriormente, la presente investigación tiene por objetivo analizar las repercusiones de la inteligencia emocional en la motivación laboral del recurso humano dentro de la Microred de Salud de Cerro Colorado en Arequipa por lo que se considera de gran importancia el plantear y resolver la interrogante abajo planteada.

1.3. Formulación del Problema

La formulación del problema es aquella que se expresa en forma de pregunta. Según (Rojas, 2013) son las preguntas de investigación las que contribuyen a responder de manera crítica las dudas que dan inicio a la investigación; así menciona que las respuestas a la investigación dependerán en gran medida del tipo de pregunta que se elaboren.

Por otro lado, (Bernal, 2010) detalla que una correcta formulación del problema consta de dos niveles:

La pregunta general debe recoger la esencia del problema y, por tanto, el título del estudio. Las preguntas específicas están orientadas a interrogar sobre aspectos concretos

del problema y no al problema en su totalidad, pero que en su conjunto conforman la totalidad (p. 89).

Asimismo (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) recalcan que “Cuanto más precisas son las preguntas, más fácilmente se responden” (p. 39).

1.3.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud, Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa, 2021 - 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

PE₁. ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional intrapersonal con la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud, Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa 2021 - 2022?

PE₂. ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional interpersonal con la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud, Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa 2021 - 2022?

1.4. Objetivos de la Investigación

Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) los objetivos expresan que es aquello que se pretende con la investigación, se deben de tener presentes durante todo el proceso de investigación y ser tomados como guía.

Asimismo (Rojas, 2013) expresa que “El establecimiento de los objetivos es parte fundamental en cualquier estudio, ya que son los puntos de referencia o señalamientos

que guían el desarrollo de una investigación y a cuyo logro se dirigen todos los esfuerzos” (p. 81).

Por otro lado, (Bernal, 2010) explica que dichos objetivos deben expresarse de manera clara y ser directos, de este modo se evitarán confusiones y se obtendrán resultados más precisos; así mismo señala que si ha de ser necesario, dichos objetivos pueden ser modificados durante el proceso de investigación.

1.4.1. Objetivo General.

Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional con la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud, Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa, 2021 - 2022.

1.4.2. Objetivo Específicos

OE₁. Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia intrapersonal con la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa, 2021 – 2022.

OE₂. Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia interpersonal con la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa, 2021- 2022.

1.5. Justificación de la Investigación

La Justificación de la investigación definida por (Rojas, 2013) es “sustentar la realización de un estudio con argumentos convincentes, para lo cual se requiere apoyarse en elementos teóricos, empíricos e históricos pertinentes y en las necesidades institucionales y sociales” (p. 63).

Según (Baena, 2017) justificar la investigación es fundamentarla, teniendo en cuenta las razones que llevaron al o los investigadores a desarrollar dicha investigación. Asimismo, (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) mencionan que “ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización. Además, en muchos casos se tiene que explicar por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivarán de ella” (p. 40).

Entonces, podemos decir que la justificación consiste en una explicación detallada sobre los motivos por los cuales se debe desarrollar la investigación.

1.5.1. Justificación Teórica.

El presente trabajo de investigación se justifica desde el punto de vista teórico en la medida que se hará uso de variados conceptos teóricos y doctrinarios en torno a un tema relevante para toda organización empresarial privada o institución estatal vinculada al sector de la salud como es la Macrored de Salud de Cerro Colorado, Arequipa. Para ello particularmente, se hará uso del marco teórico planteado por (Weisinger, 1998).

Así mismo, como resultado de la investigación se plantearán conclusiones que servirán también de base para formular si es que existe relación o no entre la aplicación de los conceptos de inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores, lo cual constituirá base teórica para la solución de la problemática planteada de la unidad de ejecución arriba señalada y de distintas organizaciones de otros sectores económicos del país.

1.5.2. Justificación Práctica.

El presente trabajo de investigación se justifica desde el punto de vista práctico por cuanto, a través del mismo, se establecería o no la repercusión directa de la existente o no aplicación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la

salud de la Macrored de Salud de Cerro Colorado, Arequipa. Ello conllevaría a que la institución materia de la presente investigación diseñe e implemente las estrategias que sean necesarias para que se apliquen eficientemente todos los conceptos teóricos sobre inteligencia emocional a fin de que mejore significativamente el desempeño laboral de los profesionales de salud de la institución arriba señalada.

Como consecuencia de ello, mejorará el servicio de atención a los usuarios de la Macrored contribuyendo todo ello a que se logre una percepción positiva de los usuarios sobre la imagen y prestigio de la Macrored coadyuvando todo ello a que se convierta en una institución de salud líder en la región Arequipa. A su vez, las conclusiones que se planteen como resultado de la presente investigación servirán también para que cualquier otra institución de salud que enfrente similares problemas a los de la Macrored sea de la región Arequipa o de cualquier otra del país, los resuelva adecuadamente sobre la base de un modelo ya probado y experimentado, repercutiendo positivamente en la mejora de la imagen y prestigio de todas las instituciones de salud del país.

A través de la aplicación de las herramientas propuestas en el presente trabajo de investigación se podrán mejorar las condiciones laborales respecto a la aplicación de la inteligencia emocional por parte de los profesionales jerárquicos para permitir que los trabajadores se sientan identificados con las instituciones de salud, tomando en cuenta la importancia del papel que juega la motivación laboral en el personal y, por lo tanto, cualquier mejora relacionada con la gestión de los mismos repercutirá directamente en beneficio de los usuarios, la imagen, objetivos y, sobretodo, el logro de objetivos con calidad.

1.5.3. Justificación metodológica

La justificación metodológica de la investigación radica y se justifica en la medida que se hará uso de técnicas metodológicas de investigación cuantitativa para lograr los objetivos planteados tales, por ejemplo, como las técnicas para la determinación de la Muestra, así como la elaboración de la encuesta sobre la base de un cuestionario con la finalidad de medir las variables materia de estudio. A su vez, se hará uso del software estadístico SPSS a través del cual los resultados obtenidos de la encuesta serán procesados y se generarán resultados que nos permitirán determinar la validación o no de la hipótesis general e hipótesis específicas señaladas.

Así mismo, a través del acceso a los recursos del Centro de Información de la Universidad Continental y de otros portales de información, se revisó y analizó bibliografía relevante sobre los temas materia de las variables de estudio que sirvieron de base para la presente investigación.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

Según (Bernal, 2010), el marco teórico “es un aspecto constitutivo de toda investigación científica, que tiene como función básica servir de fundamento teórico de las investigaciones científicas” (p. 112).

Por otro lado (Baena, 2017), sustenta que el marco teorico es importante porque cumple dos funciones “1. Permite reformular o precisar la pregunta inicial. 2. Sirve de fundamento a las hipótesis sobre las cuales el investigador construirá una respuesta coherente a dicha pregunta” (p. 90).

Ello quiere decir que el marco teorico implica sustentar con bibliografía los aspectos con los que se sustenta el proyecto de investigacion, sirviendo asi como soporte de todo lo planteado en el trabajo.

2.1. Antecedentes de Investigación

(Arias, 2004), menciona que “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p. 106).

Entonces, se entiende por antecedentes de la investigación todos aquellos estudios que se realizar a la fecha previa de la presente investigación, incluyendo dentro de ellos artículos científicos y tesis tanto nacionales como internacionales.

2.1.1. Artículos científicos.

En Indonesia, (Gunawan & Hariyati, 2019), elaboraron el artículo titulado “La motivación como factor que influye en el desempeño de las enfermeras en Hospitales Generales Regionales: Un análisis factorial para la revista “Enfermería Clínica, 2019”. El

artículo tuvo como objetivo analizar el factor que afecta el desempeño de las enfermeras que trabajan en los hospitales; el estudio se realizó sobre la base de 200 enfermeras, seleccionadas con muestreo aleatorio por estratificación. Esta investigación muestra que los factores relacionados con el desempeño de las enfermeras son la motivación para el trabajo, su percepción sobre la aplicación del método de equipo, la duración del trabajo y el nivel de educación. Se arriba a la conclusión que la gerencia del Hospital necesita mejorar la motivación de las enfermeras mediante la celebración de reuniones periódicas para mejorar las relaciones interpersonales y estimular el programa de carrera de enfermeras, logrando una mejor motivación, mejorar su competencia y con ello no afecten su desempeño laboral.

En Ourense, España, (Nespereira & Vázquez, 2017), elaboraron el artículo titulado “Estrés Psicosocial y Estilos de Afrontamiento del Adulto Mayor en Distintos Contextos Habitacionales” para la revista *Enfermería Clínica*. El artículo tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés e identificar si existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en enfermeras y auxiliares de enfermería del Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Ourense, aplicando un estudio observacional, descriptivo transversal con enfoque cuantitativo; la población de estudio fue un total de 60 profesionales, 36 eran enfermeras y 24 técnicos en cuidados auxiliares de Enfermería. Los resultados mostraron un déficit en el área de atención emocional, con una puntuación de 22,87. Se concluye que la inteligencia emocional está relacionada con el estrés laboral y, de manera específica, la comprensión de los propios estados emocionales influye en la realización personal y los profesionales con más estabilidad laboral muestran una mejor capacidad para sentir y expresar sus sentimientos.

En España, (Puertas, Ubago, & Moreno, 2018), elaboraron el artículo titulado “La Inteligencia Emocional en la formación y desempeño docente: una revisión sistemática” de la Revista Internacional Española de Orientación y Psicopedagogía. La finalidad de este estudio reside en haber realizado una revisión sistemática que aborde la Inteligencia Emocional como factor en el desempeño de los docentes en las diferentes etapas educativas. Para dar solución a esta preocupación del ámbito educativo, se tuvo que recurrir a la búsqueda de artículos científicos de Web of Science (WOS), concretizando la búsqueda en las categorías de investigación “Education Educational Research”, “Social Sciences” y “Psychology”. Se obtuvo una población de 116 artículos publicados en el periodo 2007-2017, los que, tras aplicar los criterios de inclusión, destacaron 50 estudios de su análisis y tratamiento, a través de los cuales llegaron a la conclusión: Los resultados de la investigación demuestran que la Inteligencia Emocional favorecen el correcto desempeño laboral, aumentando la autorrealización y satisfacción con el trabajo desempeñado, consiguiendo disminuir los niveles problemáticos en la salud mental.

En Cuba, (Lazo & Lamanier, 2017), en el estudio que realizaron sobre “La inteligencia emocional” para la Revista de Ciencias Sociales y Humanística 2017, se plantearon como objetivo utilizar de forma eficiente, económica y efectiva los recursos tales como fondos, personal, espacio, equipo, materiales, tiempo para el desarrollo de capacidades de autocontrol, de motivación intrínseca para el mejoramiento del rendimiento escolar. Es gestión fundamental del ejecutivo o administrador gubernamental conciliar los objetivos y metas de su organización con los compromisos, contenidos en el Programa de Gobierno de la administración vigente, en el área de acción que atañe a su agencia. Esto conlleva a la reformulación y redefinición de los propósitos, objetivos y metas de la organización, así como de los enfoques y prioridades para la acción. Por eso

es esencial que esos cambios se comuniquen en forma clara y precisa a todos los niveles de la gerencia y que de ahí fluya a todos los funcionarios que han de contribuir a su realización. El gerente tiene que enfrentarse simultáneamente a una serie de situaciones complejas en el contexto de la agencia, se mueve de un asunto a otro y establece y modifica prioridades según confronta distintos problemas y la solución depende de sus decisiones. Este tema ha llegado a ser preocupación de diversos investigadores del planeta, razón por la cual la UNESCO puso en marcha una iniciativa mundial en el 2002, y envió a ministros de educación de varios países una declaración con los 10 principios básicos imprescindibles para poner en marcha programas de aprendizaje social y emocional.

En España, (Cortés, Vera, & Cifre, 2017), elaboraron el estudio “La inteligencia emocional” para la Revista Interamericana de Psicología Ocupacional cuyo objetivo fue poner a prueba la relación entre la inteligencia emocional del líder y el flow de su equipo de trabajo. Para ello, se ha llevado a cabo un estudio transversal con 47 líderes y 141 colaboradores y colaboradoras. Concretamente, cada líder está al mando de tres personas, pertenecientes a tres empresas ecuatorianas de los siguientes sectores: Educación, Servicio de Limpieza (Aseo Urbano) y Sector Turístico. En cuanto a los líderes, un 74,5% son hombres, con edad media de 42 años (DT = 8.7). Por otro lado, un 59.6% de las personas seguidoras son hombres, con una edad media de 38 años (DT =10.3). Los resultados de una prueba t para muestras independientes con los líderes de mayor y menor inteligencia emocional muestran que existen diferencias significativas en la dimensión absorción del flow de las personas a su cargo. Estos resultados implican que se ha de tener en cuenta la inteligencia emocional del líder para analizar el bienestar de los integrantes del equipo de investigación.

En Argentina, (Mendoza & Pernía, 2018), realizaron el estudio “Herramientas Gerenciales en la gestión del Talento Humano Universitario” para la revista científica Teorías y Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales. Su propósito está orientado a reflexionar acerca de las herramientas gerenciales en la gestión del talento humano universitario. La metodología empleada responde a una revisión de los aspectos teóricos que explican las implicaciones de los constructos relacionados con una visión académica para manejo formativo que consolide las competencias profesionales desde una perspectiva psicológica, social y laboral. La gerencia universitaria se orienta hacia la búsqueda y mantenimiento de la excelencia y la calidad en sus diferentes niveles y modalidades. Se concluyó que el uso de herramientas gerenciales en la formación profesional, conlleva al desarrollo humano, ciudadano y profesional, de tal manera que, al converger desde una conciencia colectiva con el potencial intelectual, los conocimientos, las competencias laborales para mejorar su calidad de vida, tratando de dar respuestas eficaces y oportunas a las problemáticas que la sociedad contemporánea afronta.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

En base a las variables materia de la presente investigación, se tiene como antecedentes internacionales y nacionales, los siguientes:

En Colombia, (Benavides, Obando, & Vargas, 2018), elaboraron un estudio titulado “Influencia de la inteligencia emocional en el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Ongc-vl sucursal colombiana”, el cual tuvo como objetivo analizar la posible influencia de la Inteligencia Emocional (IE) de Salovey y Mayer, por medio del instrumento de Test Traid Meta Mood-24 (TMMS-24), el cual mide tres factores: Percepción emocional, regulación emocional y comprensión emocional, sobre las

dimensiones y subdimensiones de Riesgo Psicosocial de los trabajadores de la empresa ONGC-VL Sucursal Colombiana, los cuales serán identificados por medio de la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Trabajo y Protección Social. El tipo de investigación a utilizar fue Descriptivo-Correlacional con un enfoque cuantitativo. Los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre IE y Riesgo Psicosocial, sin embargo, se evidencian correlaciones como Percepción emocional y Características de Liderazgo (-0.33), Regulación Emocional y Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (0.39) y Comprensión Emocional y demandas de Carga mental (0.00).

En Lima, Perú, (Alejandra & Dorina, 2009), elaboraron su Tesis titulada “Estrés Psicosocial y Estilos de Afrontamiento del Adulto Mayor en Distintos Contextos Habitacionales”, para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional en el trabajo y los estilos de liderazgo en enfermeras de la clínica privada del distrito San Martín de Porres, 2021. La población estuvo conformada por 84 enfermeros y la muestra por 73 enfermeras que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión; se concluye que el 40% de los encuestados tiene una inteligencia emocional optima, con un estilo de liderazgo bajo, llegando a la conclusión que entre el nivel de inteligencia emocional laboral y el estilo de liderazgo existe una correlación inversa de -0.06, y una significancia de $p = .479$ mayor que 0.05, por lo tanto, no existe significancia y se rechaza la hipótesis de estudio y se acepta la hipótesis nula.

En Lima, Perú, (Quispe & Tolentino, 2020), elaboraron un estudio titulado “Inteligencia emocional y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en

Lima Metropolitana” Dicha empresa se dedica a ofrecer productos y/o servicios a los usuarios finales, siendo el objetivo satisfacer las necesidades de los clientes e incrementar las ventas de la organización. La investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de la organización. Cabe resaltar que, para medir la inteligencia emocional de los participantes se tuvo que utilizar el Modelo de Baron. Asimismo, se realizó una encuesta para medir la productividad de los empleados. La organización tiene una población conformada por 110 trabajadores, pero al aplicar la fórmula para hallar el tamaño de la muestra, se obtuvo que sólo se encuestaría a 26 vendedores del área de ventas de la empresa tercerizadora de Claro. Se concluyó que sí existe relación entre la inteligencia emocional y productividad de los trabajadores con una correlación de Pearson de 0.634 con un nivel de error de 0.01. Es decir, es importante que los vendedores puedan controlar sus emociones para brindar una buena atención al cliente, lo cual genera una mayor productividad y aumenta la rentabilidad.

En Perú, (Linares, 2017) elaboró su Tesis titulada “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud La Huayrona 2017”, ante la Universidad César Vallejo, para optar el título de profesional de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, siendo el objetivo del estudio determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el centro de salud con un estudio descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, con una muestra de 48 trabajadores del Centro de Salud la Huayrona. Aplicando el correspondiente análisis estadístico se arribó a la conclusión de que existe de una relación $Rho=0,806$ entre las variables: motivación laboral y desempeño laboral; existe correlación positiva y directamente proporcional, en cuanto a la significancia de $p=0,000$ evidenciándose una

relación significativa, por lo que, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

2.2. Bases teóricas

(Arias, 2004), menciona que “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p. 107).

Se entiende por bases teóricas a los fundamentos bibliográficos que permiten comprender a profundidad el tema de investigación; dichos fundamentos sustentan las definiciones y otros aspectos propios de las variables objeto de investigación.

2.2.1. Inteligencia Emocional

En primer lugar, se dará a conocer la definición de emoción.

La emoción es un complejo conjunto de interacciones entre factores subjetivos y objetivos, mediados por sistemas neuronales/hormonales, que pueden (a) dar lugar a experiencias afectivas como los sentimientos de excitación, placer/desagrado, (b) generar procesos cognitivos emocionalmente relevantes como la percepción, las valoraciones, o procesos de etiquetado, (c) activar ajustes fisiológicos generalizados ante ciertas situaciones o condiciones, y (d) dar lugar a un comportamiento que es a menudo, pero no siempre, expresivo, dirigido a un objetivo, y adaptativo. (Kleinginna & Kleinginna, 1981, p. 355).

Asimismo, (Izard, 1991), menciona que la emoción es el conjunto de circuitos neuronales de respuesta y un estado/proceso de sentimientos que provoca la cognición y acción. Esta emoción brinda información al individuo que lo experimenta, motivando al comportamiento de evitación o acercamiento.

En esa misma línea, la emoción se considera básica cuando se tiene una expresión configuración facial específica, pues posee sentimientos específicos y distintivos, manifestando propiedades motivacionales y organizativas de funciones adaptativas.

Figura 2.

Emociones básicas



Fuente. Tomado y adaptado de (Mesa, 2015)

Por lo que se entiende como emociones básicas comprendidas por dos características esenciales: que las emociones son discretas, sin embargo, se pueden distinguir una de la otra y que las emociones evolucionan en razón a las necesidades del ser humano que tiene que adaptarse al entorno.

2.2.1.1. Orígenes y evolución.

Según (Fernández, 2013), la inteligencia emocional inicia con los estudios de Broca (1824 – 1880) quien estuvo analizando el cráneo humano y sus diversas características descubriendo así la localización del área del lenguaje del cerebro. Así mismo, Galton

(1822 – 1911) por influencia de Darwin, quien realizaba estudios sobre los genios donde aplicaba la campana de Gauss, también Wundt (1832 – 1920) quien investigaba los procesos mentales a través de la técnica de la introspección.

En adelante, varios modelos próximos propusieron y describieron el constructor de la inteligencia y sus factores, entre las que destacan investigaciones del enfoque factorial – analítico elaborado por (Jensen, Eysenck, Anderson, Horn, Ackerman); teorías de aprendizaje (Schank, Snow, Butterfiel, Brown, Campione, Perkins); las teorías de procesamiento de la información (Carroll, Hunt, Stenberg, Shore, Dover); teorías de desarrollo cognitivo (Piaget, Arlin, Flavell, Case, Prieto y Ferrandiz), sin embargo, hasta el día de hoy se siguen realizando investigaciones referidas a la inteligencia, ya sea en el ámbito académico, práctico, social, múltiple, emocional, etc.

2.2.1.2. Definición.

Según (Fernández, 2013), la inteligencia emocional es aquella habilidad relacionada al procesamiento de información emocional cuyo desarrollo está involucrado en la educación emocional, psicopedagógico para la prevención y desarrollo personal y social interpersonal; tiende a coincidir con lo que otros autores han denominado inteligencia social. Mientras que la inteligencia intrapersonal tiende a coincidir con la inteligencia personal.

Añade también (Goleman, D., 1998) que, la inteligencia emocional es ser consciente de uno mismo lo que significa “ser consciente de nuestros estados de ánimo y de los pensamientos que tenemos acerca de estos estados de ánimo” (p. 35). Es por ello que, la inteligencia emocional forma parte de una aptitud maestra que muestra facultad sobre otras facultades ya sea a favor o en contra.

(Danvila & Sastre, 2010), afirman que es “la capacidad de entender y manejar a los hombres y mujeres, niños y niñas para actuar sabiamente en las relaciones humanas” (p. 108).

En síntesis, esta variable de estudio de la inteligencia emocional está compuesta por la inteligencia intrapersonal, que refiere a aspectos internos del individuo, y por la inteligencia interpersonal basada en la capacidad básica para notar distinciones entre otros individuos como estados de ánimo, temperamento, motivaciones e intenciones.

2.2.1.3. Principios.

(Gomez, Lapera, & León, 2007) proporcionan principios básicos para obtener una correcta inteligencia emocional, los cuales son los siguientes:

A. Principio de automotivación

La autoestima es un sentimiento de valor acerca de nuestro ser, la crítica que se tiene de nosotros mismos, basado en el conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que conforman nuestra personalidad, de tal manera que determina la manera en que valoramos y moldeamos nuestras vidas, influyendo ello en la toma de decisiones y en el rendimiento académico.

a) Componentes de la autoestima

- **Cognitivo.** – Refiere a las opiniones, creencias, percepción y procesamiento de la información.
- **Afectivo.** – Posee un componente valorativo, brinda reconocimiento acerca de lo positivo y negativo que el individuo pueda tener.

- **Conductual.** – Refiere a la manera de actuación e intención que tiene la persona por sí misma, es decir, como nos enfrentamos con nosotros mismo. (Gomez, Lapera, & León, 2007)

Sobre ello es necesario mencionar que, la autoestima es importante ya que condiciona al aprendizaje, facilita la superación de obstáculos personales, brinda cimiento para la creatividad, facilita las relaciones sociales saludables.

B. Principio de autocontrol

Según (Ramirez, 2014), este principio se basa en la capacidad que tiene el individuo del control acerca de sus responsabilidades, acciones, decisiones y tareas.

Figura 3.

Principio de autocontrol

Características personales	Reglas de convivencia para el autocontrol	Factores negativos que afectan el autocontrol
<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia • Competencia • Responsabilidad • Compromiso 	<ul style="list-style-type: none"> • Hable por usted • Escuchar a los demás • No subestimar las ideas de las demás personas • Ser respetuoso • Aprender a dialogar 	<ul style="list-style-type: none"> • Pereza • Desconocimiento • Preocupación • Desorden • Incompetencia • Falta de metas y objetivos.

Fuente. Tomado y adaptado de (Cruz, 2015)

C. Principio de automotivación

La automotivación es la capacidad para la búsqueda de motivos para realizar una acción sin sentirnos obligados a hacerlo.

Figura 4.*Factores de la motivación personal*

Necesidades basicas	Necesidades Sociologicas	Necesidades de Crecimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades primarias (viajes, instintos) • Necesidades fisiologicas (alimento, agua, cobijo, sexo) • Necesidades de seguridad (proteccion, conservacion, mantenimiento, comodidad, tranquilidad) 	<ul style="list-style-type: none"> • Afecto, atencion, consideracion, respeto, valoracion, posicion, pertenencia, logro, reconocimiento, prestigio, poder 	<ul style="list-style-type: none"> • Metanecesidades o necesidades superiores (comprension, belleza, armona, ecuanimidad, verdad, humildad, sabiduria, coherencia, integridad)

Fuente. Tomado y adaptado de (Cruz, 2015)

D. Principio de empatía

La empatía, según (Cruz, 2015) es aquella habilidad para comprender las necesidades, sentimientos y conflictos de las demás personas, poniéndose en su lugar de tal manera poder responder a sus reacciones emocionales.

Además, este principio se logra cuando se combina “a nivel intelectual, la escucha activa; a nivel emocional, la comprensión y a nivel conductual, el asertividad” (p. 44), pues, aquella persona que desarrolle esta capacidad de empatía permitirá la vivencia con otra persona ya que, el factor de la comprensión facultará para mantener el dialogo e interacción positiva.

E. Principio de habilidades sociales

Las habilidades sociales constituyen el conjunto de comportamientos interpersonales complejos. Según (Cruz, 2015), es importante tener en cuenta que la habilidad no es un rasgo de la personalidad sino por el contrario conjunto

de comportamientos aprendidos a lo largo de la vida y son adquiridos a través de la observación, imitación, ensayo e información.

F. Principio de proactividad

“La proactividad es la actitud del individuo que decide controlar su conducta de manera activa y toma la iniciativa para obtener los resultados que cree que le ayudarán a estar mejor” (p. 61). Por lo que, lo opuesto de la proactividad es la reactividad que adopta una actitud pasiva quedando a la merced de circunstancias. (Cruz, 2015)

G. Principio de creatividad

La creatividad es una cualidad del ser humano con el fin de transformar la realidad de manera positiva.

La creatividad es siempre actividad, pero no toda actividad es creadora. Los momentos creadores son acciones originales que conducen al cambio de la realidad, al desarrollo de las tradiciones progresivas, a la transformación de los resultados del trabajo en una dirección positiva. Los momentos no creadores son reproductivos, tienden a la repetición de las acciones, y rutinarios porque fijan tendencias y estereotipos; no admiten condiciones cambiantes y se vinculan, por lo tanto, al pensamiento que se rige por patrones, al formalismo y a la imitación (...). La actividad creadora es un atributo del trabajo gracias al cual se realizan cambios socialmente significativos, se desarrolla la cultura y se perfecciona la personalidad. (Martínez, 1999, p. 65)

2.2.1.4. Componentes.

Los componentes de la inteligencia emocional son las siguientes:

- A. Actitud de compartir. – Se entiende por aquella habilidad que desarrolla el individuo para trabajar de manera conjunta y así alcanzar las metas comunes (Pineda, 2015).
- B. Identificación de sentimientos. – Es el desarrollo del individuo que explica la relación entre la expresión de la emoción y formación de los sentimientos (Pineda, 2015).
- C. Solución creativa de conflictos. – Es la búsqueda de diversas alternativas para la solución de problemas de manera creativa con respeto a los demás (Pineda, 2015).
- D. Empatía. – Es aquella habilidad que permite comprender las necesidades, sentimientos y problemas de las demás personas (Pineda, 2015).
- E. Independencia. – Se relaciona por la capacidad de tomar decisión desarrollado por voluntad propia (Pineda, 2015).
- F. Persistencia. – Es aquella habilidad emocional que permite la permanencia y constancia en la finalización de una actividad en específico (Pineda, 2015).
- G. Amabilidad. – Relacionado con el respeto entre las personas, este implica desarrollo emocional y forma parte del rasgo de coeficiente emocional (Pineda, 2015).

2.2.2. Motivación Laboral.

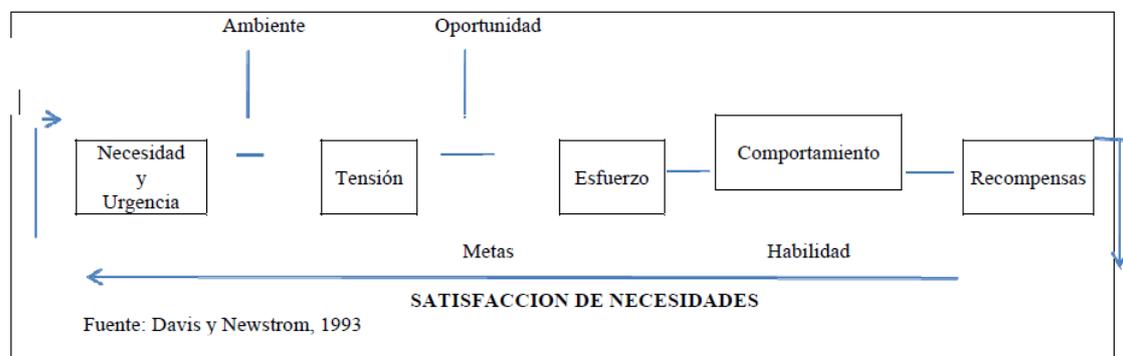
Para empezar a definir se tiene en cuenta que la motivación, según (González, 2008) es el “proceso mediante el cual las personas, al ejecutar una actividad específica, resuelven desarrollar unos esfuerzos que conduzcan a la materialización de ciertas metas y objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa” (p. 56) con la

finalidad de obtener una satisfacción que va dependiendo al esfuerzo que implica tener una acción.

Asimismo, (Chiavenato, 2000) define a la motivación como un conjunto de procesos psicológicos ligadas a estímulos externos que mantienen un intercambio con la personalidad influenciada por estos que a la vez genera satisfacción.

Figura 5.

Satisfacción de las necesidades



Fuente. Tomado de (Ramírez, Abreu, & Badii, 2008)

Como se observa en la figura anterior, la motivación nace a causa de una necesidad que provoca el organismo de tal manera que realiza un esfuerzo, además que, resalta la existencia de un proceso motivacional referido a un flujo dinámico entre los estados internos del ser humano.

Figura 6.

Pirámide de necesidades de Maslow



Fuente. Tomado de (Del Rio, 2019)

Según (Del Rio, 2019), es importante tener en cuenta la teoría sobre las necesidades de Maslow propuesta en 1943, la cual establece una jerarquía. Esta pirámide indica que la motivación es un impulso del ser humano que consiste en satisfacer sus necesidades, fisiológicas, seguridad, afiliación, de reconocimiento y de autorrealización.

Según (Vroom, 1964), la motivación va a depender de cada persona basada en tres variables y estas son:

- a. Valor. – Se refiere a la importancia que se le da al nivel de esfuerzo por una actividad realizada por la persona o la que concede dicha actividad.
- b. Expectativas. – Es la ideología que tiene el individuo acerca a los resultados que obtendrá ante una actividad ejercida.
- c. Instrumentalidad. – Es la reflexión que lleva a cabo el individuo acerca del resultado que le conlleva tener la utilidad acerca de una actividad.

2.2.1.1. Factores de la motivación laboral.

Según (Peña & Villón, 2018), los factores que forman parte del proceso de la motivación laboral y que coadyuvan a la satisfacción de metas propuestas, ya sea de

manera individual o grupal, son los siguientes: i) Presencia de una relación laboral (satisfacción, motivación y desempeño); ii) Predominio de las expectativas y compensaciones de la satisfacción laboral; iii) clima laboral positivo y iv) Resultados de la satisfacción laboral.

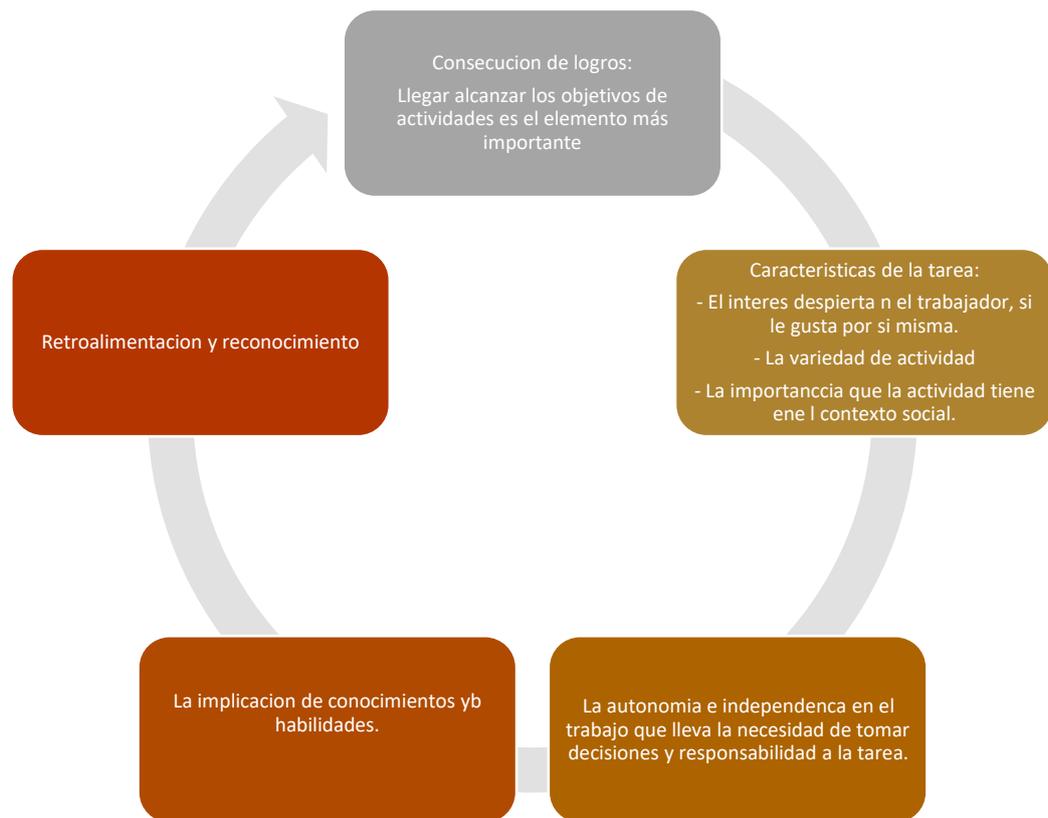
2.2.1.2. Importancia del gerente en la motivación.

En la actualidad, los gerentes forman una parte muy importante de la organización, ya que son ellos los que tienen la responsabilidad de gestionar y aplicar mecanismos para lograr e integrar a los colaboradores de la empresa. Además, que, permitan establecer estrategias y crean valor entre el colaborador y la alta gerencia. (Peña & Villón, 2018),

2.2.1.3. Factores motivadores.

Figura 7.

Factores motivadores



Fuente. Tomado y adaptado de (Peña & Villón, 2018),

2.3. Definición de Términos Básicos.

a) Jerarquía

Organización de personas o cosas en una escala ordenada y subordinante según un criterio de mayor o menor importancia o relevancia dentro de la misma.

b) Profesionales jerárquicos del equipo de salud

Médicos, enfermeras, obstetricia y otros que instruyen o guían a los subordinados sobre lo que hacer, en la vida profesional, las jerarquías se basan generalmente en el conocimiento, la experiencia y las habilidades individuales, junto con la responsabilidad de las decisiones, tomadas conjuntamente o no.

c) Inteligencia emocional

Es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta las emociones y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía” de tal manera que la Inteligencia Emocional se puede concebir como el uso inteligente de las emociones ante situaciones de riesgo.

d) Inteligencia emocional en el trabajo

Es hacer uso de las emociones, de forma inteligente, es decir, las personas manejan sus emociones intencionalmente para que puedan guiar el comportamiento de manera que mejoren los resultados, por tales motivos, se ha empezado a ubicar lo emocional como un componente integrado a la vida laboral, la capacidad emocional de las personas está ganando un mayor crédito en la toma de decisiones, la negociación, la solución de problemas, la adaptación a cambios organizaciones y la construcción de relaciones laborales.

e) Satisfacción

Es el grado de conformidad del empleado respecto de su entorno y condiciones de trabajo. Es una dimensión sumamente importante, ya que está directamente relacionada con la adecuada marcha de la empresa, la calidad del trabajo, y los niveles de rentabilidad y productividad de la misma. Los factores que históricamente se correlacionan con grados notables de satisfacción laboral suelen ser las tareas intelectualmente desafiantes, los retos permanentes, las recompensas equitativas, las probabilidades reales de promoción y ascenso, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas, y una buena relación con jefes y compañeros de trabajo.

f) Motivación laboral

Es la capacidad que muestran las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación con todas las actividades que realizan, se define como la energía interna que impulsa a las personas a trabajar, es la fuerza o impulso guiado en cierta dirección y con determinada intensidad, ubicada principalmente en el interior de la persona actora y de manera secundaria en el exterior, existen factores que pueden estimular la actitud y por ende modificar la motivación, pero no debe ser interpretado solo como aquel impulso inicial para la acción ya que puede ser reforzado o debilitado y hasta interrumpido.

g) Desmotivación

Desinterés generalizado por desarrollar las actividades y funciones del cargo, una pérdida del entusiasmo original por alcanzar metas y una disminución de la energía con la que trabajamos. Las causas de la desmotivación son muchas, como podemos mencionar un ambiente de trabajo injusto donde la carga de trabajo sea desigual para empleados del mismo nivel, mala retribución económica, no reconocer el trabajo realizado, no motivar al empleado.

h) Interés laboral

Se refiere al grado en el cual una persona se identifica y se siente a gusto con su labor o con las actividades que realiza dentro de su entorno organizacional, considerando su rendimiento en el trabajo como de vital importancia para su autoestima y crecimiento personal. Es posible que otros autores lo definan como la participación en el trabajo y mide el grado en el que las personas se identifican con su trabajo.

i) Subordinados

Es un profesional dependiente de otros jerárquicos o rangos superiores en una organización.

j) Usuarios de los servicios de salud

Es la persona que utiliza y elige los servicios de salud y debe ser el eje alrededor del cual se organicen las actividades del sistema de salud, con este proceso de reforma en nuestro país los Derechos del Usuario comienzan a tener un lugar preponderante en la legislación nacional. Esta temática emerge en un contexto socio – histórico particular, en el que el proceso de reforma impulsado desde el año 2005 surge como forma de dar respuesta a la crisis por la que atravesaba nuestro sistema de salud y de atender a las verdaderas necesidades de atención de la población con un sistema que asegure la calidad y la equidad en la atención.

k) El derecho a la salud

Es un derecho humano fundamental y como tal está consagrado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en nuestra Constitución en el artículo 44, a su vez en la Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud se establece que la salud es un “Derecho Humano fundamental Humano fundamental por cuyo ejercicio el Estado debe responsabilizarse, creando condiciones para que toda la población residente en el país, tenga acceso a servicios integrales de salud”.

l) Calidad de la atención

Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios, la Organización Mundial de la salud señala que "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio

médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (OMS, 2019).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Una hipótesis es una idea planteada para explicar un hecho o fenómeno determinado para su posterior comprobación o rechazo mediante la experimentación y otros métodos. Una hipótesis tiene las siguientes características:

1. No debe contener palabras ambiguas o no definidas
2. Los términos generales o abstractos deben ser operacionalizables. Esto es, tendrán referentes o correspondencias empíricas (hechos, objetos, fenómenos reales)
3. Los términos abstractos, que no tienen referente empírico, no son considerados
4. Los términos valorativos no se consideran por no comprobarse objetivamente
5. Cuando sea posible, debe formularse en términos cuantitativos
6. La forma sintáctica debe ser la de una proposición simple. En ningún caso puede tener la forma de interrogante, prescripción o deseo La hipótesis causal o estadística debe considerar sólo dos variables
7. Deberá excluir tautologías. Esto es, repetición de una palabra o su equivalente en una frase
8. Deberá evitar el uso de disyunciones; las que aparecen en proposiciones compuestas de tipo p o q , donde p y q son proposiciones simples cualesquiera Deberá estar basada en el conocimiento científico ya comprobado y tomarlo como punto de partida. Esto es, considera al marco teórico
9. Deberá ser doblemente pertinente: a) en su referencia al fenómeno real de investigación y en el apoyo teórico que la sostiene

10. Deberá referirse a aspectos de la realidad que no han sido investigados aún, ya que un objetivo de la actividad científica es la producción de nuevos conocimientos.
11. Finalmente, una característica de la HIPOTESIS CIENTIFICA es su falibilidad. Esto implica que una vez comprobada puede perfeccionarse a través del tiempo.
(Pájaro, 2002, p. 7)

En esa misma línea, (Bernal, 2010) menciona que las hipótesis constituyen una “suposición respecto de algunos elementos empíricos y otros conceptuales y sus relaciones mutuas, que surge más allá de los hechos y las experiencias conocidas, con el propósito de llegar a una mayor comprensión de los mismos” (p. 136). Además, es importante mencionar que cumple con la función de precisar los problemas de investigación, identifica las variables objeto de análisis de estudio, define criterios, métodos para la investigación para luego darles uniformidad y validación.

3.1.1. Hipótesis General.

La inteligencia emocional repercute positivamente en la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Micro red de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 - 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas.

HE₁. La inteligencia emocional dimensión intrapersonal repercute positivamente en la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 – 2022.

HE₂. La inteligencia emocional dimensión interpersonal repercute positivamente en la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 – 2022.

3.2. Identificación de las Variables

3.2.1. Variable Independiente

A. Inteligencia emocional

(Weisinger, 1998), define a la inteligencia emocional en el ámbito laboral como la habilidad y destreza para analizar las emociones: que posee las personas de forma inteligente, de manera que mejoren los resultados.

- **Intrapersonal**

Según (Weisinger, 1998), es la capacidad que tiene el individuo de resolver problemas o preparar productos que tengan valor en uno o más contextos culturales, además que, se relaciona con el acceso a la propia vida, para ello, es importante el logro del autoconocimiento y la construcción de percepciones acerca de nosotros mismos.

- **Interpersonal**

Según (Weisinger, 1998), es aquella capacidad que permite comprender a otras personas con la finalidad de mejorar las relaciones humanas, tienen la capacidad de interactuar efectivamente.

3.2.2. Variable Dependiente

B. Motivación laboral

- **Factores Intrínsecos**

Son aquellos factores ajenos a la persona, como; imprevistos, obstáculos, interacción con los animales, etc (Marin & Placencia, 2017)

- **Factores Extrínsecos**

Se relaciona con el estado emocional del individuo, como alteraciones de equilibrio, movilidad, problemas, actividades diarias, etc (Marin & Placencia, 2017)

3.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
INTELIGENCIA EMOCIONAL LABORAL	(Weisinger, 1998) define a la inteligencia emocional en el trabajo como la habilidad y destreza para canalizar las emociones: que posee las personas de forma inteligente, de manera que mejoren los resultados.	Intrapersonal	Autoconciencia	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los cambios del estímulo fisiológico - Asociar diferentes indicios físicos con emociones diversas - Saber cuándo tenemos pensamientos negativos - Saber cuándo nuestro "discurso interior" es positivo - Saber cuándo empezamos a enfadarnos - Saber cómo interpretamos los acontecimientos - Conocer qué sentimientos utilizamos actualmente - Identificar la información que influye sobre nuestras interpretaciones - Identificar nuestros cambios de humor - Saber cuándo estamos a la defensiva - Saber cuándo no nos comunicamos con sentido 	
			Control de las emociones	<ul style="list-style-type: none"> - Relajarnos en situaciones de presión - Actuar de modo productivo cuando estamos enfadados - Actuar de modo productivo en situaciones de ansiedad - Tranquilizarnos rápido cuando estamos enfadados - Usar el diálogo interior para controlar estados emocionales - Pensar en sentimientos negativos sin angustiarnos - Mantener la calma cuando somos el blanco del enfado de otros - Desarrollar pautas de conductas nuevas y más productivas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alta 2. Media 3. Baja
			Automotivación	<ul style="list-style-type: none"> - Ponernos en marcha cuándo lo deseemos - Recuperarnos rápido después de un contratiempo - Producir energía positiva cuando realizamos un trabajo poco interesante - Abandonar o cambiar hábitos inútiles - Desarrollar pautas de conductas nuevas y más productivas - Cumplir con lo que decidimos 	

Interpersonal	Relacionarse bien	<ul style="list-style-type: none"> - Resolver conflictos - Desarrollar el consenso con los demás - Mediar en los conflictos de los demás - Utilizar técnicas de comunicación interpersonal eficaces - Fomentar la confianza en los demás - Crear grupos de apoyo - Proporcionar apoyo y consejo a los demás cuando sea necesario - Reflejar con precisión los sentimientos de las personas - Mostrar comprensión hacia los demás - Detectar congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas 	
	Asesoría Emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar sentimientos de modo eficaz - Mantener la calma cuando somos el blanco del enfado de otros - Comunicar con precisión lo que experimentamos - Influir sobre los demás de forma directa o indirecta - Fomentar la confianza en los demás - Hacer que los demás se sientan bien - Proporcionar apoyo y consejo a los demás cuando sea necesario - Reconocer la angustia en los demás - Ayudar a los demás a controlar sus emociones - Detectar congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Alta 2. Media 1. Baja
	Variedad	<ul style="list-style-type: none"> - Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades. - Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo. - El trabajo es bastante simple y repetitivo. - Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes. - La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible. 	

MOTIVACION LABORAL	c, es un estado interno que activa y direcciona los pensamientos y está relacionada a factores que mantengan y dirijan la conducta hacia un objetivo es una herramienta esencial para que las instituciones alcancen el éxito	Factores Intrínsecos	Variedad	<ul style="list-style-type: none"> - Tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo. - Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades. - Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables. - Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes. - Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final. 	
			Identidad de tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo. - El trabajo por sí mismo me provee la información de cuan bien lo estoy realizando. - El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando - Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes. 	1. Alta 2. Media 3. Baja
			Importancia de tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes. - Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno. - Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo - Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital. 	
			Factores Extrínsecos	Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo es bastante simple y repetitivo - Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo. - Mi jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando - Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones - La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.

Retroalimentación

- Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo.
 - Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo
 - Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca de si estoy desarrollándolo en forma adecuada
 - Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.
 - Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece
-

CAPÍTULO IV:

METODOLOGÍA

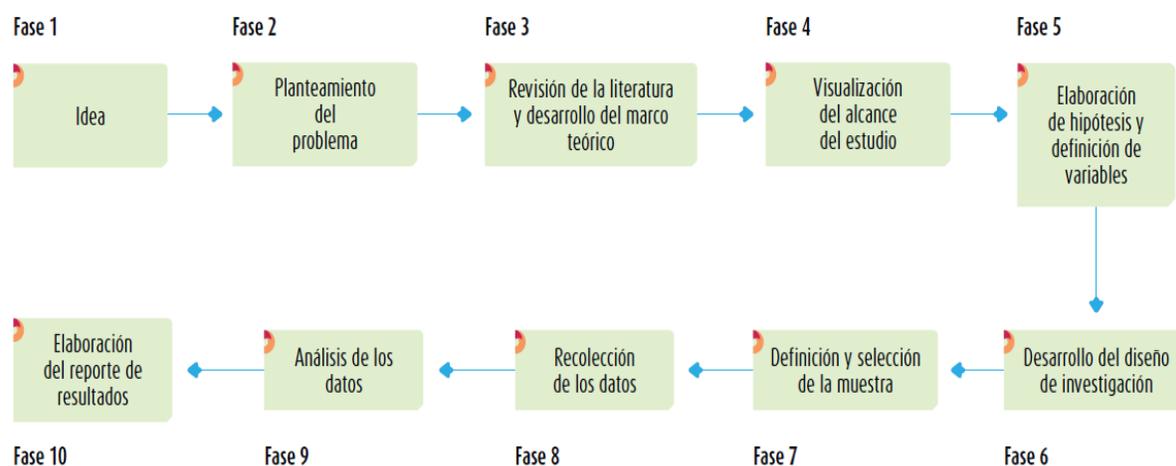
4.1. Enfoque de la Investigación

La presente investigación se basará en el enfoque cuantitativo. Según (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014), dicho enfoque se caracteriza por la utilización de métodos y técnicas relacionados con la medición y tratamiento estadístico para la recolección de datos. También, (Bernal, 2010) afirma que, se basa “en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60)

(Hernandez, Fernández, & Baptista, 2004) asevera que, el enfoque cuantitativo tiene la necesidad de medir y estimar magnitudes de problemas o fenómenos de investigación. Una vez teniendo el problema de estudio se construye el marco teórico lo cual deriva a una o varias hipótesis para luego ser sometido a una prueba a través de los diseños de investigación apropiados, con la información obtenida de la recolección de datos se lleva a cabo procedimientos estadísticos para luego obtener resultados.

Figura 8.

Proceso cuantitativo en una Investigación



Fuente. Tomado de (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2004)

Por consiguiente, la presente investigación se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, ya que se evaluarán las variables de estudio “inteligencia emocional” y el “desempeño laboral” haciendo uso de la aplicación de un cuestionario para luego ser procesado con métodos estadísticos de tal manera que se proceda a cuantificar los datos obtenidos para comprender el problema suscitado y comprobar las hipótesis.

4.2. Tipo de Investigación

La investigación básica, según (Ñaupas et al, 2014), “Es aquella que se viene realizando desde que surgió la curiosidad científica, por desentrañar los misterios del origen del universo, de la vida natural y de la vida humana.” (p. 60).

Añade también (Alvarez, 2020) que, la investigación básica se encuentra orientada a la obtención de un nuevo conocimiento de modo sistemático, con la finalidad de incrementar el conocimiento de una realidad concreta.

Por lo tanto, la investigación se modelará bajo el tipo básico ya que, el objetivo es incrementar conocimiento teórico y científico acerca de las variables materia de investigación determinadas en la Micro red de Cerro Colorado, en el sector de salud de la región de Arequipa.

4.3. Nivel de Investigación

(Ñaupas et al, 2014) afirman que, el nivel descriptivo “comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos” (p. 60). Además, añade que, se debe describir aquellas características particulares de las situaciones, aquellos distintivos que las hacen reconocibles ante los ojos de los demás. A su vez, (Hernández et al, 2004), afirman que es “Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.” (p. 98). Es por ello que la presente investigación se presentará bajo el diseño descriptivo, ya que se estudiará y se describirá las variables de estudio.

4.4. Métodos de Investigación

Este estudio de investigación se sustentará en el método científico. Según (Tamayo & Tamayo, 2012) es un proceso que permite conocer las condiciones que se manifiestan en sucesos específicos, para luego comprobar o desaprobar hipótesis que implican conductas de fenómenos. (Ñaupas et al, 2014) añaden que “cuando el método científico se aplica al estudio de problemas pedagógicos el resultado es la investigación educacional. Por esta se entiende un medio de adquirir información útil y confiable sobre el proceso educativo” (p. 72)

Por ende, la presente investigación utilizará el método científico, ya que se desarrolla bajo una secuencia de procesos para la obtención de resultados, iniciando por la observación, planteamiento del problema, planteamiento de hipótesis, comprobación y la obtención de resultados. Por lo tanto, esta investigación utilizará el método científico, por cuanto utiliza una serie de procesos para obtener resultados, iniciado por un planeamiento de problema, efecto de la observación del contexto actual y se continuará con la prueba de hipótesis como secuencia de los pasos para obtener resultados.

4.5. Diseño de Investigación

(Hernández et al, 2004) definen a la investigación no experimental como aquella “que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.” (p. 152). Así mismo, (Dzul, 2010) afirma que “Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos” (p. 2).

La presente investigación es, también transeccional o transversal, la cual consiste en la recolección de datos en un momento determinado; tiene la finalidad de describir variables y su análisis en la incidencia e interrelación en un momento determinado. Por lo tanto, la investigación será no experimental ya que no alterará las variables de estudio y transeccional ya que se analizará la relación de causa – efecto, es decir, la incidencia de la inteligencia emocional en la motivación laboral.

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población.

(Ñaupas et al, 2014), mencionan que la población es el conjunto de individuos, o instituciones que son motivo de investigación. (Bernal, 2010) afirma que “el objetivo es generalizar los datos de una muestra a una población (de un grupo pequeño a uno mayor).” (p. 12)

En la presente investigación, la población se encuentra constituida por 42 colaboradores, quienes son los profesionales jerárquicos del equipo de salud, Microred de Cerro Colorado, MINSA, de Arequipa.

4.6.2. Muestra.

La muestra, según (Ñaupas et al, 2014), “es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo.” (p. 165); además, se involucran en los casos de investigación por cuanto se generalizan los resultados de estudio.

4.6.2.1. Unidad de análisis.

La muestra, según (Ñaupas et al, 2014), “es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo.” (p. 165); además, se involucran en los casos de investigación por cuanto se generalizan los resultados de estudio.

4.6.6.2. Tamaño de la muestra.

La presente investigación utilizará la muestra probabilística sistemática. Según (Hernández et al, 2004), es “aplicable cuando los elementos de la población sobre la que se realiza el muestreo

están ordenados. Este procedimiento de muestreo se basa en tomar muestras de una manera directa y ordenada a partir de una regla determinística, también llamada sistemática.” (p. 95)

4.6.6.3. Selección de la muestra

La fórmula que se utilizará es la de población finita:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

Donde:

Z: Nivel de Confianza = 1.96

p: Probabilidad a favor = 0.5

q: Probabilidad en contra = 0.5

N: Población = 42

E: Error de estimación = 0.05

n: Tamaño de la muestra = 38

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas.

Según (Bernal, 2010), la técnica de la encuesta se encarga de recolectar datos de información, se fundamenta en un conjunto de preguntas que se preparan para la obtención de datos. (Ñaupás et al, 2014) afirman que “la elaboración del cuestionario debe tener en cuenta el

diseño de la investigación, es decir, el planteamiento y formulación del problema, los objetivos, la hipótesis y las variables.” (p. 142).

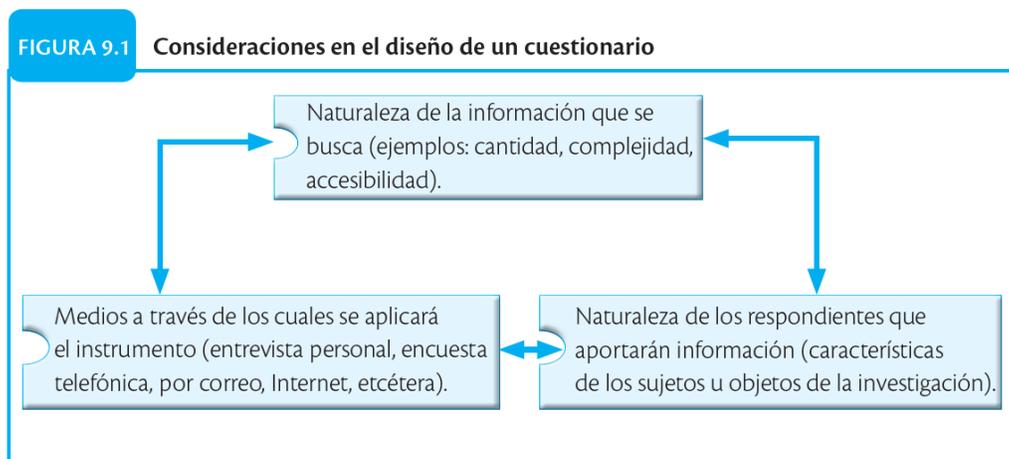
En este caso, se empleará la técnica de la encuesta para recopilar datos, sin cambiar el entorno del espacio laboral.

4.7.2. Instrumento.

La técnica a utilizar para ambas variables es el cuestionario, que según (Ñaupas et al, 2014), contiene preguntas escritas sistemáticamente en una cedula, relacionadas a la hipótesis de investigación. Esta técnica tiene como finalidad recopilar información para contrastar las hipótesis de estudio.

Figura 9.

Consideraciones en el diseño de un cuestionario



Fuente. Tomado de (Bernal, 2010)

Cuando se prepara un instrumento para recabar datos, deben examinarse los siguientes aspectos básicos:

- La naturaleza de la información que se busca.
- La naturaleza de la población o muestra de sujetos que aportarán la información.
- El medio o los medios de aplicación del instrumento. (Bernal, 2010, p. 251)

4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos

4.8.1. Confiabilidad.

En la presente investigación se ejecutará la estadística inferencial. (Hernández et al, 2004) afirman que ésta probará la hipótesis poblacional y permitirá estimar los parámetros. Sobre este mismo tema, (Ñaupas et al, 2014) señalan que la confiabilidad ayuda a determinar la significatividad de los resultados.

4.8.2. Validez.

La validez según (Hernández et al, 2004), da a conocer al grado en que la variable se pretenda medir con el uso de un instrumento. Esta se somete al juicio de expertos, así como de especialistas en el tema de objetivo de estudios.

(Robles & Manuela, 2010) menciona que este tipo de validación es útil ya que permite “verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (p. 4)

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Descripción del Trabajo de Campo

- Se coordinó con cada uno de los trabajadores a los que les llegó un correo electrónico con el formulario de la investigación.
- Luego de dos días de entregadas las preguntas, se revisaron y todos los trabajadores respondieron satisfactoriamente la encuesta.
- Luego de ello se elaboró la base de datos y se procesaron los resultados.
- Posteriormente, se elaboraron los gráficos descriptivos de las variables.
- Se utilizó para la prueba de la hipótesis el estadístico chi cuadrado.

5.2. Presentación de resultados

5.2.1. Variable inteligencia emocional

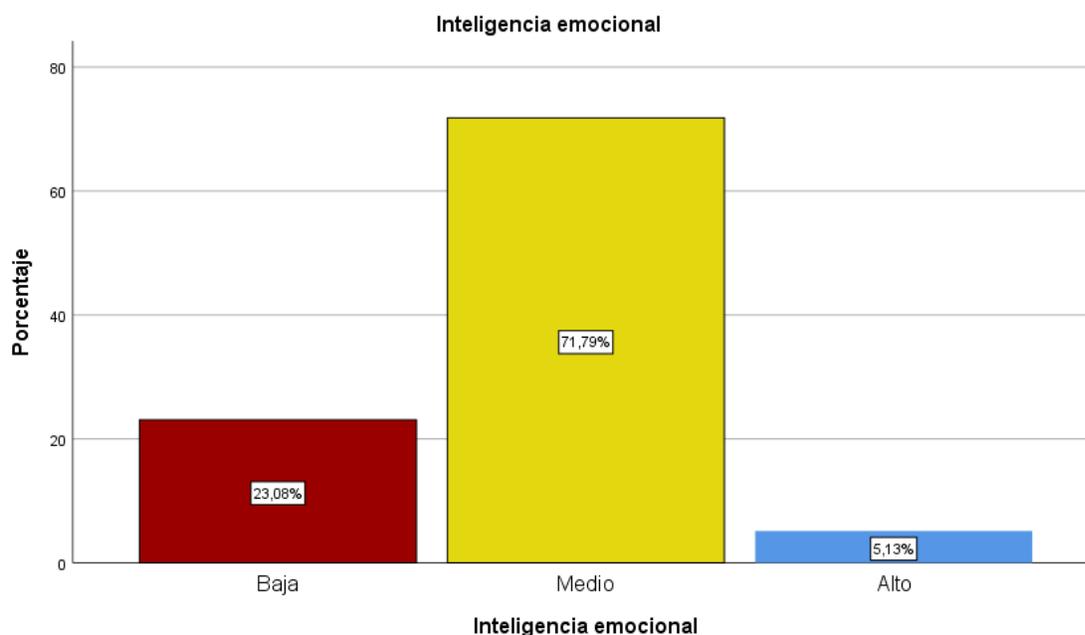
Tabla 2.

Información de la variable inteligencia emocional

		Inteligencia emocional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja inteligencia emocional	9	23,1	23,1	23,1
	Medio inteligencia emocional	28	71,8	71,8	64,9
	Alta inteligencia emocional	2	5,1	5,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 10.

Porcentaje de los datos de inteligencia emocional



Según la Tabla 2 y Figura 11, de la variable inteligencia emocional, en la ejecución del cuestionario, se observó que el 71.79 % es decir 28 trabajadores tienen una media inteligencia emocional, el 23.08%, es decir, 9 trabajadores tienen regular inteligencia emocional y el 5.13%, es decir, dos trabajadores tienen alta inteligencia emocional. Por lo que más del 70% son trabajadores que tienen una media inteligencia emocional.

5.2.1.1. Dimensión intrapersonal

Tabla 3.

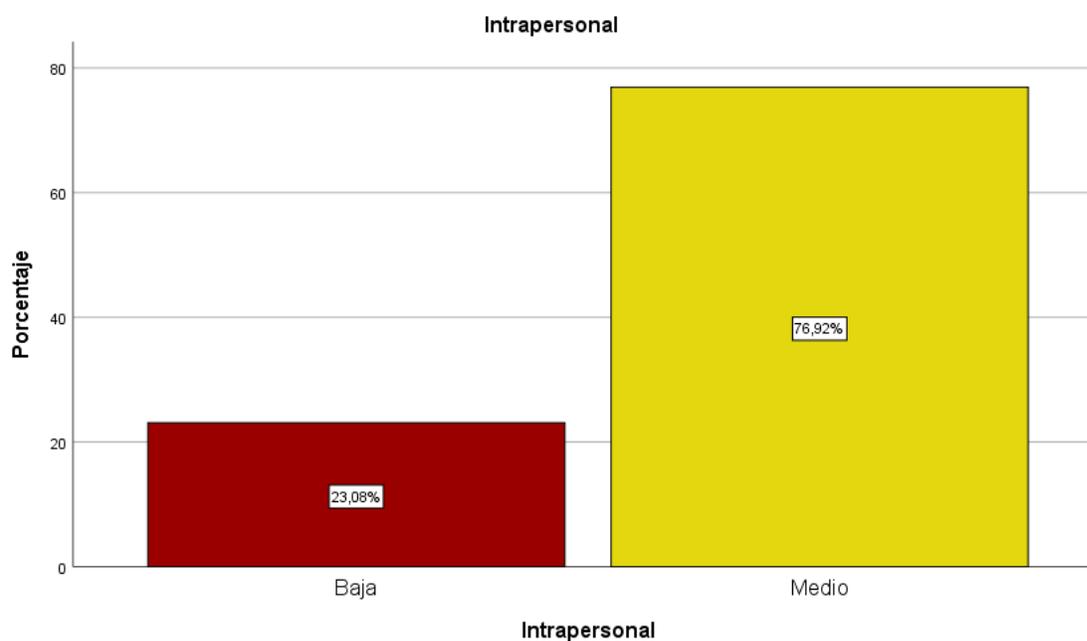
Información de la dimensión intrapersonal

		Intrapersonal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo intrapersonal	9	23,1	23,1	23,1
	Media intrapersonal	30	76,9	76,9	100,0

Total	39	100,0	100,0
--------------	-----------	--------------	--------------

Figura 11.

Porcentaje de los datos de la dimensión intrapersonal

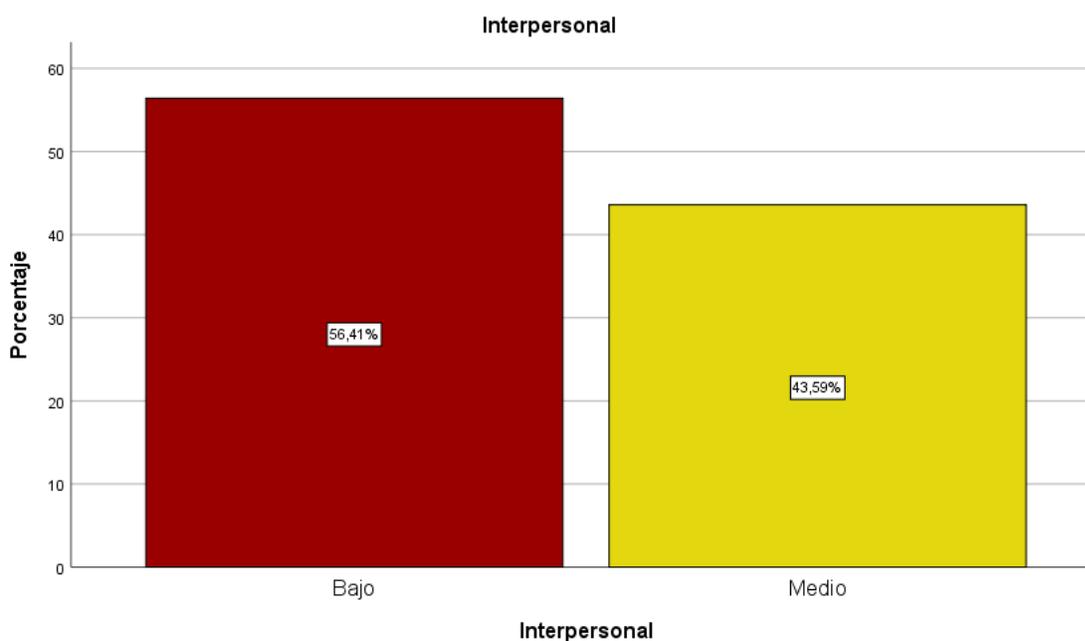


Según la Tabla 3 y la Figura 12, de la dimensión intrapersonal, en la ejecución del cuestionario, se observó que el 76.92%, es decir, 30 trabajadores tienen media intrapersonal y el 23.08%, es decir, 9 trabajadores tienen una baja intrapersonal. Por lo que más del 70% de la dimensión intrapersonal es más de media en los trabajadores.

5.2.1.2. Dimensión interpersonal

Tabla 4.*Información de la dimensión interpersonal*

Interpersonal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja interpersonal	22	56,4	56,4
	Medio interpersonal	17	43,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0

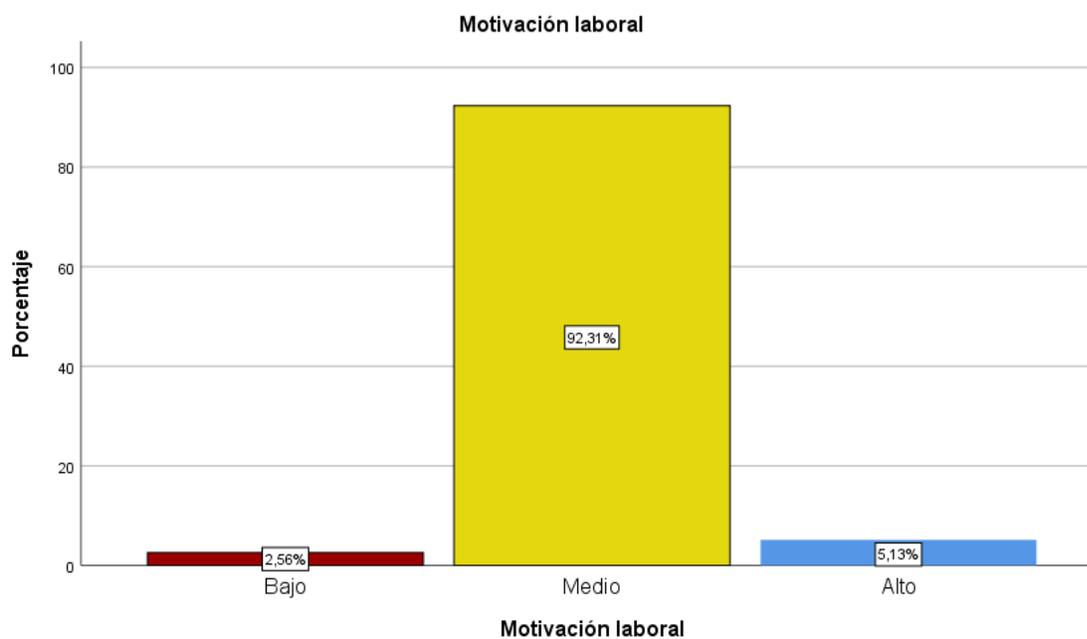
Figura 12.*Porcentaje de los datos de interpersonal*

Según la Tabla 4 y Figura 13, de la dimensión interpersonal, en la ejecución del cuestionario, se determinó que el 56.41%, es decir, 22 trabajadores son de baja interpersonal y el 43.59 %, es decir, a 17 trabajadores les corresponde interpersonal media. Por lo que más de la mitad de la dimensión interpersonal es baja en los trabajadores.

5.2.2. Variable motivación laboral

Tabla 5.*Información de la variable motivación laboral*

Motivación laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja motivación laboral	1	2,6	2,6
	Media motivación laboral	36	92,3	94,9
	Alta motivación laboral	2	5,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0

Figura 13.*Porcentaje de los datos de la motivación laboral*

Según la Tabla 5 y Figura 14 correspondiente a la variable motivación laboral, resultante de la ejecución del cuestionario, se observó que el 92.31%, es decir, 36 trabajadores tienen media motivación laboral; el 5.13%, es decir, 2 trabajadores tiende a alta motivación laboral y el 2.56%,

es decir, 1 trabajador tiene baja motivación laboral. Por lo que más del 90% de los trabajadores presentan media motivación laboral.

5.2.2.1 Dimensión factores intrínsecos

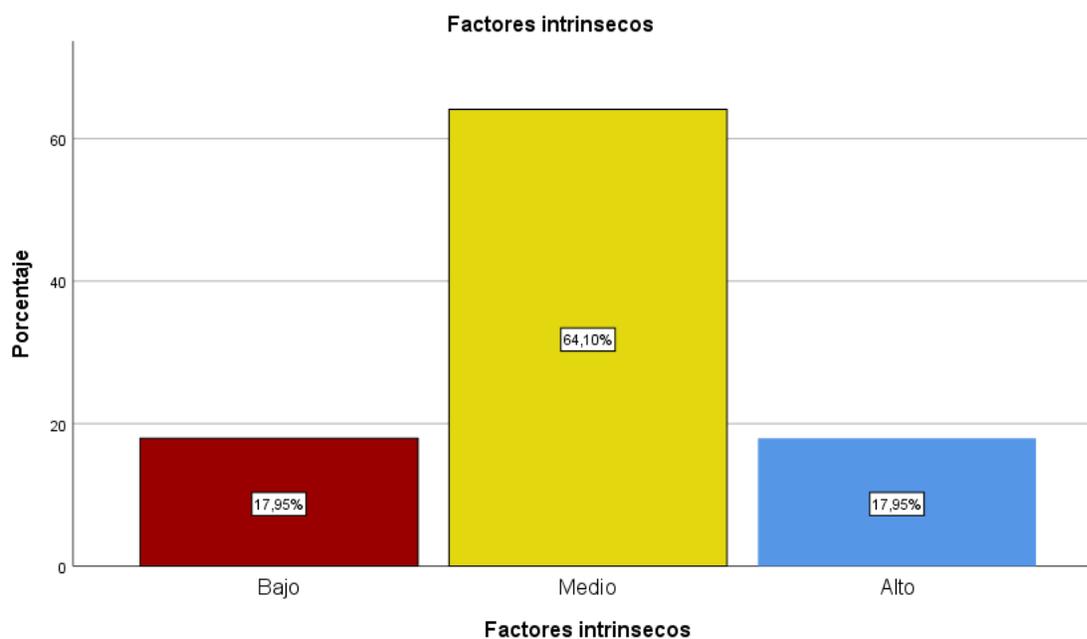
Tabla 6.

Información de la dimensión factores intrínsecos

		Factores intrínsecos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo factor intrínsecos	7	17,9	17,9	17,9
	Medio factor intrínsecos	25	64,1	64,1	82,1
	Alto factor intrínsecos	7	17,9	17,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 14.

Porcentaje de los datos de factores intrínsecos



Según la Tabla 6 y Figura 15 sobre la dimensión factores intrínsecos, en la ejecución del cuestionario, se observó que el 64.10%, es decir, 25 trabajadores, presentan medio factor intrínsecos; el 17.95%, es decir, 7 trabajadores presentan factores intrínsecos de nivel alto y con el 17.95%, es decir, 7 trabajadores tienen factores intrínsecos bajos. Por lo que, cerca de la mitad presentan factores intrínsecos medio.

5.2.2.2 Dimensión factores extrínsecos

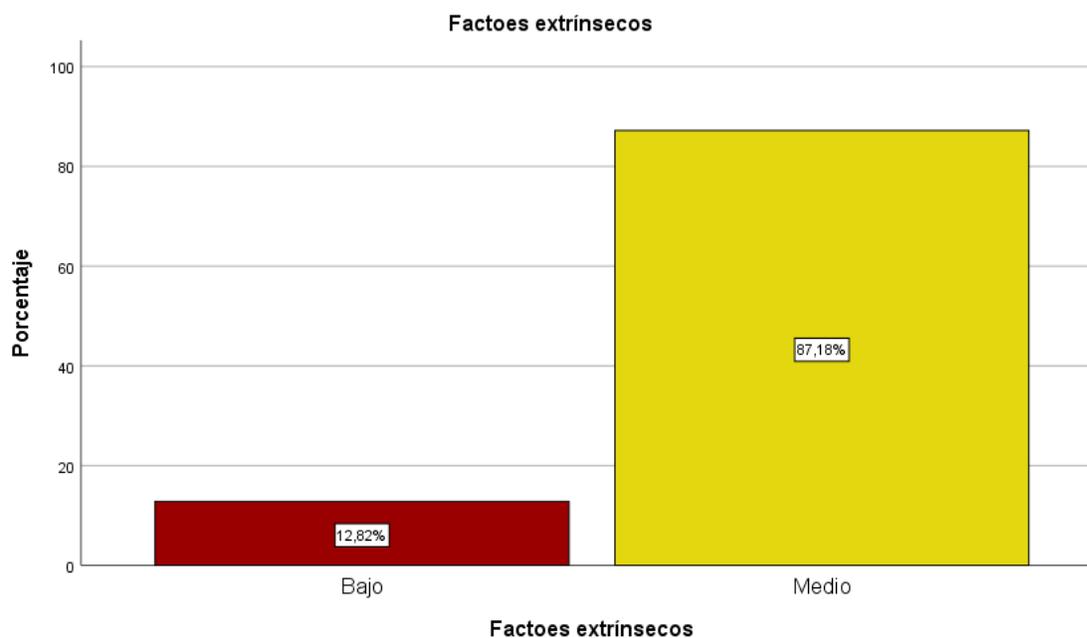
Tabla 7.

Información de la dimensión factores extrínsecos

Factores extrínsecos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo factores extrínsecos	5	12,8	12,8	12,8
Válido Medio factores extrínsecos	34	87,2	87,2	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Figura 15.

Porcentaje de los datos de los factores extrínsecos



Según la Tabla 7 y Figura 16 de la dimensión factores extrínsecos, en la ejecución del cuestionario, se determinó que el 87.18%, es decir, 34 trabajadores tienen factores extrínsecos de nivel medio y el 12.82%, es decir, 5 trabajadores tienen bajo factor extrínseco. Por lo que más cerca al 80% de los trabajadores tiene un medio factor extrínseco.

5.3. Contrastación de Resultados

Para la presente investigación se realizó la prueba de hipótesis de la variable inteligencia emocional y motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud, Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa, 2021 - 2022.

5.3.1. Prueba de Hipótesis General de la Variable: Inteligencia emocional y motivación laboral

5.3.1.1 Prueba de hipótesis General

H_0 = La inteligencia emocional repercute negativamente en la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 - 2022.

H_1 = La inteligencia emocional repercute positivamente en la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 - 2022.

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba: Chi – cuadrado

a) Tabla de contingencia

Tabla 8.

Resultado de contingencia entre Inteligencia emocional y motivación laboral

		Motivación laboral				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Inteligencia emocional	Baja	Recuento	1	7	1	9
		% dentro de Motivación laboral	100,0%	19,4%	50,0%	23,1%
	Medio	Recuento	0	27	1	28
		% dentro de Motivación laboral	0,0%	75,0%	50,0%	71,8%
	Alto	Recuento	0	2	0	2
		% dentro de Motivación laboral	0,0%	5,6%	0,0%	5,1%
Total	Recuento	1	36	2	39	

% dentro de Motivación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
-----------------------------------	--------	--------	--------	--------

Podemos observar la superposición de respuestas para las variables inteligencia emocional y motivación laboral. Esta tabla de contingencia tiene como objetivo crear la prueba de chi-cuadrado y determinar si existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y motivación laboral cuando los factores son más a menudo favorables y regulares o viceversa.

b) Resultado de chi cuadrado

Tabla 9.

Resultado de Chí cuadrado de factores entre inteligencia emocional y motivación laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,467 ^a	4	,347
Razón de verosimilitud	4,036	4	,401
Asociación lineal por lineal	0,042	1	,837
N de casos válidos	39		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

c) Resultad basado en el factor de probabilidad

Se tiene el valor de probabilidad o valor de p

Cuya condición es:

Si $p \leq \alpha$ = se rechaza la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$ = se acepta la hipótesis nula

Por lo tanto:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Valor de probabilidad: $p = 0.000$

Se tiene entonces: Como $p = 0.342 \geq 0.05 =$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, se concluye la inteligencia emocional y motivación laboral no se relaciona, en los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 – 2022. Para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Se concluye:

La inteligencia emocional repercute negativamente en la motivación laboral en los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 - 2022.

5.3.2. Prueba de hipótesis específicas dimensión intrapersonal y motivación laboral

5.3.2.1. Prueba de hipótesis específica intrapersonal y motivación laboral

$H_0 =$ La inteligencia emocional dimensión intrapersonal repercute negativamente en la motivación laboral en los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 – 2022.

$H_1 =$ La inteligencia emocional dimensión intrapersonal repercute positivamente en la motivación laboral en los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 – 2022.

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba: Chi – cuadrado

a) Tabla de contingencia

Tabla 10.*Resultado de contingencia entre intrapersonal y motivación laboral*

		Motivación laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Intrapersonal	Baja	Recuento	0	8	1	9
		% dentro de Motivación laboral	0,0%	22,2%	50,0%	23,1%
	Medio	Recuento	1	28	1	30
		% dentro de Motivación laboral	100,0%	77,8%	50,0%	76,9%
Total		Recuento	1	36	2	39
		% dentro de Motivación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Podemos observar la superposición de respuestas para la dimensión intrapersonal y motivación laboral. Esta tabla de contingencia tiene como objetivo crear la prueba de chi-cuadrado y determinar si existe una correlación significativa entre la intrapersonal y motivación laboral en la motivación laboral en los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 – 2022, cuando los factores son más a menudo favorables y regulares o viceversa.

b) Resultad de chi cuadrado

Tabla 11.

Resultado de Chí cuadrado de factores entre intrapersonal y motivación laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,131 ^a	2	,568
Razón de verosimilitud	1,224	2	,542
Asociación lineal por lineal	1,092	1	,296
N de casos válidos	39		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,23.

c) Resultad basado en el factor de probabilidad

Se tiene el valor de probabilidad o valor de p

Cuya condición es:

Si $p \leq \alpha$ = se rechaza la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$ = se acepta la hipótesis nula

Por lo tanto:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Valor de probabilidad: $p = 0.025$

Se tiene entonces: Como $p = 0.568 \geq 0.05$ = se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, se concluye que no existe correlación significativa entre intrapersonal y motivación laboral, para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Se concluye:

La inteligencia emocional dimensión intrapersonal repercute negativamente en la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 – 2022.

5.3.2.2 Prueba de hipótesis específica de interpersonal y motivación laboral

H_0 = La inteligencia emocional dimensión interpersonal repercute negativamente en la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 – 2022.

H_1 = La inteligencia emocional dimensión interpersonal repercute positivamente en la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 – 2022.

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba: Chi – cuadrado

a) Tabla de contingencia

Tabla 12.

Resultado de contingencia entre interpersonal y motivación laboral

Tabla cruzada Interpersonal *Motivación laboral						
		Motivación laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Interpersonal	Bajo	Recuento	1	19	2	22
		% dentro de Motivación laboral	100,0%	52,8%	100,0%	56,4%
	Medio	Recuento	0	17	0	17

	% dentro de Motivación laboral	0,0%	47,2%	0,0%	43,6%
Total	Recuento	1	36	2	39
	% dentro de Motivación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Podemos observar la superposición de respuestas para la dimensión interpersonal y motivación laboral. Esta tabla de contingencia tiene como objetivo crear la prueba de chi-cuadrado y determinar la interpersonal y motivación laboral no se relacionó de manera directa y significativa en la motivación laboral en los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 – 2022.

b) Resultad de chi cuadrado

Tabla 13.

Resultado de Chí cuadrado de apoyo en la interpersonal y motivación laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,511a	2	,285
Razón de verosimilitud	3,627	4	,163
Asociación lineal por lineal	0,253	1	,615
N de casos válidos	39		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,44.

a. Resultad basado en el factor de probabilidad

Se tiene el valor de probabilidad o valor de p

Cuya condición es:

Si $p \leq \alpha$ = se rechaza la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$ = se acepta la hipótesis nula

Por lo tanto:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Valor de probabilidad: $p = 0.00$

Se tiene entonces: Como $p = 0.285 \geq 0.05 =$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, se concluye que no existe correlación significativa entre apoyo en el interpersonal y motivación laboral, para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Se concluye:

La inteligencia emocional dimensión interpersonal repercute negativamente en la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 – 2022.

5.3.4. Resumen de las Hipótesis Especificas Inteligencia Emocional y Motivación Laboral

Se tiene los siguientes resultados con el p valor

Si $p \leq \alpha =$ se rechaza la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha =$ se acepta la hipótesis nula

- Inteligencia emocional y motivación laboral 0.342 no hay relación
- Intrapersonal y motivación laboral 0.560 no hay relación
- Interpersonal y motivación laboral 0.285 no hay relación

Por lo tanto, no existe relación con en las específicas de inteligencia emocional y motivación laboral.

5.4. Discusión de Resultados

En la investigación de (Gunawan & Hariyati, 2019), se concluye que la gerencia del Hospital necesita mejorar la motivación de las enfermeras mediante la celebración de reuniones

periódicas para mejorar las relaciones interpersonales y estimular el programa de carrera de enfermeras, logrando una mejor motivación, mejorar su competencia y con ello no afecten su desempeño laboral. En nuestra investigación guarda la relación por tratarse una investigación en una entidad de salud

Según, (Nespereira & Vázquez, 2017), la inteligencia emocional está relacionada con el estrés laboral y, de manera específica, la comprensión de los propios estados emocionales influye en la realización personal y los profesionales con más estabilidad laboral muestran una mejor capacidad para sentir y expresar sus sentimientos. Con nuestra investigación no hay coincidencias puesto que en nuestra no se obtuvo la relación de variables solo en el estudio de la inteligencia emocional hay similitud.

Afirma (Puertas, Ubago, & Moreno, 2018) concluyendo que la Inteligencia Emocional favorece el correcto desempeño laboral, aumentando la autorrealización y satisfacción con el trabajo desempeñado, consiguiendo disminuir los niveles problemáticos en la salud mental. Con nuestra investigación no hay coincidencias puesto que en nuestra no se obtuvo la relación de variables solo en el estudio de la inteligencia emocional hay similitud.

(Lazo & Lamanier, 2017), investiga la inteligencia emocional bajo una declaración con 10 principios básicos imprescindibles para poner en marcha programas de aprendizaje social y emocional. Alude (Cortés, Vera, & Cifre, 2017), a la inteligencia emocional que implica que se ha de tener en cuenta la inteligencia emocional del líder para analizar el bienestar de los integrantes del equipo de investigación. En este caso solo hay coincidencias entre una variable de estudio.

Argumenta (Mendoza & Pernía, 2018), que concluyó que el uso de herramientas gerenciales en la formación profesional, conlleva al desarrollo humano, ciudadano y profesional, de tal manera que, al converger desde una conciencia colectiva con el potencial intelectual, los conocimientos, las competencias laborales para mejorar su calidad de vida, tratando de dar respuestas eficaces y oportunas a las problemáticas que la sociedad contemporánea afronta. Con nuestra investigación no hay coincidencias puesto que en nuestra no se obtuvo la relación de variables solo en el estudio de la motivación laboral y la inteligencia emocional hay similitud.

Manifiesta (Benavides, Obando, & Vargas, 2018) que la influencia de la inteligencia emocional en el riesgo psicosocial de los trabajadores demuestra que no existe una correlación significativa entre IE Y Riesgo Psicosocial. Refiere (Alejandra & Dorina, 2009), en la conclusión que entre el nivel de inteligencia emocional laboral y el estilo de liderazgo existe una correlación inversa. Con nuestra investigación no hay coincidencias puesto que en nuestra no se obtuvo la relación de variables solo en el estudio de la inteligencia emocional hay similitud.

Ratifica (Quispe & Tolentino, 2020), es decir, para los autores, es importante que los vendedores puedan controlar sus emociones para brindar una buena atención al cliente, lo cual genera una mayor productividad y aumenta la rentabilidad. Expresa (Linares, 2017) que conclusión que existe de una relación motivación laboral y desempeño laboral, existe correlación positiva y directamente proporcional, en cuanto a la significancia. Refiere (Alejandra & Dorina, 2009), en la conclusión que entre el nivel de inteligencia emocional laboral y el estilo de liderazgo existe una correlación inversa.

Conclusiones

1. Se concluye que la inteligencia emocional es uno de los conceptos más difíciles de entender y de estudiar, ya que hay tantas formas de entender su concepto y, a la vez, tantas implicaciones tan importantes en el mismo, porque la inteligencia emocional es un tesoro tan valioso que los esfuerzos por desarrollarla no son pocos. Por lo demás, consideramos que esta propiedad lleva a las personas hasta la cima de sus propias metas, sin embargo, es esta misma ambigüedad la que genera una separación con la motivación puesto que, aún hay mucho por estudiar con respecto a nuestra propia mente y la forma en que se relacionan sus creaciones con el entorno que lo rodea.
2. También se ha concluido que, por la forma en la que está el mundo, siempre habrá una motivación que nos empuje a trabajar y creo que eso nos queda claro a todos, sin embargo, considero que existe un límite en la vida de las personas, y este no necesariamente se trata de ganar mucho dinero o ganar poco; sino por el contrario, trata de que existe un punto de la vida en el que uno se hace preguntas más trascendentales que llevan a otros niveles dicha motivación, como lo es pensar en cuáles son esos caminos que nos dejarán mayor significado, o mayor aprendizaje, o mayor dignidad, o mayor impacto, y eso transforma por completo a la motivación que nos mueve a ejercer tal o cual acción, o a tomar tal o cual decisión.
3. En cuanto a la hipótesis general, no se llegó a validar que la inteligencia emocional repercutiera negativamente en la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021

- 2022, ya que se tuvo un p – valor de (0.342). Con ello pude determinar que la inteligencia emocional, que comprende dos dimensiones: intrapersonal e interpersonal, no se correlaciona con la motivación laboral en los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 - 2022. Es decir, cada una de las variables son independientes.
4. Por otro lado, habiendo validado que la hipótesis específica planteada tuvo un p – valor de (0.560), donde se dio como resultado que la inteligencia emocional, específicamente la dimensión intrapersonal, repercute negativamente en la motivación laboral de los profesionales jerárquicos estudiados, puedo concluir que: la dimensión intrapersonal, no se relaciona directamente con la variable motivación laboral porque, a veces vivimos realidades que nos impusieron, en lugar de vivir los sueños que anhelamos; y también porque las ideas que tenemos, cuando estamos pasando por necesidades monetarias, terminan rigiendo nuestras vidas aunque sean ideas erróneas, y además, considerando que, nuestro tiempo en esta vida es limitado, nuestro conocimiento lo es aún más en esas situaciones.
 5. Con respecto a la dimensión de la inteligencia interpersonal, en relación con la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa, 2021- 2022 dio un p – valor de (0.285), Con ello determino que la dimensión interpersonal, no se relaciona directamente con la variable motivación laboral porque, a grandes rasgos, el interrelacionarse con otras personas no arregla el problema estructural sistemático de acceso a oportunidades, ni la desigualdad de educación, ni la calificación de la mano de obra, ni de la distribución del capital, es

decir, si bien es cierto que la dimensión interpersonal puede dar beneficios, es a la vez abismalmente pequeño comparado con la desmotivación que viene de las condiciones estructurales y/o circunstancias materiales que rodean al individuo; y ese es el problema.

6. Por último, se concluye que la inteligencia emocional, en relación con la motivación laboral es profundamente constituyente de la conciencia y de la subjetividad, ya que veo que, en gran parte, lo que es un humano, es su relación con el trabajo, porque el trabajo es cómo nosotros nos relacionamos con el mundo, con los otros, con nosotros mismos y con la naturaleza que nos rodea.

Recomendaciones

1. En el marco del impacto del uso de la inteligencia emocional, se recomienda que se implementen talleres que busquen encontrar y entender cuáles son las cosas que motivan a cada una de las personas de la organización, en todos los niveles jerárquicos. Ello con el fin de que puedan expresar un deseo puro, sincero, de transformación del mundo, creación del entorno, o manifestación de sus talentos o colaboración de y con los otros, de tal manera que sientan que se conectan sin sentir que compiten, haciendo que cada plática sea una delicia en sí misma, para no caer en la sensación de que existe solo y únicamente la intención de monetizar, porque se caería en el pensamiento del costo – beneficio, y esto arruinaría todo lo antes mencionado.
2. Se recomienda también entender que, a veces vivimos realidades que nos impusieron, en lugar de vivir los sueños que anhelamos; y también que las ideas que tenemos, cuando estamos pasando por necesidades monetarias, terminan rigiendo nuestras vidas aunque sean ideas erróneas. Por ende, el solo hecho de hacer que los colaboradores se reúnan a socializar, no va a llenar ese vacío emocional que impide que estemos motivados por completo, a menos que tales reuniones promuevan el autoconocimiento, el autocontrol, la empatía, la comunicación asertiva y el crecimiento personal.
3. Se recomienda también realizar conversatorios a nivel estratégico, táctico y operativo, sobre cuál es el rol del trabajo para el ser humano, partiendo de que el trabajo es algo profundamente dignificante, o “debería de serlo”, porque una persona debería de sentirse muy orgullosa de lo que hace por ser la manera en la que uno se conoce a sí mismo, en

otras palabras, estos conversatorios, deben de buscar reflexionar sobre la importancia de encontrar la dignidad en el trabajo. Siendo este el primer cambio ideológico que se puede lograr a través de la conversación y así pues, enseñarle a la gente que el objetivo del trabajo no es la riqueza, sino la dignidad; repercutiendo así, en un incremento significativo de la inteligencia emocional en las personas que laboran en el equipo de salud de la Micro red de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa.

4. Por otro lado, se recomienda que se debe de reconocer la negatividad encontrada en los datos estadísticos de nuestro estudio, por ser necesaria ya que, solo los obstáculos dan sentido a los propósitos, con esto me refiero a que recomiendo implementar un nuevo centro interno para la atención de quejas, ya que las quejas generan cambios. En otras palabras, se debe de tener mucho cuidado con apaciguar las situaciones negativas con sugerencias que parten desde una sola perspectiva dado que, si no se entiende cuál es el obstáculo, si no se ha sufrido esa barrera, entonces no se debe de cuestionar ningún propósito.
5. Por último, se recomienda que se debe de llevar un registro histórico de aquello que se hizo y de lo que no se hizo, para ver en qué momentos generamos valor, ya que no es tanto el esfuerzo, sino que se sepa medir qué tanto se puede hacer en el tiempo que tenemos con los recursos que se posee, y así estarían conociendo a detalle todo el contexto, es decir, conocer qué se puede, qué no se puede, qué se pudo, qué podría poderse que quizá ahora todos dicen que es imposible, y para hacer eso hay que tener observación, hay que estar fijándose, hay que tener una postura proactiva, con respecto a todo.

Referencias Bibliográficas

- 251-MINSA/2018/DGOS, M. d. (2016). *Resolución Minist.* Lima Peru: Directiva para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Publicas.
- Ahumada, E., & Perusquia, J. M. (2016). Inteligencia de negocios: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica. *Universidad Autónoma de Baja California, México*, 52-65.
- Alejandra, M. F., & Dorina, S. (2009). Estrés Psicosocial y Estilos de Afrontamiento del Adulto Mayor en Distintos Contextos Habitacionales. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 69 - 75.
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. *Universidad de Lima*, 1 - 5.
- Amanqui, R. y. (2017). *Motivación laboral y el engagement laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico recuperación y central de esterilización del HRHD.* . Arequipa: Tesis postgrado. Universidad Nacional de San Agustín. Disponible .
- Araujo, C. y. (2007). *Emotional Intelligence and Labour Performance at the Directive Level in the Public Superior Institutions.* . Venezuela: : Editorial Cicag.
- Arias, F. (2004). *El proyecto de Investigacion, Introduccion a la metodologia científica.* Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Baena, G. (2017). *Metodologia de la investigacion (3a. ed.).* México: Grupo Editorial Patria.
- Bastidas, A. (2009). *Elementos para la construccion de un perfil para el gerente social en un entorno globalizado.* Nariño Colombia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Universidad de Nariño.
- Bayar, S. (2018). *Motivacion Laboral y desempeño, trabajadores del Centro de Salud San Atancio de Pedregal.* Lima Peru: UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA.
- Benavides, N. Y., Obando, L. M., & Vargas, A. D. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Ongc-vl sucursal colombiana.* Colombia.
- Berardi, A. (2015). *Motivación laboral y engagement en el sector público nacional.* La plata Argentina: Universidad Fasta.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la Investigacion.* Colombia: Pearson.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación.* Colombia: Pearson Educación.

- Blanco, G., & Feldman, L. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones . *Revista de la Facultad de Medicina*, v.29 n.2.
- Carmona, P. (2017). *Desempeño Laboral Influence of Emotional Intelligence in Job Performance*. Núcleo Los Belenes. Zapopan, Jalisco. Tels. Mexico: Revista LIDER Vol. 19, Nro. 31, 2017 ▪ pp 107-118 ISSN: 0717-0165 versión impresa ISSN: 0719-526 versión en line.
- Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales, CIEN. (2022). *Evaluación del comercio exterior peruano 2021*. Lima: Asociación de Exportadores, ADEX. Recuperado el 3 de Febrero de 2022
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. Bogotá, Colombia.: Editorial McGraw-Hill.
- Coromot, P. R. (2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional Autores.*: La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena, UPSE svillonp@upse.edu.ec; sabinagisella@hotmail.es.
- Cortés, J., Vera, M., & Cifre, G. (2017). *Relación entre la Inteligencia Emocional del líder y el Flow de sus seguidores*. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(2), 84–92. <https://doi.org/10.21772/ripo.v34n2a02>. España.
- Cruz, N. (2015). *Principios de la Inteligencia Emocional relacionados con el desempeño académico de los estudiantes de la escuela profesional de agronomía - Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2013*. Obtenido de universidad San Martin de Porres: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13228/2/ENSAYO%20FINAL%20ANDRA%20RAMIREZ%20DIAN.pdf>
- Daniels, J. D., Radebaugh, L. H. & Sullivan, D.P. (2012). *Negocios Internacionales. Ambientes y Operaciones* (12 ed.). Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos: Pearson Educacion. Recuperado el 10 de Febrero de 2022, de https://books.google.com.ua/books/about/Negocios_internacionales.html?hl=es&id=1c9iA9JOAhEC&redir_esc=y
- Danvila, I., & Sastre, M. (2010). Inteligencia Emocional: Una revisión del concepto y líneas de investigación. Universidad Complutense de Madrid. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 107-126.
- Del Rio, N. (2019). *La motivacion y la Inteligencia emocional en lavida personal y en la empresa*. Obtenido de Universitat de JaumeI: http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/186493/TFG_2019_del_Rio_Garces_Nicolas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diaz Hernandez, Y. D. (2021). *Liderazgo Transformacional y Motivación Laboral en los profesionales de la salud*. Lima Peru: Universidad Cesar Vallejo.

- Dueñas, M. L. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Universidad Nacional de Educación a Distancia*, 77- 96.
- Dzul, M. (2010). *Diseño No experimental*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Elizondo, M., & González, M. (2021). *Delimitación del problema y la pregunta de investigación*. Ciudad de México: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.
- Fernández, M. (2013). La inteligencia emocional. *Revista de Claseshistoria* , 1 - 12.
- Frijda, N. (1988). The laws of emotion. *American Psychologist*, 43, 349-358.
- Goleman, D. (1998). *La practica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Román y Vivés. S.A. Verdaguier.
- Goleman, D. (2002). *Importancia de la Inteligencia Emocional*. Barcelona España: Editorial Kairós. S.A.
- Gomez, J., Lapera, D., & León, D. (2007). *Que debes saber para mejorar tu empleabilidad* . Elche: Universidad Miguel Hernández.
- Gómez, S. Y. (2020). *Facultad de Administración y Negocios Administración de Empresas Trabajo de Investigación : “ Inteligencia emocional y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Sayuri Yasmín Quispe Sánchez Sheyla Giovana Tolentino Gómez*. Lima.
- González, S. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Gunawan, N. H. ((2019)). *Motivation as a factor affecting nurse performance in Regional General Hospitals: A factors analysis, Enfermería Clínica. Junio* . Asequipa: Volumen 29. No 2. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.04.078>.
- Gunawan, N., & Hariyati, T. (2019). *Motivation as a factor affecting nurse performance in Regional General Hospitals: A factors analysis, Enfermería Clínica. Junio*. Asequipa: Volumen 29. No 2. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.04.078>.
- Hernández Sampieri , R., & Mendoza Torres, P. (2018). *Metodología de la Investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2004). *Metologia de la Investigaicon*. México DF: MCGRAW-HILL.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion (6a. ed.)*. Mexico: Mc Graw Hill Education.

- Horta, R. (Diciembre de 2015). Conceptualización del desempeño exportador: análisis de los avances en la literatura de los negocios internacionales. *OIKOS, Revista de la Escuela de Administración y Economía de la Universidad Católica Silva Hernández*, 19(40), 137 - 150. Recuperado el 2 de Febrero de 2022, de https://www.researchgate.net/publication/332165500_Conceptualizacion_del_desempeno_exportador_analisis_de_los_avances_en_la_literatura_de_los_negocios_internacionales
- Huaman, J. (2018 pag. xiii). *Motivacion Laboral Y La Calidad De Atencion En Los Usuarios Externos, Hospitañ Daniel A. Carrion*. Huancayo Peru: Tesis.
- Instituto Nacional de Estadística e Informatica. (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016*. Lima Peru: [Internet]. Lima: INEI; 2016 [citado el 12 de febrero del 2019]. Obtenido de <http://www.inei.gob.pe>
- Izard, C. (1991). *The Psychology of Emotions*. New York: Plenum Press.
- Jesús, H. M. (2018). *Motivación laboral y la calidad de atención en los usuarios externos del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo*. . Huancayo Peru: Tesis.
- Kleinginna, P. R., & Kleinginna, A. M. (1981). A categorized list of emotion definitions, with suggestions for a consensual definition. *Motivation and Emotion*. 345–379.
- Lazo Pérez, M. &. (2017). *La inteligencia emocional Emotional intelligence*. Cuba: Universidad de Ciencias Pedagógica Enrique José Varona.
- Lazo, M., & Lamanier, J. (2017). La inteligencia emocional Emotional intelligence. *Revista de Ciencias Sociales y Humanística*.
- Leal, A. L. (2011). “*LA INTELIGENCIA EMOCIONAL*”. Cadiz España: ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 39 –FEBRERO DE 2011.
- Linares, M. J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. *Universidad César Vallejo*, 1–133. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9005>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*, 42-52.
- Martínez, M. (1999). *En torno a la asertividad y su desarrollo*. La Habana: Editorial Pueblo.
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivacion humana*. Madrid española.
- Mendoza, I., & Pernía, J. (2018). Herramientas gerenciales en la. gestión del talento humano universitario. *Revista Científica, teorías y enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*, 45 - 52.

- Mesa, J. R. (2015). *Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes*. Obtenido de Universidad de Murcia: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf>
- Mulet, J. (2011). La innovación, concepto e importancia económica. *Director General de la Fundación COTEC*, 1 - 18.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá : Ediciones de la U.
- Nespereira, T., & Vázquez, M. (2017). *Emotional intelligence and stress management in Nursing professionals in a hospital emergency department*. *Enfermería Clínica*. España, Ourense.
- Núñez Flores, M. I. (Julio - Diciembre de 2007). Las variables. Estructura y función en la hipótesis. (U. N. México, Ed.) *Investigación Educativa*, 11(20), 163 - 179. Recuperado el 14 de Febrero de 2022, de <https://www.rua.unam.mx/portal/recursos/ficha/7989/las-variablesestructura-y-funcion-en-la-hipotesis-variablesestructure-and-function-in-the-hypotesis>
- O'Donnell, K. (2016). *Administración. Moderna Traducción de Sauri Jaled de Allub y Alfredo Díaz Mata. Octava*. México: Edición (Tercer Edición en Español). México: Mc Grau-Hill, 2016. 758 páginas.
- OCDE. (2005). *Manual de Oslo: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación*. Recuperado el 22 de Febrero de 2022, de <http://www.itq.edu.mx/convocatorias/manualdeoslo.pdf>
- Palacios, P. D., & Saavedra, M. L. (2016). El desempeño exportador y la innovación como una estrategia de crecimiento para la PYME en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época*, 21-38. Recuperado el 10 de Febrero de 2022
- Parente-Laverde, Ana & Macías, Juan. (Julio - Diciembre de 2020). Desempeño exportador, orientación al mercado y estrategias de pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 920 - 937. Recuperado el 2 de Febrero de 2022, de https://www.researchgate.net/profile/Ana-Parente-3/publication/344546747_Desempeno_exportador_orientacion_al_mercado_y_estrategias_de_adaptacion_de_pequenas_y_medianas_empresas/links/5f7f4a4e458515b7cf700249/Desempeno-exportador-orientacion-al-mercado-y-e
- Peña, C. (junio de 2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Obtenido de Universidad Pontificia ICAI ICADE Comillas: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.*, 177 - 192.

- Pineda, A. (Septiembre de 2015). *Componentes de Inteligencia Emocional que presentan los alumnos de preparatoria dell año 2014del colegio externado de San José, y su relación con el rendimiento académico*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Pineda-Ana.pdf>
- Puertas, P., Ubago, J., & Moreno, A. (2018). La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: una revisión sistemática//Emotional intelligence in training and teaching labor performance: a systematic review. REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, 29(2), 128. <https://d. Revista Internacional Española de Orientación y Psicopedagogía>,.
- QuestionPro Software de Encuestas. (2022). *QuestionPro.com/blog*. Obtenido de QuestionPro.com/blog: <https://www.questionpro.com/es/>
- Quispe, S. Y., & Tolentino, S. G. (2020). *Inteligencia emocional y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana 2020*. Obtenido de Universidad Tecnológica del Perú: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3910>
- Ramírez, R., Abreu, L., & Badii, H. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero . *Daena: International Journal of Good Conscience*, 143-185.
- Ramirez, S. (NOVIEMBRE de 2014). *AUTOCONTROL COMO PRINCIPIO FUNDAMENTAL EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS ENTIDADES ESTATALES COLOMBIANAS*. Obtenido de UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DIRECCIÓN DE POSGRADOS – FARIES ESPECIALIZACIÓN EN CONTROL INTERNO : <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13228/2/ENSAYO%20FINAL%20SANDRA%20RAMIREZ%20DIAN.pdf>
- Robles, P., & Manuela, C. (2010). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Sapienza Università di Roma*, 1 - 18.
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés.
- Roman, J. P. (2018). *Facultad De Ciencias Empresariales Facultad De Ciencias Empresariales. Proceso de Gestion de Compras de La Empresa Cencosud S.A. Metro, 1, 67*. <https://bit.ly/3BXwq5b>. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52369?show=full>
- Rongrong, Y., Matthew, B., & Nowar, R. (2019). *Exploring impact of future flexible*. Estados Unidos: Journal of Urban Management, 8 (3): 447-457.
- Schwarz, M. (2018). Identificación y caracterización del problema de investigación para la elaboración de la tesis universitaria. *FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS*, 1 - 6.

- Simón, J. (2020). *Inteligencia emocional: retrato e importancia en profesionales de la salud (trabajadores del sector fitness, cirujanos y podólogos)*. Zaragoza. España.: Revista de Ciencias de la Comunicación e Información. Vol. 25, Nº 2, 23-40.
- Tamayo, M., & Tamayo. (2012). *El proceso de la Investigación científica*. México: grupo Noriega Editores.
- Tugba, A. (2015). Effects of Innovation Types on Performance of Manufacturing Firms in Turkey. *Procedia, Social and Behavioral Sciences*(195), 1355 - 1364. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.322>
- Villena Manzanares, F. (2016). El desempeño exportador en las pymes manufactureras a través de un modelo estructural. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 21, 160-187. Recuperado el 13 de Enero de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=233146290010>
- Vroom, V. (1964). *Trabajo y motivacion*. New York : Wiley.
- Weisinger, H. (1998). *la inteligencia emocional en el trabajo*. Bogota-Colombia: Revista Facultad de Ciencias económicas, investigación y Reflexión. Universidad Nueva Granada.
- Zayas, I. (2018). El desarrollo tecnológico y la innovación como ente principal de competitividad en las empresas del sector agropecuario en el municipio de Angostura Sinaloa. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 42, 867-877.
- Zayas, I. (2018). EL DESARROLLO TECNOLÓGICO Y LA INNOVACIÓN COMO ENTE PRINCIPAL DE COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR AGROPECUARIO EN EL MUNICIPIO DE ANGOSTURA, SINALOA. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 866 - 877.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Indicador	Metodología
¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud, Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa, 2021 - 2022?	Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional con la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud, Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa, 2021 - 2022.	La inteligencia emocional repercute positivamente en la motivación laboral en los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 - 2022.	Variable Independiente: Inteligencia emocional	Interpersonal	Diseño No experimental de corte transversal
Específico	Específico	Específico			Tipo Básica Nivel
¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional intrapersonal con la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud, Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa 2021 - 2022?	Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional intrapersonal con la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa, 2021 - 2022.	La inteligencia emocional dimensión intrapersonal repercute positivamente en la motivación laboral en los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región		Intrapersonal	Descriptivo

Arequipa, 2021 –
2022.

			Población y muestra
¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional interpersonal con la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa 2021 - 2022?	Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia interpersonal con la motivación laboral de los profesionales jerárquicos del Microred de Cerro Colorado MINSA, Arequipa, 2021-2022.	La inteligencia emocional interpersonal repercute positivamente en la motivación laboral en los profesionales jerárquicos del equipo de salud de la Microred de Cerro Colorado MINSA, región Arequipa, 2021 – 2022.	la población se encuentra constituida por 42, quienes son los profesionales jerárquicos del equipo de salud, Microred de Cerro Colorado, MINSA, de Arequipa.
Variable Dependiente: Motivación aboral			F. intrínsecos
			F. extrínsecos
			Técnica e Instrumento
			La encuesta y el cuestionario

Cuestionario. ENCUESTA

Universidad Continental

Facultad de ciencias de la empresa

TEMA:

**RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS
PROFESIONALES JERÁRQUICOS DEL EQUIPO DE SALUD, MICRORED DE CERRO
COLORADO, MINSA, EN AREQUIPA, 2021 - 2022**

Nombre y apellido del encuestado: _____

Cargo: _____

Ciudad _____

Estimado Colaborador.

Se ha diseñado el siguiente cuestionario con el objetivo de identificar la situación actual del uso de la Inteligencia Emocional y la Motivación Laboral de los profesionales jerárquicos del equipo de Salud, Microred de Cerro Colorado, MINSA, en Arequipa, 2021 - 2022

Es importante que lea cuidadosamente las preguntas y conteste lo que usted considere correcto.

Instrucciones: Lea las siguientes preguntas y responda utilizando la siguiente escala, marque con un aspa el número que contenga la respuesta elegida.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

1	El ambiente creado por los compañeros del área es el ideal para desempeñar funciones.	1	2	3	4	5
2	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
3	Los directivos son comprensivos.	1	2	3	4	5
4	Siento que recibo maltrato por parte de la institución	1	2	3	4	5
5	El ambiente donde trabajo es confortable.	1	2	3	4	5
6	Me disgusta mi horario	1	2	3	4	5
7	Ayuda al supervisor con su trabajo (aunque no se lo haya pedido).	1	2	3	4	5
8	Deja de hacer lo que está haciendo para ayudar a nuevos	1	2	3	4	5

	Colaboradores					
9	Asiste al trabajo por encima de las normas	1	2	3	4	5
10	Se queja de cosas insignificantes en el trabajo	1	2	3	4	5
11	Se adhiere a las reglas informales concebidas para mantener el orden.	1	2	3	4	5
12	Cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción de cargo	1	2	3	4	5
13	Se involucra en actividades que influyen directamente en su evaluación de desempeño.	1	2	3	4	5
14	Descuida los aspectos del trabajo que está obligado a realizar	1	2	3	4	5
15	Falla al desempeñar deberes esenciales	1	2	3	4	5
16	¿Considera que la organización llega a cumplir las metas establecidas?	1	2	3	4	5
17	¿Los colaboradores de la Microred de Cerro Colorado conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo para así cumplir con las metas establecidas?	1	2	3	4	5
18	¿Usted como trabajador cumple todas las responsabilidades que le asigna su jefe?	1	2	3	4	5
19	¿Los colaboradores tiene el mismo rendimiento y se adaptan fácilmente a las políticas nuevas de la organización?	1	2	3	4	5

20	La Dirección ejecutiva no tiene capacidades para direccionar	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

ANEXO 3.



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Proyecto de Tesis , debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Proyecto de Tesis ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

**RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS
PROFESIONALES JERÁRQUICOS DEL EQUIPO DE SALUD, MICRORED DE CERRO COLORADO,
MINSAL, EN AREQUIPA, 2021 - 2022**

Instrucciones:

Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
---	---

5 = Óptimo

4 = Satisfactorio

3 = Bueno

2 = Regular

1 = Deficiente

5 = Míximo

4 = Poca

3 = Regular

2 = Bastante

1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.El instrumento tiene estructura lógica.				X					X					X	
2.La secuencia de presentación de los ítems es óptima.			X						X					X	
3.El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X				X					X	
4.Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X				X					X	
5.Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X				X					X	
6.El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X				X					X	
7.Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X					X	

8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				x					x					x	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.				x					x					x	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				x					x					x	
Sumatoria Parcial															
Sumatoria Total															

Observaciones: Las preguntas se encuentran descritas claramente, no se tiene ninguna observación

Nombres y Apellidos del Experto: Mg. Miguel Gálvez Escóbar **Especialidad:** Economista, MBA



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Proyecto de Tesis , debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Proyecto de Tesis ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

**RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS
PROFESIONALES JERÁRQUICOS DEL EQUIPO DE SALUD, MICRORED DE CERRO COLORADO,
MINSAL, EN AREQUIPA, 2021 - 2022**

Instrucciones:

Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante

1 = Deficiente

1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11. El instrumento tiene estructura lógica.					x					x					x
12. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					x					x					x
13. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					x					x					x
14. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					x					x					x
15. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					x					x					x
16. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					x					x					x
17. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					x					x					x

