

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESARROLLO PERSONAL DE  
LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL II ESSALUD DE  
PUCALLPA, 2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**MIRIAN LISBETH BEDON VILLCAS  
MISHELL MELANIE FLORES SIFUENTES**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TITULOS**

**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la Independencia"**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 10:05Am del día Miércoles 30 de Junio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro), y Dr. Edgar Guizado Moscoso (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL II ESSALUD PUCALLPA, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Mirian Lisbeth Bedon Villcas, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 11:20Am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....  
**Dr. Julio Cesar Pastor Segura**  
Presidente

.....  
**Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes**  
Miembro

.....  
**Dr. Edgar Guizado Moscoso**  
Miembro

.....  
**Edgar Guizado Moscoso**  
Secretario Académico





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TITULOS**

**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la Independencia"**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 10:05 am del día Miércoles 30 de Junio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro), y Dr. Edgar Guizado Moscoso (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL II ESSALUD PUCALLPA, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Mishell Melanie Flores Sifuentes, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 11:20 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

**Dr. Julio Cesar Pastor Segura**  
Presidente

**Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes**  
Miembro

**Dr. Edgar Guizado Moscoso**  
Miembro



**Edgar Guizado Moscoso**  
Secretario Académico

## ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura



Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



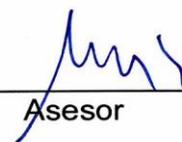
Miembro

Dr. Edgar Guizado Moscoso



Miembro

Dr. Manuel Rocha Gonzáles



Asesor

Bach. Mirian Lisbeth Bedon Villcas



Tesista

Bach. Mishell Melanie Flores Sifuentes



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION  
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

### SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

**N° V/0103-2021**

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL II ESSALUD DE PUCALLPA, 2020”

Cuyo autor (es) : **BEDON VILLCAS, MIRIAN LISBETH  
FLORES SIFUENTES, MISHHELL MELANIE**

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
Escuela Profesional : Administración  
Asesor(a) : Dr. Rocha Gonzáles, Manuel

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 15/03/2021



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON  
Dirección de Producción Intelectual

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

## REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Mirian Lisbeth Bedon Villcas

Autor de la TESIS titulada:

"Inteligencia emocional y desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II. Salud de Pucallpa, 2020"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Dr. Manuel Rocha Gonzales

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Administración

### Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30 / 06 / 2021

Email: bedonvillcasmirianlisbeth@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 932413241

DNI: 76963344

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

## REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Mishell Melanie Flores Sifuentes

Autor de la TESIS titulada:

'Inteligencia emocional y desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020'

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Dr. Manuel Rocha Gonzales

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Administración

### Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30 / 06 / 2021

Email: Mish3391@gmail.co

Firma: 

Teléfono: 970921319

DNI: 71053072

## DEDICATORIA

A mis padres: Ananias y Haydee, por haberme forjado e instruido como la persona que soy actualmente, muchos de mis logros se los debo a ellos, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

**Mirian Lisbeth.**

A mis padres: Jorge y Rosario, por el apoyo incondicional que me dieron durante estos 5 años de carrera universitaria. A mi hermana Jackeline, por sus consejos y a mi pequeña sobrina Riley Díaz, que es mi motivación día a día, también a mis familiares, por sus continuos consejos y motivaciones; en especial a mi mamá María Lise, que desde el cielo nos está cuidando.

**Mishell Melanie.**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros padres y a Dios por la vida, por la salud, por concedernos la dicha de disfrutar a nuestras familias.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por trascender en nuestra vida estudiantil y formación profesional.

De manera especial a nuestro asesor, Dr. Manuel Rocha Gonzales, por haber puesto sus conocimientos para culminar este trabajo de investigación.

A los trabajadores de Hospital II Essalud de Pucallpa, por haber colaborado con la aplicación de las encuestas en sus instalaciones.

Finalmente va nuestro agradecimiento a las personas que hicieron posible este logro tan importante para nosotras.

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.2.1. Problema General.....	6
1.2.2. Problemas Específicos.....	6
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.3.1. Objetivo General.....	7
1.3.2. Objetivos Específicos.....	7
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	8
1.4.1. Hipótesis General.....	8
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	8
1.5. VARIABLES.....	9
1.5.1. Variable Independiente.....	9
1.5.2. Variable Dependiente.....	9
1.5.3. Operacionalización de la Variable.....	9

1.6. JUSTIFICACIÓN.....	10
1.6.1. Justificación Teórica.....	10
1.6.2. Justificación Metodológica.....	10
1.6.3. Justificación Práctica.....	10
1.7. VIABILIDAD.....	11
1.8. LIMITACIONES.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. ANTECEDENTES.....	12
2.1.1. A Nivel Internacional.....	12
2.1.2. A Nivel Nacional.....	12
2.2. BASES TEÓRICAS.....	15
2.2.1. Inteligencia Emocional.....	15
2.2.2. Desarrollo Personal.....	25
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	32
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.1.1. Tipo de Investigación.....	36
3.1.2. Diseño de la Investigación.....	36
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.2.1. Población.....	37
3.2.2. Muestra.....	37
3.3. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.3.1. Técnica de elaboración de instrumento de recolección de datos.....	38

3.3.2. Confiabilidad del instrumento.....	39
3.4. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	40
3.4.1. Técnicas de recojo.....	40
3.4.2. Procesamiento de datos.....	40
3.4.3. Presentación de datos.....	40
3.4.1. Análisis de datos.....	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
4.1. RESULTADOS.....	42
4.2. DISCUSIÓN.....	53
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1. CONCLUSIONES.....	59
5.2. RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables.....	9
<b>Tabla 2.</b> Confiabilidad del instrumento inteligencia emocional.....	39
<b>Tabla 3.</b> Confiabilidad del instrumento desarrollo personal.....	39
<b>Tabla 4.</b> Niveles de la variable inteligencia emocional.....	44
<b>Tabla 5.</b> Niveles de la dimensión autoconocimiento.....	43
<b>Tabla 6.</b> Niveles de la dimensión autocontrol.....	44
<b>Tabla 7.</b> Niveles de la dimensión conciencia social.....	45
<b>Tabla 8.</b> Niveles de la dimensión gestión de las relaciones sociales.	46
<b>Tabla 9.</b> Niveles de la variable desarrollo personal.....	47
<b>Tabla 10.</b> Correlación lineal entre variables.....	48
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre inteligencia emocional y desarrollo personal.....	49
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre el autoconocimiento y desarrollo personal.....	50
<b>Tabla 13.</b> Correlación entre el autocontrol y desarrollo personal.....	51
<b>Tabla 14.</b> Correlación entre el conciencia social y desarrollo personal	52
<b>Tabla 15.</b> Correlación entre gestión de las relaciones sociales y desarrollo personal.....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Fórmula para calcular la muestra.....	37
<b>Figura 2.</b> Porcentajes de la variable inteligencia emocional.....	42
<b>Figura 3.</b> Porcentajes de la dimensión autoconocimiento.....	43
<b>Figura 4.</b> Porcentajes de la dimensión autocontrol.....	44
<b>Figura 5.</b> Porcentajes de la dimensión conciencia social.....	45
<b>Figura 6.</b> Porcentajes de la dimensión relaciones sociales.....	46
<b>Figura 7.</b> Porcentajes de la variable desarrollo personal.....	47

## RESUMEN

El estudio se realizó con el propósito de calificar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Los resultados se obtuvieron a través de la aplicación de la relación de los dos cuestionarios, los mismos que fueron sometidos a la prueba estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo un puntaje de 0.844, del instrumento de la variable inteligencia emocional, y un puntaje de 0.826, del instrumento de la variable desarrollo personal. En ambos cuestionarios, se consideró 5 opciones de respuesta por ítem, valorados del 1 al 5. Luego de la aplicación del coeficiente estadístico de Pearson y el nivel de significancia a 0.05, se determinó que existe relación positiva moderada (0.509) y significativa (0.000) entre la inteligencia emocional y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Esto que significa que los trabajadores administran de manera adecuada el autoconocimiento, el autocontrol, la conciencia social y la gestión de las relaciones sociales, lo que contribuye al logro de una relación positiva y significativa con el desarrollo personal.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, desarrollo personal, conciencia social.

## ABSTRACT

The research was carried out with the purpose of qualifying how emotional intelligence relates to personal development of the workers at the Essalud II Hospital of Pucallpa, 2020. The results were obtained through the application of the relationship of the two questionnaires, the same ones that were subjected to the Cronbach's Alpha reliability statistical test, obtaining a score of 0.844, the instrument of the emotional intelligence variable, and a score of 0.826, the instrument of the personal development variable. In both questionnaires, the 5 options response per item was considered, valued from 1 to 5. After the application of the Pearson statistical coefficient and the level of significance at 0.05, it is determined that there is a moderate (0.509) and significant (0.000) relationship between the emotional intelligence and personal development of the workers at the Essalud II Hospital of Pucallpa, 2020. This means that workers adequately manage self-knowledge, self-control, social awareness and management of social relationships, which contributes to achieving a positive and significant relationship with personal development.

**Keywords:** Emotional intelligence, personal development, social awareness.

## INTRODUCCIÓN

Hoy las empresas demandan profesionales capaces de identificar y gestionar sus propias emociones y de su entorno, con habilidades blandas que busquen articular mejores relaciones con la sociedad y con el mundo que los rodea. Los trabajadores con inteligencia emocional controlan sus emociones, son super motivadores y con capacidad de integrarse con facilidad al trabajo en equipo. La concurrencia de los asegurados al Hospital II Essalud de Pucallpa es muy alta, por ello los servicios se encuentran abarrotados permanentemente, los trabajadores hacen el esfuerzo necesario para atenderlos, condición que no les permite controlar su estado emocional, abordar las necesidades de sus compañeros de trabajo, pierden la capacidad de relacionarse e influenciar a su entorno interno y externo, lo peor que los directivos no conocen ni manejan la inteligencia emocional de sus trabajadores, situación que afecta directamente su desempeño, quitándole toda la posibilidad de mejorar y desarrollarse personalmente.

La vida es un constante aprendizaje, el desarrollo personal te brinda esa posibilidad, para ello el ser humano tiene que creérselo y darse la confianza, para pensar, sentir y actuar libremente de manera responsable, acción que le permita administrar su salud emocional de manera correcta. Sin embargo los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa están lejos de lograrlo, por la ampliación de los horarios de atención a los asegurados, lo que ha provocado que se queden unas horas más del horario normal, perjudicando su desarrollo personal, ya que no le alcanza el tiempo para organizarse, terminan abandonando el cuidado su salud, no respetan los horarios alimenticios, descuidan su arreglo personal, se alejan de sus creencias y de la práctica de

valores, constituyendo un problema social generalizado, bajo ese contexto se desarrolló el trabajo de investigación, que presenta la siguiente estructura:

El primer capítulo, se elaboró teniendo en consideración la descripción y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, la justificación, la viabilización y limitaciones del estudio.

En el segundo capítulo, abordamos el marco teórico, donde presentamos los antecedentes, conceptualizamos las variables, las dimensiones, consignamos las teorías y definimos los términos básicos.

En el tercer capítulo, se desarrolla el tipo y diseño de la investigación, se consigna la población y muestra, se define la técnica de elaboración del instrumento, se detalla la forma como se procesó, recolectó, presentó y analizó los datos.

En el capítulo cuarto se muestra las tablas y figuras que registran los resultados del nivel y relación de las variables, además de la interpretación y la discusión de resultados.

Finalmente, la investigación registra las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo, a Observatorio de Recursos Humanos (2019), algo menos de la mitad de los trabajadores españoles, el 44,8%, son incapaces de identificar medidas concretas para fomentar el bienestar emocional en su empresa, mientras que el 24% considera que en su lugar de trabajo no se hace lo suficiente para mejorar este ámbito. No obstante, sólo el 8,6% de los encuestados afirma haberse sentido discriminado por cuestiones relacionadas con la salud mental, y una amplia mayoría, el 83,70%, asegura que se sienten con la confianza de poder ser ellos mismos en su lugar de trabajo. En el caso de las empresas que sí se ocupan del bienestar emocional de sus empleados, las medidas más habituales son, en este orden, el trabajo flexible (33,10%), la implantación de tecnologías para el trabajo remoto (17,10%), períodos de bajas con sueldo según la legislación de cada país (15;10%), programas de bienestar financiados por la empresa (13,70%), zonas habilitadas para meditación (12,40%) y jornadas especialmente dedicadas al bienestar emocional (8,40%).

Cosa parecida sucede en Argentina, según, El cronista (2019), el estrés laboral crece en Argentina. Así lo afirma la Universidad Siglo 21. Según sondeo, el 38,9% de los empleados dijo que “siempre o casi siempre” le resulta difícil relajarse después de una jornada laboral. Y al 30% de los consultados directamente les cuesta cada vez más ir a trabajar. La mayor parte de quienes sufren estrés tienen síntomas de malestar

emocional, como dolor o tensión muscular (25,4%), ansiedad o nervios (24,7%), cansancio físico (19,3%), inquietud motora (18,7%), sensación de poca energía (16,6%), dificultad para concentrarse (11,8%), e inconvenientes para controlar la preocupación (10%).

Problemática que también afecta al Perú, de acuerdo, a Ugarte (2019), El mundo del trabajo va cambiando día a día con los avances tecnológicos, industriales, la globalización y las comunicaciones virtuales. Se está generando todo un desafío para los colaboradores, los que al asumir nuevos retos pueden exceder a sus capacidades y/o conocimientos. El resultado: el estrés laboral. El estrés laboral, burnout o Síndrome del trabajador quemado, ya está catalogado como una enfermedad; según la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha sido incluida en la Clasificación Internacional de Enfermedades y entrará en vigor desde el 1° de enero del 2022. En América Latina hay casos de éxito, como en Colombia y México, donde se han diseñado estrategias para fomentar entornos laborales sanos que abordan los factores psicosociales y promueven el bienestar emocional para generar hábitos de trabajo saludables. Ante esta alarmante situación, vale la pena preguntarnos: ¿En nuestro país estamos tomando en cuenta la salud emocional de los colaboradores? ¿Contribuimos a minimizar dentro de las organizaciones los factores estresores que sean posibles detonantes de estrés laboral? Las cifras indican que el 70% de los trabajadores peruanos sufren de estrés laboral.

La concurrencia de los asegurados al Hospital II Essalud de Pucallpa es muy alta, por tal motivo todos los servicios se encuentran

abarrotados en forma permanente, y los trabajadores hacen el esfuerzo necesario para atender a los asegurados, condición que no le permite entender cómo se siente y determinar con precisión su estado emocional, imposibilitándole conocer las emociones de los asegurados, comprender su punto de vista y sus preocupaciones, reconocer y abordar las necesidades de sus compañeros de trabajo en consecuencia pierde la capacidad de relacionarse e influenciar a su entorno interno y externo en forma clara y precisa, se les hace difícil trabajar en equipo, es preocupante ver este problema consecutivamente en los trabajadores del Hospital, lo peor del caso a los directivos del hospital no conocen ni manejan la inteligencia emocional de sus trabajadores, situación que afecta directamente su desempeño, quitándole toda la posibilidad de mejorar y desarrollarse personalmente.

De ahí, según Observatorio de Recursos Humanos (2019b), Goodhabitz, líder europeo en online learning, ha hecho público el informe 'Tendencias en el aprendizaje y desarrollo'. Los trabajadores españoles no solo esperan la oportunidad de desarrollarse, sino que valoran su crecimiento personal por encima de otros aspectos como su vida social (amigos) o incluso su trabajo. Tanto es así que 9 de cada 10 trabajadores creen que es realmente importante que las empresas inviertan en el crecimiento personal de los empleados. Tal y como se desprende del informe, los españoles están muy concienciados en seguir formándose. De hecho, el 93% de los profesionales asegura que la formación continua es importante o muy importante para ellos. Pero, ¿quién tiene que preocuparse por dicha formación? Según el informe, el 78% de los

profesionales españoles considera que debe ser responsabilidad de la empresa. 6 de cada 10 empleados españoles han realizado cursos relacionados con su trabajo en el último año. Además, el 64% de los profesionales afirma que el coste de la formación online relacionada con su desempeño profesional recae directamente sobre la empresa, frente al 17% que ratifica hacerse cargo del pago de su formación. En este sentido, hay que destacar que el 12% de los trabajadores españoles estaría dispuesto a compartir los gastos de formación con su compañía, mientras que el 75% cree que ha de ser la empresa sí o sí quien se haga cargo.

En lo que respecta a Chile, según, Reyes (2019), Tan sólo el 50% de los trabajadores se encuentra satisfecho con su calidad de vida laboral, un 32% menos que hace tres años. Según estudio, el 55% aseguró que está feliz con su calidad de vida, especialmente en los entornos personal y social. Sin embargo, al desglosar esta cifra, se descubrió que la vida laboral de las personas es la que tiene mayor grado de insatisfacción (29%), esto porque no están contentas con su desarrollo personal, sus reconocimientos y su bienestar en el espacio de trabajo. Sumado a eso, se demostró que la tasa de compromiso de las personas con el trabajo cayó de un 92% a 68%. “Cabe destacar que el desarrollo personal en el contexto laboral tiene un alto impacto y una baja satisfacción respecto a otras subdimensiones”, agregó la experta, quien además explicó que es la fuerza laboral más joven, entre 25 a 35 años, la que necesita mayor necesidad de desarrollo profesional. esto demuestra que las empresas tienen la responsabilidad de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores fuera del ámbito laboral, es decir, por medio de

iniciativas que se puedan implementar desde el trabajo, como los beneficios.

En cambio, en el Perú según, Reátegui (2019), una de cada diez empresas en el Perú considera que sus trabajadores no son competentes. el 47% de los empleadores tiene muchas dificultades para contratar personal calificado. A nivel interno, las empresas consideran que no tienen trabajadores competentes y a nivel externo es difícil que consigan cubrir las vacantes que ofrecen. ¿Pero cuáles son las principales dificultades? la falta de experiencia, sobre todo en jóvenes, el poco desarrollo de habilidades blandas y la alta competencia para conseguir un trabajador. Lo siguen la poca calificación académica o técnica del postulante y el bajo sueldo de la empresa. Es más según Rodríguez, (2019). El 87% de millennials locales valora más el desarrollo personal. Es decir, prefieren elegir un empleo en el que puedan ser felices, a pesar que ganen menos. Mientras que los baby boomers, la generación anterior, priorizaban percibir mejores ingresos. Para ellos, recibir un bono podía ser un estímulo para conservarlos. Pero hoy los jóvenes, buscan la posibilidad de crecimiento profesional y personal. Un estudio de Aptitus revela que en el 25% de casos los millennials ya están al mando, pero existe un 37% que tiene cargos de analistas y recién en los próximos diez años alcanzarán jefaturas.

La ampliación de los horarios de atención a los asegurados en el Hospital II Essalud de Pucallpa, ha provocado que los trabajadores se queden unas horas más del horario normal e incrementen un poco más sus ingresos, si bien es cierto esta acción beneficia al asegurado, pero

perjudica el desarrollo personal del trabajador, ya que no le alcanza el tiempo para organizar su vida de manera adecuada, abandonan el cuidado su salud, no respetan los horarios alimenticios, descuidan su arreglo personal, se aleja de sus creencias y de la práctica de valores, se consideran intrascendentes, pierden la capacidad de creatividad, y se sienten bloqueados permanentemente, realidad que viven los trabajadores de Essalud, desde ya se constituye en un problema social generalizado.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera se relaciona el autoconocimiento con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020?
- ¿De qué manera se relaciona el autocontrol con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la conciencia social con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020?

- ¿De qué manera se relaciona la gestión de las relaciones sociales con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo General**

- Calificar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Mostrar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020.
- Precisar el nivel de desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020.
- Establecer de qué manera se relaciona el autoconocimiento con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020.
- Determinar de qué manera se relaciona el Autocontrol con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020.
- Evaluar de qué manera se relaciona la conciencia social con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020.

- Conocer de qué manera se relaciona la gestión de las relaciones sociales con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020.

#### **1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS**

##### **1.4.1. Hipótesis General**

- La inteligencia emocional con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.

##### **1.4.2. Hipótesis Específicas**

- El autoconocimiento con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.
- El autocontrol con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.
- La conciencia social con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.
- La gestión de las relaciones sociales con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.

## 1.5. VARIABLES

### 1.5.1. Variable Independiente

- Inteligencia Emocional.

### 1.5.2. Variable Dependiente

- Desarrollo Personal.

### 1.5.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 1. Operacionalización de las variables**

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Auto conciencia emocional
		Auto evaluación
		Confianza en uno mismo
	Autocontrol	El autodomínio emocional
		Integridad
		Adaptabilidad
		Logro / motivación
		Optimismo
	Conciencia social	Empatía
		Conciencia Organizacional
		Orientación de Servicio
	Gestión de las relaciones sociales	Liderazgo inspiracional
		Influencia
Comunicación		
Desarrollo de otros		
Catalizador del cambio		
Desarrollo Personal	Física	Salud
		Alimentación
		Arreglo personal
	Espiritual	Crecimiento espiritual
		Valores
		Creencias
		Trascendencia
	Creatividad	Uso racional de los bienes económicos
		Consumismo
		Felicidad
	Estética	Imagen
		Medio ambiente
		Belleza natural

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

### **1.6.1. Justificación Teórica**

La investigación aporta a la comunidad académica e investigadora teorías relevantes sobre inteligencia emocional y desarrollo personal, las mismas que en la actualidad se han constituido en temas importantísimos para evaluar el comportamiento del ser humano en las diferentes organizaciones donde desempeña, teorías que se detallan en las bases teóricas del marco teórico.

### **1.6.2. Justificación Metodológica**

La investigación entrega dos instrumentos valiosísimos a la comunidad académica e investigadora para evaluar la inteligencia emocional y el desarrollo personal, aplicables en cualquier organización pública o privada, donde le toca; así mismo entrega técnicas y procedimientos para desarrollar investigaciones de esta naturaleza.

### **1.6.3. Justificación Práctica**

La investigación entrega resultados al Hospital II Essalud de Pucallpa, información que podría constituirse en un insumo principal para mejorar la inteligencia emocional y el desarrollo personal de sus trabajadores; así mismo los resultados se hace extensivo a la comunidad investigadora, para que tengan a bien referenciar en las futuras investigaciones relativas al tema de estudio.

## **1.7. VIABILIDAD**

La investigación resultó viable porque se contó con los recursos humanos disponibles para aplicar los instrumentos, también se contó con la predisposición de los trabajadores para responder los cuestionarios; así mismo resultó viable porque se encontró toda la información necesaria en el internet, finalmente resultó viable porque la organización evaluada se encuentra dentro de la zona urbana, condición que ha permitido acceder con total normalidad.

## **1.8. LIMITACIONES**

La principal limitación fue la pandemia covid-19, en razón de ello el Gobierno Central declaró el Estado de Emergencia en todo el país, por lo que la Gerencia General de Essalud dispuso reducir la asistencia del personal al centro de labores, requiriendo solo a aquellos trabajadores que le permita continuar con los servicios indispensables, por lo que los Directivos de Essalud, determinaron que asistirán 4 trabajadores por área en los servicios indispensables, en más, muchos trabajadores declarados vulnerables realizaban trabajo remoto, por este motivo se demoró más de del tiempo programado la aplicación de las encuestas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **.1. ANTECEDENTES**

##### **.1.1. A Nivel Internacional**

Chaparro, Flórez, Gordillo, Jaramillo y Solarte (2015), en su investigación sobre La autorregulación como estrategia en el desarrollo personal y académico de los estudiantes de grado octavo en cuatro colegios distritales de Bogotá, concluyen:

La aplicación de una intervención a los estudiantes en estrategias relacionadas con autorregulación, expuso que con prácticas puntuales es posible modificar progresivamente las acciones estudiantiles encaminadas a lograr mejores resultados relacionados al desarrollo personal del estudiante, referido al sentido de responsabilidad, autonomía, autodeterminación y conciencia de sus procesos educativos.

##### **.1.2. A Nivel Nacional**

Pacheco y Llerena (2017), en su tesis de pregrado influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Sur Motors, Arequipa 2017, concluye: Las relaciones Interpersonales poseen una estrecha relación estadísticamente significativa y, pero baja e inversa lo cual quiere decir que a menor nivel de las relaciones interpersonales mayor será la satisfacción por el desarrollo personal lo cual no se da con el factor desempeño de tareas

dado que este tiene una influencia estadísticamente significativa de las relaciones interpersonales, aunque esta relación es muy baja.

Misaico (2018), en su tesis de pregrado sobre relación entre la inteligencia emocional y el desarrollo personal en estudiantes de la especialidad de psicología de la Facultad de Ciencias Sociales y humanidades en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, concluye: Existe correlación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desarrollo Personal en los estudiantes de la especialidad de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta. Como resultado de la Prueba estadística de hipótesis general N° 1. El valor de significancia  $p = 0,000$  (sig. Bilateral) es menor al valor  $\alpha = 0,05$ ; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Bayona (2018), en su tesis de pregrado sobre relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una Institución Castrense del Perú, 2018, concluye: “En la muestra estudiada, predomina el nivel de inteligencia emocional baja. Esto significa que las cinco habilidades planteadas por Baron en el instrumento de recolección de datos, no se encuentran consolidadas y están en proceso para su consecución”.

Valera (2018), en su tesis sobre la inteligencia emocional y el aprendizaje eficiente de los alumnos del programa de maestría sede – Huancayo, concluye: “existe relación significativa entre el área

autoconocimiento de la inteligencia emocional y el aprendizaje eficiente en los alumnos del Programa de Maestría, Sede Huancayo”.

Pizango (2018), en su tesis de pregrado el desarrollo personal y social de los estudiantes de sexto grado de primaria de la Institución Educativa N° 32385 “Virgen de Fátima”, del Distrito de Llata, Provincia Huamalíes, Región Huánuco, 2018, concluye: En cuanto al desarrollo personal, el 56% de los estudiantes encuestados obtuvo resultados correspondientes a un desarrollo “parcialmente”, evidenciando debilidades en la sub dimensión de identidad personal, demostrando la falta de valoración a su personalidad y sobre todo la necesidad de apoyo y orientación. Además, el 44% evidenció un desarrollo personal “adecuado”, al poseer características relacionadas a una alta autoestima y al reconocer su identidad personal. Y, ninguno estuvo en “inadecuado”, en otras palabras, no presentó dificultades en su desarrollo personal.

Alarcón (2019), en su tesis inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018, concluye: Con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ( $p=0,00 < 0,05$ ;  $r=0,512$ ), por lo que se concluye la conciencia social influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018. Es decir, a mayor comprensión de los sentimientos y percepción que muestran los trabajadores se desarrollará mejor sus habilidades interpersonales.

## **.2. BASES TEÓRICAS**

### **.2.1. Inteligencia Emocional**

Muñoz (2019), afirma; es la capacidad que tienen las personas para reconocer, entender y manejar sus propias emociones, así como las de las personas a su alrededor. De esta manera se facilitan las relaciones interpersonales, así como la obtención de metas, el manejo del estrés y la resolución de problemas. En pocas palabras, tener inteligencia emocional es estar sintonizado con nuestras propias emociones y el impacto que estas tienen en nosotros y quienes nos rodean.

#### **.2.1.1. Definición de las dimensiones de inteligencia emocional**

- **Autoconocimiento**

Según, Utopia (2016), afirma, consiste en un proceso a través del que adquirimos noción de nuestra propia persona, y nos son desveladas nuestras propias características definitorias. ¿Qué ocurre cuando aprendemos a desarrollarlo? Las primeras fases del autoconocimiento son más complejas porque requieren cierto esfuerzo en observar quiénes somos en realidad, si somos capaces de enfrentarnos a ello, desarrollaremos las capacidades, competencias y talentos según nuestros deseos, y con ello nos respetaremos y aceptaremos más y mejor.

- **Autocontrol**

Según, García (2017), afirma, es la habilidad que nos permite

controlar nuestras emociones, nuestros impulsos y nuestras conductas, permitiéndonos así alcanzar nuestras metas y objetivos. El autocontrol es necesario para desempeñar con éxito la mayoría de las facetas de nuestra vida, como por ejemplo estudiar, trabajar, educar, conservar nuestras relaciones.

- **Conciencia social**

Según, Richart (2015), afirma, es aquella que además de sí y del entorno, incluye la percepción y "conocimiento" de los demás integrantes de la comunidad. Y el diafragma a través del que llega la luz de ese conocimiento se va ensanchando desde el círculo familiar y la comunidad a la que pertenece pasando, luego pasa a las demás comunidades humanas, una por una, hasta la humanidad compuesta de seres de la misma ontología.

- **Relaciones sociales**

Según, Porporatto (2015), afirma, son las múltiples interacciones que se dan entre dos o más personas en la sociedad, por las cuales los sujetos establecen vínculos laborales, familiares, profesionales, amistosos, deportivos. La relaciones interpersonales se enmarcan en la cultura social del grupo al que pertenecen, reflejando un posicionamiento y un rol en la sociedad a través del proceso de socialización.

### **.2.1.2. Teorías de Inteligencia Emocional**

- **Teoría triárquica de la inteligencia de Sternberg. (citado en Solaz, 2018).**

Para, Sternberg, la inteligencia representa: nuestra capacidad para adaptarnos con éxito a los cambios que se presentan en nuestra vida. Cuanto mejor nos adaptemos a estos cambios, más inteligentes seremos. Se llama teoría triárquica de la inteligencia porque hay tres aspectos que determinan nuestra inteligencia. Según Sternberg, nuestra inteligencia depende de nuestra capacidad analítica, creativa y práctica.

**La capacidad analítica metacomponentes:** Hace referencia a nuestra manera de resolver problemas que suceden en nuestro día a día. También hace referencia a nuestra toma de decisiones. Los metacomponentes son los responsables de las decisiones que tomamos y de la manera en la que actuamos. Los componentes de rendimiento son los procesos que nos ayudan a actuar tal y como deciden los metacomponentes. Los 'componentes de adquisición de conocimiento', por el contrario, funcionan mientras obtenemos información adicional. Actúan cuando tenemos que diferenciar la información relevante de la menos relevante, y nos ayudan a aprovechar los datos significativos y a descartar los que no tienen tanta importancia. Los componentes de adquisición de conocimiento también nos ayudan a encontrar la relación entre el conjunto de informaciones y datos que hemos obtenido. La capacidad analítica nos ayuda a resolver problemas. El inconveniente de esta capacidad es que, si no se nos dan bien las demás capacidades, no

podremos ser creativos y pensar en ideas novedosas. Por este motivo es muy importante la capacidad creativa, que explicamos a continuación.

**La capacidad creativa:** Para explicar la capacidad creativa Sternberg prestó atención a dos características importantes: la novedad y la automatización. Vivimos una experiencia novedosa cuando nunca la habíamos experimentado antes. Las personas con una alta capacidad creativa son capaces de encontrar soluciones a un problema novedoso que nunca antes habían tenido, y estas soluciones son diferentes a las que el resto de las personas tienen. Por el contrario, el proceso automatizado surge cuando ya hemos intervenido en una situación durante muchas ocasiones anteriores y esta experiencia nos permite actuar en este tipo de situaciones de manera sencilla y automática, sin necesidad de reflexionar sobre nuestras acciones. La ventaja de actuar de manera automática ante este tipo de situaciones es que la falta de necesidad para prestar atención a aquello que estamos haciendo nos permite actuar, al mismo tiempo, en otras situaciones diferentes

**La capacidad práctica:** Las personas con una alta capacidad práctica tienen en cuenta el contexto particular de la situación. Tienen en cuenta no sólo quiénes son, sino también en qué ambiente están viviendo. Las personas que tienen una capacidad práctica notable son capaces de adaptarse de manera exitosa al entorno en el que viven. Por ejemplo, cuando suspendemos un examen podemos quejarnos y sentirnos bloqueados en esta situación, o por el contrario podemos aceptar nuestros errores y comenzar desde ese momento a estudiar más

para conseguir el aprobado que deseamos. Las personas con una alta capacidad práctica son capaces de aceptar que no han superado un proceso de selección, y siguen buscando trabajo sin que la frustración les impida seguir adelante y seguir buscando lo que desean. La adaptación surge cuando aceptamos el entorno en el que vivimos y cambiamos nuestra manera de ser para vivir exitosamente dentro de ese entorno, pero Sternberg también da importancia a la conformación, que surge cuando modificamos nuestro entorno con el objetivo de satisfacer nuestras necesidades importantes. Por ejemplo, adelantamos la hora en la que toda la familia cena de tal manera que los niños puedan tener más tiempo para cepillarse los dientes y para ponerse el pijama

- **Teoría de la inteligencia emocional de Salovey y Mayer. (citado en Rodríguez A., 2019)**

¿Qué es la inteligencia emocional según Salovey y Mayer? Según la definición incluida en su primer libro, la inteligencia emocional es la habilidad de procesar información sobre las emociones propias y de los demás. Además, también incluye la capacidad de usar esta información como una guía para el pensamiento y el comportamiento. Así, las personas con inteligencia emocional le prestan atención, utilizan, entienden y gestionan emociones. Por otro lado, estas habilidades sirven a funciones adaptativas que les proporcionan ventajas a ellos y a los demás. Para considerar que una persona tiene alta inteligencia emocional, estos dos autores hablaban de cuatro habilidades básicas:

**Percepción y expresión correcta de las emociones:** La primera habilidad de la inteligencia emocional según Salovey y Mayer es la identificación de las emociones propias y ajenas. En primer lugar, la persona debe ser capaz de comprender lo que está sintiendo. Esto incluye a las emociones, pero también a los pensamientos -tanto los derivados como los que las generan-. Más tarde, en la segunda fase, se adquiere la habilidad de hacer lo mismo con estados ajenos. Por ejemplo, los sentimientos de otras personas, o los expresados a través del arte. En la tercera fase, la persona adquiere la capacidad de expresar sus emociones correctamente. Así, también aprende a transmitir sus necesidades relacionadas con sus sentimientos. En la cuarta fase, por último, se consigue la habilidad de distinguir entre expresiones correctas e incorrectas de las emociones de los demás.

**Facilitación emocional del pensamiento:** En la primera fase, las personas dirigen su pensamiento a la información más importante. Aquí, todavía no se tienen en cuenta los sentimientos propios. En la segunda etapa, por el contrario, las emociones empiezan a percibirse con la intensidad suficiente como para ser identificables. Por ello, la persona es capaz de utilizarlas como ayuda para tomar una decisión. Según Salovey y Meyer, en la tercera fase las emociones harían que la persona fluctuara de un estado emocional a otro. Así, podría considerar distintos puntos de vista sobre un tema. Por último, en la cuarta etapa, los sentimientos de la persona la llevarían a tomar decisiones más correctas y a pensar de manera más creativa.

**Comprensión de las emociones:** Primero, se adquiere la capacidad de distinguir una emoción básica de otra, y de usar las palabras adecuadas para describirlas. Después, esta habilidad se lleva un paso más allá, permitiendo que la persona sitúe ese sentimiento en su estado emocional. En la tercera fase, la persona es capaz de interpretar emociones complejas. Por ejemplo, una reacción que mezcle asco y fascinación o miedo y sorpresa. Por último, también se adquiriría la habilidad de detectar la transición entre dos emociones, como de la ira a la vergüenza o de la sorpresa a la alegría.

**Habilidad de gestionar las emociones para alcanzar metas:** En primer lugar, esta capacidad requiere la voluntad para no limitar el protagonismo que las emociones en realidad tienen. Esto, que es más fácil de lograr con las emociones positivas, cuesta bastante más con las negativas. En este paso iremos más allá, permitiéndonos elegir con qué sentimientos identificarnos en función de si son útiles o no. En el paso anterior, la persona adquiriría la capacidad de estudiar emociones en relación con uno mismo y con los demás. Esto se haría en función de cómo de influyentes, razonables o claras sean. Y, por último, la persona sería capaz de gestionar las emociones propias y ajenas moderando las negativas y aumentando las positivas.

- **El tercer gran modelo de Inteligencia Emocional de Reuven Bar-On (citado en Díaz M., 2014)**

El modelo de Reuven Bar On se sostiene sobre cinco grandes componentes clave, los cuales engloban a su vez cada uno tres factores,

creando un total de 15 escalas o factores medibles con la herramienta psicométrica que el mismo ha creado, el EQ-i. Estos 5 grandes constructos son:

➤ **Percepción de uno mismo**

**El Autoconcepto:** Consiste en respetarse a uno mismo al tiempo que se comprenden y aceptan las fortalezas y debilidades.

**La Autoconciencia emocional:** Incluye el reconocimiento y comprensión de las emociones propias, siendo conscientes del impacto que pueden tener en nuestros pensamientos y acciones.

**La Autorrealización:** Disposición para intentar mejorar voluntariamente y perseguir objetivos significativos y relevantes para nosotros.

➤ **Expresión de uno mismo**

**La Asertividad:** Implica la comunicación de sentimientos, creencias y pensamientos abiertamente, así como defender los derechos y valores de una manera socialmente aceptable.

**La expresión emocional:** Expresar abiertamente los sentimientos verbales o no verbales.

**La Independencia:** Es la actitud de no ser dependiente emocionalmente de otros, supone comportarnos de una manera libre y autónoma.

➤ **Componente Interpersonal**

**La Empatía:** Consiste en reconocer, comprender y apreciar cómo se sienten los demás, comportándose de una manera respetuosa con sus sentimientos.

**Las Relaciones interpersonales:** Consiste en desarrollar y conservar relaciones satisfactorias con otras personas caracterizadas por la confianza y la compasión.

**La Responsabilidad social:** Disposición a contribuir con la sociedad, determinados grupos sociales y en general, al bienestar de los demás.

➤ **Toma de decisiones**

**Resolución de problemas:** Aptitud que consiste en encontrar soluciones a problemas en situaciones que implican emociones, comprendiendo la manera en la que estas influyen en la toma de decisiones.

**Contrastar la realidad:** Capacidad de conservar la objetividad y que las emociones no alteren nuestra percepción de las cosas.

**Control del impulso:** Aptitud de resistir o retrasar un impulso o la tentación de actuar, evitando decisiones o comportamientos apresurados

➤ **Manejo del estrés**

**Flexibilidad:** Supone la adaptación de las emociones, pensamientos y comportamientos ante circunstancias o ideas desconocidas e impredecibles.

**Tolerancia al estrés:** Implica enfrentarse a situaciones complejas o difíciles y creer que es posible manejar e influir en ellas.

**Optimismo:** Mantener una actitud y perspectiva positiva hacia la vida, conservando la esperanza a pesar de dificultades ocasionales.

- **La teoría de las emociones de Antonio Damasio (citado en Pontín, 2014)**

Durante décadas los biólogos despreciaron las emociones y los sentimientos por ser poco interesantes. Pero Antonio Damasio demostró que son claves para los procesos reguladores de la vida de casi todas las criaturas vivas. La idea esencial que extrae Damasio es que los sentimientos son "experiencias mentales de estados corporales", que surgen cuando el cerebro interpreta emociones, que son estados físicos que surgen de las respuestas del cuerpo a los estímulos externos. (El orden de los sucesos es: hay una amenaza, experimento miedo, y siento horror). Ha sugerido que la consciencia, ya sea la primitiva "consciencia núcleo" de los animales o la autoconsciencia "ampliada" de los humanos para la que es necesaria la memoria autobiográfica, surge de las emociones y los sentimientos. Su idea, que nace a principios de la década de 1990, deriva del estudio clínico de lesiones cerebrales en pacientes incapaces de tomar decisiones adecuadas porque sus emociones no funcionaban adecuadamente, pero cuya razón no se veía afectada en nada. Estas investigaciones fueron posibles gracias a los estudios de neuroanatomía hechos por su mujer y frecuente coautora Hanna Damasio. Su trabajo siempre ha dependido de los avances

tecnológicos. En los últimos tiempos, el uso de herramientas como las resonancias magnéticas funcionales, que miden la relación entre los procesos mentales y la actividad en partes del cerebro, han complementado el uso de la neuroanatomía de los Damasio.

- **El modelo RULER para la inteligencia emocional de Marc Brackett (citado en Treviño, 2019)**

Aprender a dominar las emociones es algo que puede cambiar la vida de las personas, así lo aseguró Marc Brackett durante su conferencia en el Congreso Internacional de Innovación Educativa. Explicó que la solución a ese problema está en enseñar a las personas a conocer el poder de las emociones y aprender a manejarlas con la Inteligencia Emocional. “La meta es usar las emociones para crear una sociedad más compasiva, innovadora y equitativa”, comentó. Destacó la importancia de saber diferenciar entre ser un científico emocional o un juez emocional para generar estrategias que nos ayuden a sacar provecho del estado de ánimo. “El científico de las emociones está abierto, curioso y reflexivo ante las emociones; el juez es crítico, cerrado y hace caso omiso de las emociones. “La vida tiene que ver con buscar y encontrar estrategias para manejar tus emociones, el científico de emociones está abierto a ayudar a la gente a explorar y encontrar las estrategias que más funcionan”.

## **.2.2. Desarrollo Personal**

Celis (2017), afirma, es la medicina que necesitas para curar una enfermedad que tiene que ver con el desconocimiento. Es posible

aprender a valorarte a ti mismo, enfocarte en lo que tienes, sentirte feliz a pesar de las circunstancias. El desarrollo personal es una llave que abre la puerta a la mejor de las opciones, pero déjame decirte algo, cada quien tiene su llave. Mi llave sólo abre mis puertas, no es válida para las tuyas. Tus puertas sólo se abren si eres tú quien empuña tu llave.

### **.2.2.1. Definición de las dimensiones de desarrollo personal**

- **Dimensión física**

Montagud (2020), afirma, ésta dimensión tiene que ver con el propio cuerpo, entendido en términos estructurales. Nuestro cuerpo es la herramienta física que nos permite realizar acciones, establecer contacto con los demás y adquiere una gran importancia con respecto a cómo nos identificamos y nos vemos a nosotros mismos.

- **La persona espiritual**

Muñoz (2019b), afirma, es aquel preocupado por cuestiones relacionadas con el sentido de la vida, con la verdadera naturaleza del ser humano. Se hace preguntas como: ¿quién soy realmente? ¿Por qué estoy aquí? ¿Qué pasa tras la muerte? ¿Tenemos un alma inmortal? ¿Tengo una misión o destino en mi vida?

- **Creatividad**

Venturini (2018), es la capacidad humana de modificar la visión que tiene de su entorno a partir de la conexión con su yo esencial. Esto permite al hombre generar nuevas formas de relacionarse con ese

entorno y crear nuevos objetos; y estaría fuertemente determinada por los genes pero también puede ser desarrollada y estimulada.

- **Desarrollo estético**

Lizarralde (2018) afirma, “permite el acercamiento de los sujetos entre sí, creando representaciones y relaciones significativas a partir de experiencias estéticas, es decir, el reconocimiento del otro y de sí mismo como sujeto que piensa, percibe y siente de forma distinta”.

### **.2.2.2. Teorías del desarrollo personal**

- **La teoría de la Gestalt (citado en Pradas, 2018)**

La teoría de la Gestalt cambió radicalmente el enfoque que se utilizaba para aplicar terapia a los pacientes de aquella época, centrándose en las experiencias y vivencias del ser humano y trabajando conceptos tales como la toma de decisiones, el autoconocimiento o el famoso concepto de "el ahora".

- **Teoría Gestalt: ¿qué es?**

La terapia Gestalt se puede relacionar con la terapia de la psicología humanista. Esta tiene como elemento principal las experiencias subjetivas del individuo que acude a terapia, alejándose así del conductismo o el psicoanálisis, las teorías que dominaban la psicología a principios del siglo XX. Para comprender qué es la teoría Gestalt, su terapia y leyes principales, debemos tener en cuenta que su objetivo no es analizar los aspectos negativos de la persona sino todo lo contrario:

busca el autoconocimiento y la mejora a través del crecimiento personal. Concibe a las personas como seres capaces de crecer, conocerse y desarrollarse de forma libre.

- **El psicoanálisis (citado en Guerri, 2017)**

El psicoanálisis se define como un conjunto de teorías psicológicas y técnicas terapéuticas que tienen su origen en el trabajo y las teorías de Sigmund Freud. La idea central en el centro del psicoanálisis es la creencia de que todas las personas poseen pensamientos, sentimientos, deseos y recuerdos inconscientes. Por lo que el contenido del inconsciente a la conciencia, las personas son capaces de experimentar la catarsis y profundizar en su estado de ánimo actual.

- **Principios básicos del psicoanálisis**

1. El desarrollo de la personalidad está marcado principalmente por los acontecimientos de nuestra primera infancia. Según Freud, la base de nuestra personalidad queda fijada a la edad de cinco años.
2. La forma en que nos comportamos se encuentra influenciada en gran parte por nuestros impulsos inconscientes.
3. Cuando la información del inconsciente pasa a nuestro consciente, puede conducirnos a una catarsis y permitirnos lidiar con el problema.
4. Utilizamos una serie de mecanismos de defensa para protegernos de la información contenida en nuestro subconsciente.

5. Los problemas emocionales y psicológicos como la depresión y la ansiedad, suelen tener sus raíces en los conflictos entre la mente consciente e inconsciente.
  6. Un analista experto puede ayudar a traer ciertos aspectos del subconsciente a la conciencia mediante el uso de una variedad de estrategias psicoanalíticas tales como análisis de los sueños y la libre asociación.
- **La teoría del Condicionamiento operante de B. F. Skinner (citado en Vergara, 2019)**

B.F. Skinner propuso una teoría para estudiar el comportamiento humano complejo mediante el estudio de las respuestas voluntarias mostradas por el organismo cuando se ubica en un entorno controlado. Nombró dichos comportamientos como respuestas operantes. También se le reconoce como el padre del Aprendizaje por condicionamiento operante, basó su teoría en la «Ley de efecto», descubierta por Edward Thorndike en 1905. De acuerdo con este principio, es más probable que se repita un comportamiento si este va seguido de consecuencias agradables y menos probable que se repita si las consecuencias son desfavorables. Skinner introdujo un nuevo término “la Ley de efecto-refuerzo”. La cual fue una modificación de la Ley de Thorndike, según la cual el comportamiento que es reforzado tiende a repetirse (fortalecerse); mientras que el comportamiento que no es reforzado tiende a extinguirse, (debilitarse). B.F. Skinner propuso su teoría sobre el condicionamiento operante a partir de la realización de varios experimentos con animales.

Para ello empleó un artilugio especial diseñado por el mismo, el cual actualmente es conocido como la «Caja Skinner», utilizó en sus experimentos especialmente ratas de laboratorio.

- **La psicología cognitiva (citado en Universidad Tecnológica Latinoamericana en línea, 2015)**

La psicología cognoscitiva estudia nuestros procesos mentales en un sentido generalizado: juicios, toma de decisiones, recuerdos, aprendizajes, sentimientos y pensamientos. En un contexto amplio, la psicología cognoscitiva indaga sobre la manera en que las personas procesan la información, es decir, cómo la adquieren y si la manipulan o la transforman para de esta manera comprender el porqué de nuestras acciones y su repercusión; de esta forma aunque no veamos los pensamientos, podemos hacer inferencias sobre los procesos cognoscitivos subyacentes. En la actualidad los psicólogos cognoscitivos han comenzado a abordar preguntas acerca de los mecanismos que yacen bajo procesos cognoscitivos; como el aprendizaje, la memoria la inteligencia y la emoción, dando un lugar importante al campo psicológico, área de estudio que junto con el desarrollo tecnológico, le ha dado nueva significación al comportamiento humano. La psicología cognoscitiva tiene ante sí muchísimo campo de estudio. El aprendizaje se desenvuelve en el individuo de acuerdo a muchos factores, y la psicología toma ayuda de otras disciplinas para tratar de comprender los procesos cognitivos. Hablamos de ciertos mecanismos, aunque es difícil hablar de estos procesos de la mente y el crecimiento como “mecánicos”. Dentro de la

psicología cognoscitiva, se presta especial atención al crecimiento de los organismos humanos. Los psicólogos a lo largo de todas las épocas han estado especialmente interesados por saber de qué forma el pequeño organismo transforma, elabora, sintetiza, almacena y percibe la información que va a necesitar para su crecimiento.

- **La teoría cognoscitiva de Jean Piaget (citado en Londoño, 2019)**

Los aportes de Jean Piaget al estudio de la infancia, además de su teoría constructivista del desarrollo de la inteligencia, lo posicionaron como una de las figuras más importantes en el mundo de la teoría pedagógica. Uno de sus principales estudios fue el de la Teoría Cognoscitiva a partir de la cual planteó que el desarrollo cognitivo, es una construcción continua del ser humano, marcada por varias etapas, necesidades y acciones. Piaget divide esas etapas en periodos de tiempo y define el momento y el tipo de habilidad intelectual que un niño desarrolla según la fase cognitiva en la que se encuentra. Estas etapas son: la sensoriomotriz (0 a 2 años), la preoperacional (2 a 7 años), la etapa de operaciones concretas (7 a 12 años) y la de operaciones formales (12 años en adelante)

## 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Autoconciencia emocional**

Psicosociología Global (2017), afirma, los líderes con esta habilidad reconocen sus propios sentimientos y cómo esos sentimientos afectan a las personas que les rodean y su desempeño en el trabajo. Cuando su jefe o sus compañeros demuestran autoconciencia emocional, son más capaces de actuar con autocontrol emocional, otra competencia crucial de la IE.

- **Confianza en uno mismo**

Montejano (2014), afirma, es uno de los pilares básicos de la felicidad sobre el que descansan la motivación para enfrentarnos a los retos de la vida, la capacidad para establecer buenas relaciones con los demás y autoafirmarnos ante ellos, asumir responsabilidades, aceptar los fracasos propios y un sinnúmero de aspectos que necesitan de la confianza propia para gestionarlos de manera óptima.

- **Integridad**

El pensante (2016), afirma: “es la cualidad que tiene una persona de actuar siempre apegado a los valores de la Rectitud, la Honestidad, la Verdad y la Justicia, tanto para su trato con los demás como para consigo mismo”.

- **Optimismo**

García (2018), afirma, es una forma de pensamiento positivo que incluye la creencia de que eres responsable de tu propia felicidad, y que te van a pasar más cosas buenas que malas. Los optimistas creen que los eventos negativos son raros y que no es su culpa si algo malo les ocurre, es algo externo.

- **Conciencia organizacional**

Todo Administración (2020) afirma, es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia universidad o en otras organizaciones, usuarios, proveedores, etc. Ello implica una capacidad de identificar tanto a las personas que toman las decisiones como a aquellas que pueden influir sobre las anteriores; así mismo, significa ser capaz de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas.

- **Liderazgo inspiracional**

Gómez (2017), Cuando un profesional presenta una idea, no solo importan las palabras, sino también, el tono de voz, la expresión facial y la postura corporal. Cuando una persona transmite entusiasmo por aquello en lo que cree, contagia esta energía a los demás. Una persona puede estar muy convencida de su idea, sin embargo, solo cuando consigue ponerla en valor como un beneficio para la organización, se convierte en un líder inspiracional. Por esta razón, es positivo argumentar la importancia del porqué y el para qué de las acciones.

- **Salud**

Organización Mundial de la Salud (2020), es un estado de bienestar físico, mental y social completo, y no meramente la ausencia del mal o la enfermedad". Por lo tanto, contempla el estado saludable de la persona desde el punto de la calidad de vida y no simplemente desde la manifestación de síntomas o el padecimiento de enfermedades.

- **Alimentación saludable**

Araneda (2018) afirma, sentirse bien, tener más energía, y mantener el estado de ánimo estable. Una alimentación saludable proporciona la combinación adecuada de energía y nutrientes, a través del consumo de diferentes alimentos en suficiente cantidad y calidad. Además, es inocua (no representa un riesgo para la salud de las personas), apetecible y aceptada culturalmente y está disponible diariamente en cantidad suficiente.

- **Valores**

Morales (2016), afirma, son aquellos principios y cualidades que nos identifican y definen como individuos e integrantes de un grupo o comunidad. El término valores está íntimamente relacionado con el concepto de moral, el cual se refiere al conjunto de normas, conductas y creencias que se consideran socialmente correctas y que sirven de ejemplo para que los individuos sean capaces de diferenciar lo bueno de lo malo.

- **Creencia**

Azkue (2016) afirma, es el estado de la mente en el que un individuo supone verdadero el conocimiento o la experiencia que tiene acerca de un suceso o cosa; cuando se objetiviza, el contenido de la creencia presente una proposición lógica, y puede expresarse mediante un enunciado lingüístico como afirmación.

- **Consumo responsable**

Vivo sano (2017) afirma, “es un concepto que defiende que los seres humanos deben cambiar sus hábitos de consumo ajustándolos a sus necesidades reales y a las del planeta, y escogiendo opciones que favorezcan el medio ambiente y la igualdad social”.

- **Felicidad**

Begoña (2016) afirma, es una actitud, un estado mental y emocional ante la vida. Algunos consideran la felicidad como meta a la que llegar. Otros, como camino de superación y crecimiento. ¿Quién tiene razón? ¡Todos! Porque en realidad la felicidad es algo tan íntimo, tan particular, tan profundo, que definirlo para todos es imposible.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

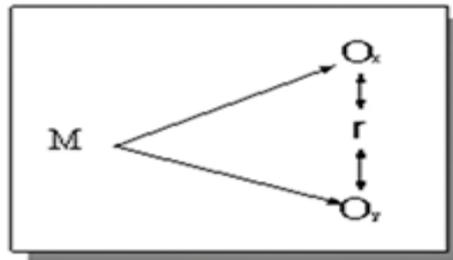
##### **3.1.1. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que se utilizó fue la descriptiva, afirma Martínez (2018, citado en Guevara, Verdesoto y Castro, 2020). Es el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes.

##### **3.1.2. Diseño de la Investigación**

Se empleó el diseño transeccional correlacional, Pérez (2016), afirma, describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, a veces en términos correlacionales y otras en función de la relación causa efecto. En estos las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad o están ocurriendo durante el desarrollo del estudio y quien investiga observa y reporta describiendo relaciones en uno o más grupos o subgrupos donde inician con la descripción de las variables incluidas en la investigación y luego establecen la relación entre ellas.

El esquema referido por, Barrientos (2005), fue el siguiente:



**Dónde:**

**M** = Muestra de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa.

**OX** = Observación variable inteligencia emocional.

**r** = relación existente entre variables.

**OY** = Observación variable desarrollo personal.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. Población

La población estuvo conformada por los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, que son 469, de los cuales 377 pertenecen al grupo asistencial y 92 al grupo administrativo.

### 3.2.2. Muestra

La muestra se determinó a través del muestro probabilístico, con la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

$$n = \frac{(p.q)Z^2 . N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

**Figura 1. Fórmula para calcular la muestra**

**Dónde:**

**n** = Muestra necesaria.

**P** = Probabilidad de éxito (50%).

**Q** = Probabilidad de fracaso (50%).

$Z_{\alpha/2} = 1,96.$

**Nn** = Población (469).

**EE** = 0,09.

**Descomponiendo de la formula**

$$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*469) / (((0.09)^2*468) + (0.5*0.5*(1.96)^2))$$

n = 95 trabajadores.

### **3.3. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.3.1. Técnica de elaboración de instrumento de recolección de datos**

Los instrumentos se elaboraron mediante la técnica de preguntas cerradas. Regader (2017) afirma, las preguntas cerradas se emplean con mayor frecuencia en cuestionarios y exámenes. Se formula una pregunta y se dan varias opciones de respuesta. La persona que tiene que responder debe elegir entre una serie de opciones. Para la presente investigación, cada cuestionario cuenta con 20 ítems, 5 opciones de respuesta por ítem, valorados del 1 al 5.

### 3.3.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se realizó a través de la prueba estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach, con la muestra total de los encuestados por variable.

**Tabla 2. Confiabilidad del instrumento inteligencia emocional**

Estadísticas de fiabilidad variable inteligencia emocional	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	20

El coeficiente promedio de Alfa de Cronbach del instrumento inteligencia emocional es 0.844, en consecuencia, obtiene la calificación de bueno.

**Tabla 3. Confiabilidad del instrumento desarrollo personal**

Estadísticas de fiabilidad Variable desarrollo personal	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	20

El coeficiente promedio de Alfa de Cronbach del instrumento desarrollo personal fue 0.826, en consecuencia, obtiene la calificación de bueno.

### **3.4. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**

#### **3.4.1. Técnica de recojo**

La información se recabó haciendo uso de la técnica autoadministrada, Meraz (2014), afirma “que el instrumento se le proporciona directamente al entrevistado o participante, quien lo responde individualmente”. En cumplimiento a la premisa se entregó directamente a cada uno de los trabajadores de Essalud, quienes marcaron la respuesta que a ellos mejor les pareció.

#### **3.4.2. Procesamiento de datos**

La información recabada se procesó en el programa Excel, donde se diseñó una base de datos por variable, organizados por el número de ítems, opciones de respuesta, de dónde se obtuvo el nivel de variables y dimensiones. Resultados que a su vez se procesó en el programa estadístico SPSSv26, de dónde se obtuvo la relación entre variables y dimensiones.

#### **3.4.3. Presentación de datos**

Los resultados del nivel de variables y dimensiones se presentan en tablas de frecuencias y figuras diseñados en el programa Excel. Los resultados de la relación entre variables y dimensiones se presentan en tablas diseñados en el programa SPSSv26.

#### **3.4.4. Análisis de datos**

La interpretación de los niveles de las variables y dimensiones se determinó a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO). Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria. (2006 citados en Morales, 2018) afirman, para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo en la presente investigación se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel bajo: De 20 a 46 puntos.
- Promedio: De 47 a 73 puntos.
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

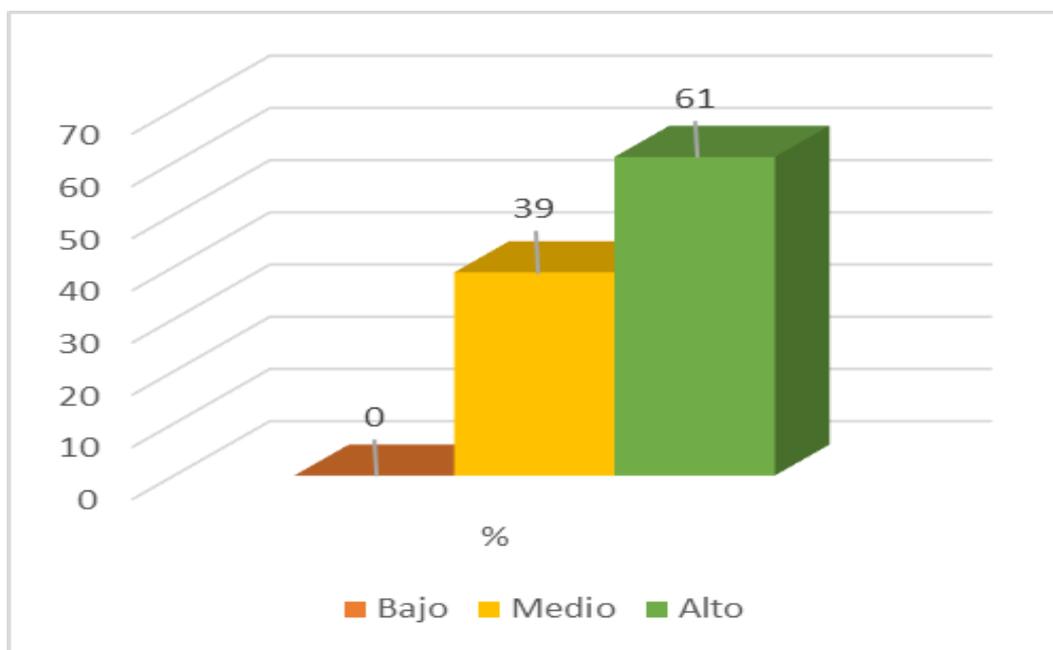
La interpretación de la relación entre variables y dimensiones se realizó haciendo uso del coeficiente de correlación de Pearson. Onofre (2019), afirma, el coeficiente de correlación de Pearson toma valores entre  $-1$  y  $1$ : un valor de  $1$  indica relación lineal perfecta positiva; un valor de  $-1$  indica relación lineal perfecta negativa (en ambos casos los puntos se encuentran dispuestos en una línea recta); un valor de  $0$  indica relación lineal nula.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

**Tabla 4. Niveles de la variable inteligencia emocional**

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	37	39
Alto	[74-100]	58	61
N		95	100

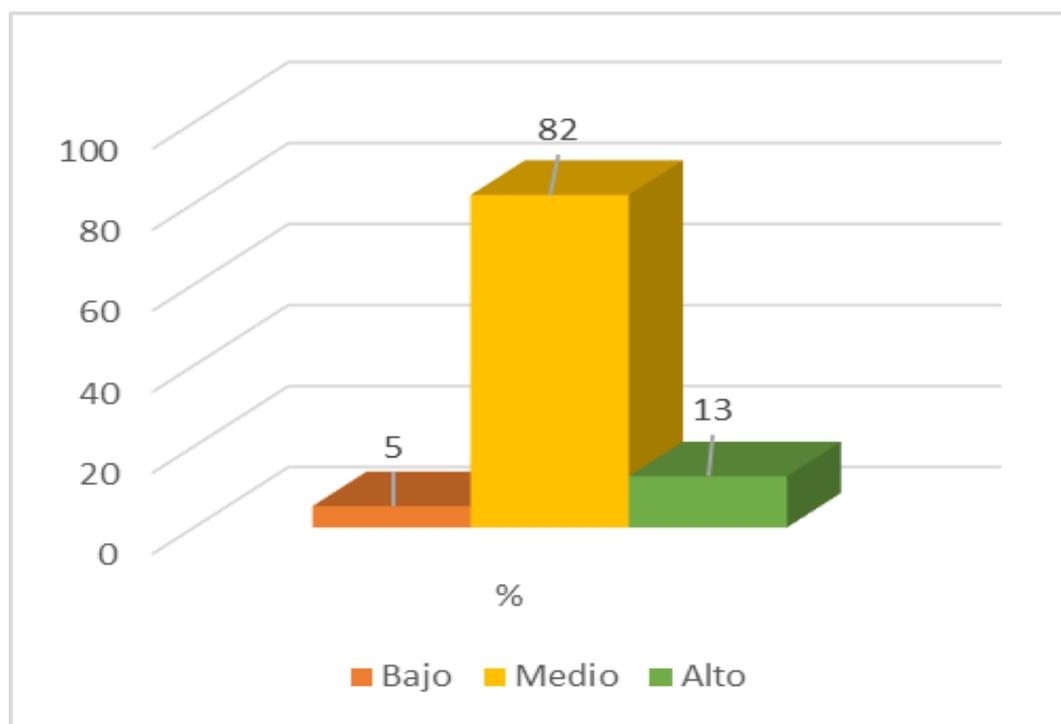


**Figura 2. Porcentajes de la variable inteligencia emocional**

De los 95 trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, el 39% manifiesta que maneja su inteligencia emocional a nivel medio, y el 61% a nivel alto. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores reconocen y controlan el autoconocimiento, el autocontrol, la conciencia social y gestión de sus relaciones sociales a un nivel alto.

**Tabla 5. Niveles de la dimensión autoconocimiento**

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	5	5
Medio	[12-18]	78	82
Alto	[19-25]	12	13
N		95	100

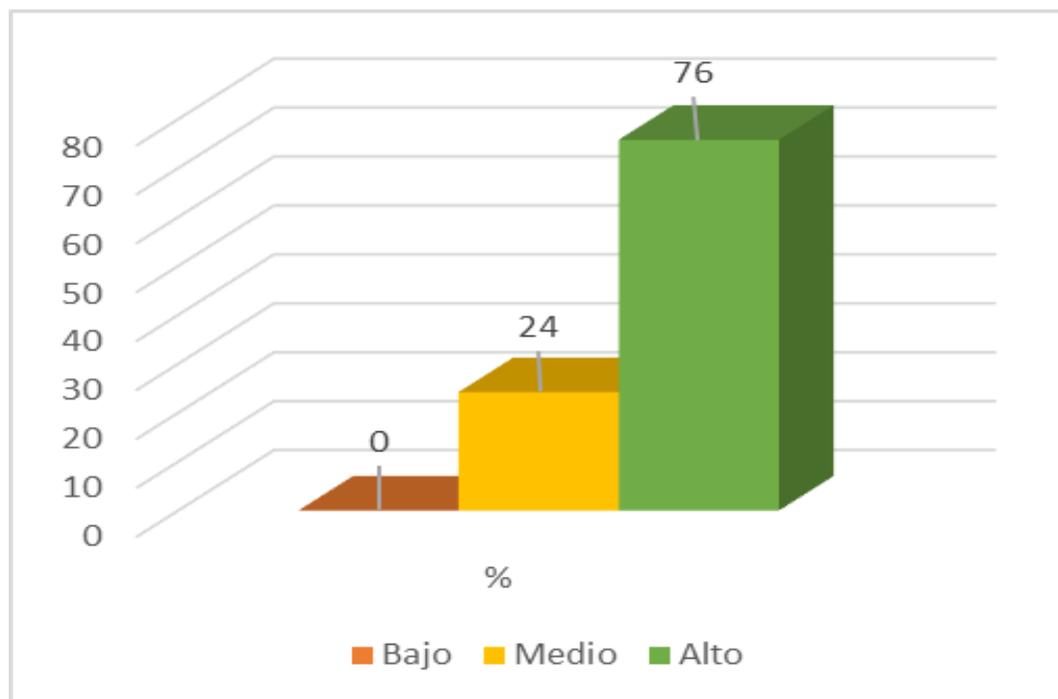


**Figura 3. Porcentajes de la dimensión autoconocimiento**

De los 95 trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, el 5% manifiesta que se conoce como es a un nivel bajo, el 82% a nivel medio y 13 a nivel alto. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores a un nivel medio reconocen sus emociones, como este afecta sus sentimientos, cuando están en apuros solicitan apoyo a sus compañeros de trabajo, hasta dudan de sus capacidades.

**Tabla 6. Niveles de la dimensión autocontrol**

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	23	24
Alto	[19-25]	72	76
N		95	100

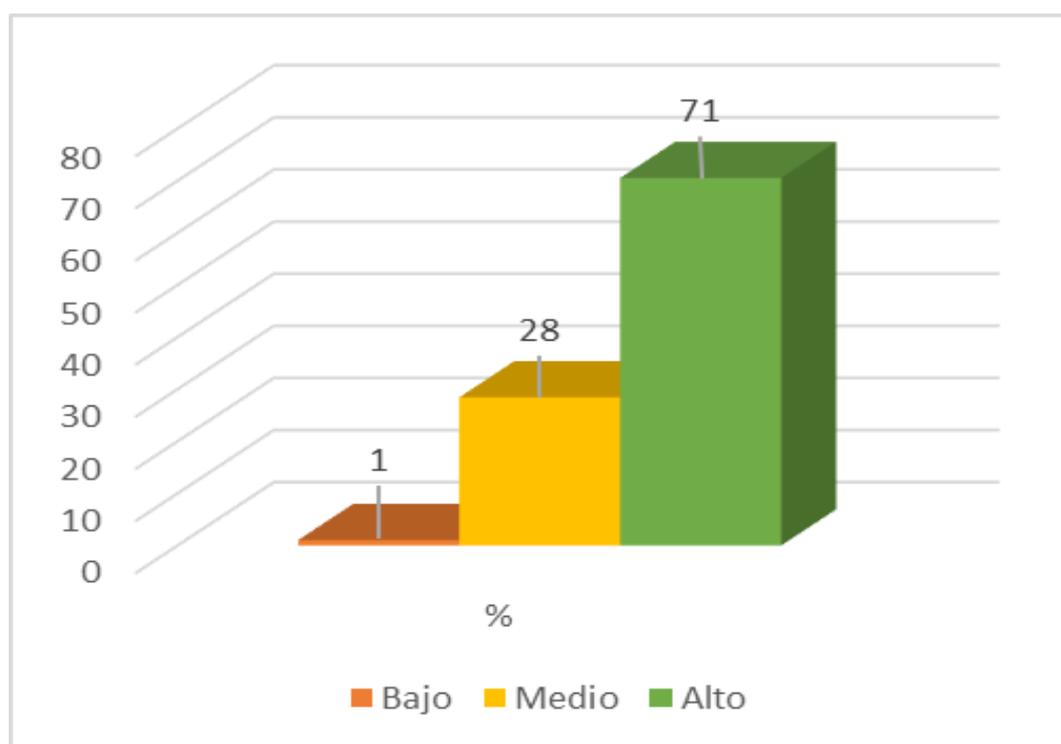


**Figura 4. Porcentajes de la dimensión autocontrol**

De los 95 trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, el 24% manifiesta que autocontrola sus emociones a nivel medio y 76 a nivel alto. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores a un nivel alto muestran autodominio de sus emociones, muestran integridad, se adaptan a todo tipo de cambio, ante cambios imprevistos se motivan para mejorar su rendimiento y son conscientes que al final todo irá bien.

**Tabla 7. Niveles de la dimensión conciencia social**

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	1	1
Medio	[12-18]	27	28
Alto	[19-25]	67	71
n		95	100

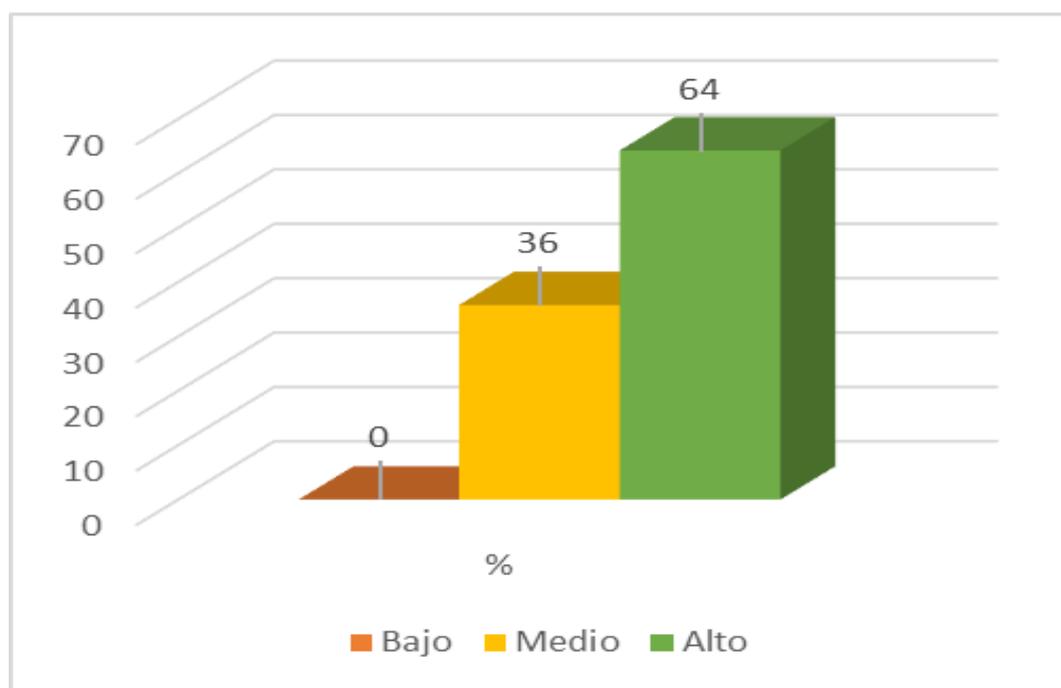


**Figura 5. Porcentajes de la dimensión conciencia social**

De los 95 trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, el 1% manifiesta que tiene la percepción y el conocimiento de conciencia social a nivel bajo, el 28% a nivel medio y 71 a nivel alto. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores a un nivel alto son empáticos, participan en la toma de decisiones, se capacitan constantemente, desarrollan una buena actitud para atender mejor a los asegurados.

**Tabla 8. Niveles de la dimensión gestión de las relaciones sociales**

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	34	36
Alto	[19-25]	61	64
n		95	100

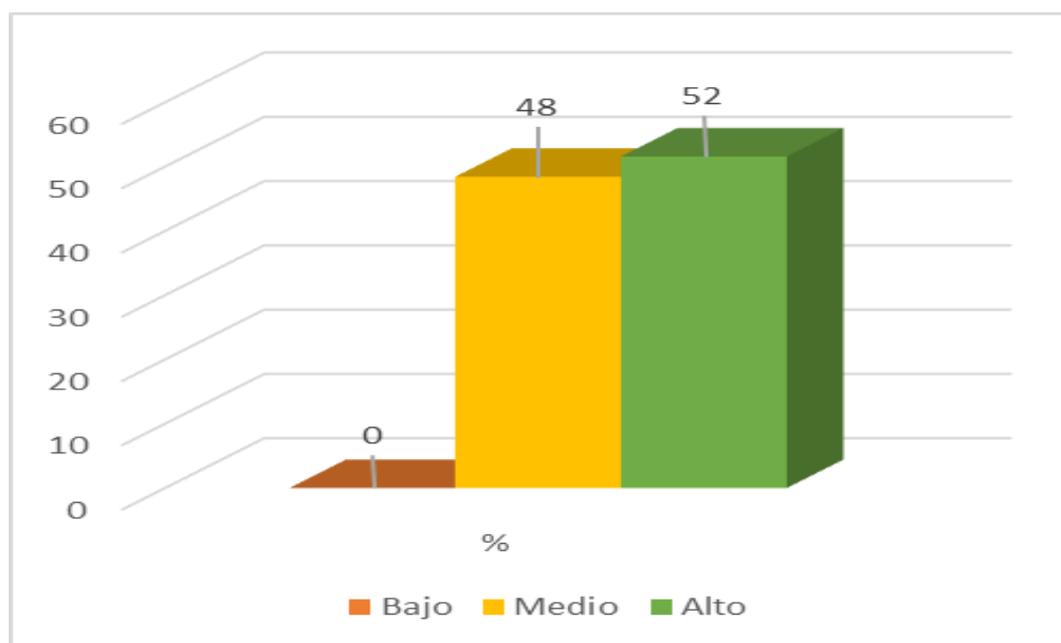


**Figura 6. Porcentajes de la dimensión relaciones sociales**

De los 95 trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, el 36% manifiesta que tiene relaciones sociales a nivel medio y 64 a nivel alto. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores a un nivel alto guían y motivan, influyen positivamente, se comunican de manera clara con sus compañeros de trabajo, ante una duda los orientan, y se consideran con iniciativa para gestionar el cambio.

**Tabla 9. Niveles de la variable desarrollo personal**

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	46	48
Alto	[74-100]	49	52
n		95	100



**Figura 7. Porcentajes de la variable desarrollo personal**

De los 95 trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, el 48% manifiesta que administran su desarrollo personal a nivel medio, y un 52% a nivel alto. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores practican un nivel alto de desarrollo personal físico, espiritual, creativo y estético.

- **Prueba de hipótesis**

**Tabla 10. Correlación lineal entre variables**

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Regla de decisión:**

- La relación se considera significativa si  $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si  $P > 0.05$

## Hipótesis General

La inteligencia emocional con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.

**Tabla 11. Correlación entre inteligencia emocional y desarrollo personal**

Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,509**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Desarrollo personal	Correlación de Pearson	,509**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

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

Existe relación positiva moderada (0.509) y significativa (0.000) entre la inteligencia emocional y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como manejan los trabajadores el autoconocimiento, el autocontrol, la conciencia social y la gestión de las relaciones sociales, alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal.

### Hipótesis Específica 1

El autoconocimiento con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.

**Tabla 12. Correlación entre el autoconocimiento y desarrollo personal**

Autoconocimiento	Correlación de Pearson	1	,136
	Sig. (bilateral)		,189
	N	95	95
Desarrollo personal	Correlación de Pearson	,136	1
	Sig. (bilateral)	,189	
	N	95	95

Fuente: SPSSv26

Existe relación positiva muy baja (0.136) y no significativa (0.189) entre el autoconocimiento y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como manejan los trabajadores su autoconciencia emocional, su autoevaluación y la confianza en el mismo, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal.

## Hipótesis Específica 2

El autocontrol con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.

**Tabla 13. Correlación entre el autocontrol y desarrollo personal**

Autocontrol	Correlación de Pearson	1	,452**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Desarrollo personal	Correlación de Pearson	,452**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

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

Existe relación positiva moderada (0.452) y significativa (0.000) entre el autocontrol y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como manejan los trabajadores su autodominio emocional, su integridad, adaptabilidad, logro / motivación y optimismo, le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal.

### Hipótesis Específica 3

La conciencia social con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.

**Tabla 14. Correlación entre el conciencia social y desarrollo personal**

Conciencia social	Correlación de Pearson	1	,446**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Desarrollo personal	Correlación de Pearson	,446**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

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

Existe relación positiva moderada (0.446) y significativa (0.000) entre la conciencia social y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como manejan los trabajadores su empatía, su conciencia organizacional, y orientación al servicio, le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal.

#### Hipótesis Específica 4

La gestión de las relaciones sociales con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.

**Tabla 15. Correlación entre gestión de las relaciones sociales y desarrollo personal**

Gestión de las relaciones sociales	Correlación de Pearson	1	,475**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Desarrollo personal	Correlación de Pearson	,475**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

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

Existe relación positiva moderada (0.475) y significativa (0.000) entre las relaciones sociales y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como los trabajadores lideran, influyen, se comunican, apoyan el desarrollo de otros y gestionan el cambio, les alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal.

#### 4.2. DISCUSIÓN

Existe relación positiva moderada (0.509) y significativa (0.000) entre la inteligencia emocional y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como manejan los trabajadores el autoconocimiento, el autocontrol, la conciencia social y la gestión de las relaciones sociales, alcanza para

lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal. Resultado parecido obtuvo Misaico (2018) en su tesis de pregrado sobre relación entre la inteligencia emocional y el desarrollo personal en estudiantes de la especialidad de psicología de la Facultad de Ciencias Sociales y humanidades en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, concluye: existe correlación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desarrollo Personal en los estudiantes de la especialidad de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta. Como resultado de la Prueba estadística de hipótesis general N° 1. El valor de significancia  $p = 0,000$  (sig. Bilateral) es menor al valor  $\alpha = 0,05$ ; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

El 39% de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa manifiesta que maneja su inteligencia emocional a nivel medio, y el 61% a nivel alto. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores reconocen y controlan el autoconocimiento, el autocontrol, la conciencia social y gestión de sus relaciones sociales a un nivel alto. resultado distinto obtuvo Bayona (2018) en su tesis de pregrado sobre relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una Institución Castrense del Perú, 2018, concluyendo: “En la muestra estudiada, predomina el nivel de inteligencia emocional baja. Esto significa que las cinco habilidades planteadas por Baron en el instrumento de recolección de datos, no se encuentran consolidadas y están en proceso para su consecución”.

El 48% de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, manifiesta que administran su desarrollo personal a nivel medio, y un 52% a nivel alto. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores practican un nivel alto de desarrollo personal físico, espiritual, creativo y estético. Resultado distinto obtuvo Pizango (2018) en su tesis de pregrado el desarrollo personal y social de los estudiantes de sexto grado de primaria de la Institución Educativa N° 32385 “Virgen de Fátima”, del distrito de Llata, provincia Huamalíes, región Huánuco, 2018, concluye: en cuanto al desarrollo personal, el 56% de los estudiantes encuestados obtuvo resultados correspondientes a un desarrollo “parcialmente”, evidenciando debilidades en la sub dimensión de identidad personal, demostrando la falta de valoración a su personalidad y sobre todo la necesidad de apoyo y orientación. Además, el 44% evidenció un desarrollo personal “adecuado”, al poseer características relacionadas a una alta autoestima y al reconocer su identidad personal. Y, ninguno estuvo en “inadecuado”, en otras palabras, no presentó dificultades en su desarrollo personal.

Existe relación positiva muy baja (0.136) y no significativa (0.189) entre el autoconocimiento y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como manejan los trabajadores su autoconciencia emocional, su autoevaluación y la confianza en el mismo, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal. Resultado distinto obtuvo Valera (2018) en su tesis sobre la inteligencia emocional y el aprendizaje eficiente de los alumnos del programa de maestría sede – Huancayo,

concluye: “existe relación significativa entre el área autoconocimiento de la inteligencia emocional y el aprendizaje eficiente en los alumnos del Programa de Maestría, Sede Huancayo”.

Existe relación positiva moderada (0.452) y significativa (0.000) entre el autocontrol y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como manejan los trabajadores su autodominio emocional, su integridad, adaptabilidad, logro / motivación y optimismo, le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal. Resultado parecido obtuvieron Chaparro, Flórez, Gordillo, Jaramillo y Solarte (2015) en su investigación sobre La autorregulación como estrategia en el desarrollo personal y académico de los estudiantes de grado octavo en cuatro colegios distritales de Bogotá, concluyen: la aplicación de una intervención a los estudiantes en estrategias relacionadas con autorregulación, expuso que con prácticas puntuales es posible modificar progresivamente las acciones estudiantiles encaminadas a lograr mejores resultados relacionados al desarrollo personal del estudiante, referido al sentido de responsabilidad, autonomía, autodeterminación y conciencia de sus procesos educativos.

Existe relación positiva moderada (0.446) y significativa (0.000) entre la conciencia social y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como manejan los trabajadores su empatía, su conciencia organizacional, y orientación al servicio, le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal. Resultado parecido obtuvo Alarcón

(2019) en su tesis inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018, concluye: Con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ( $p=0,00 < 0,05$ ;  $r=0,512$ ), por lo que se concluye la conciencia social influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018. Es decir, a mayor comprensión de los sentimientos y percepción que muestran los trabajadores se desarrollará mejor sus habilidades interpersonales.

Existe relación positiva moderada (0.475) y significativa (0.000) entre las relaciones sociales y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como los trabajadores lideran, influyen, se comunican, apoyan el desarrollo de otros y gestionan el cambio, les alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal. Resultado parecido obtuvieron Pacheco y Llerena (2017) en su tesis de pregrado influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Sur Motors, Arequipa 2017, concluyeron: Las relaciones interpersonales poseen una estrecha relación estadísticamente significativa y, pero baja e inversa lo cual quiere decir que a menor nivel de las relaciones interpersonales mayor será la satisfacción por el desarrollo personal lo cual no se da con el factor desempeño de tareas dado que este tiene una influencia estadísticamente

significativa de las relaciones interpersonales, aunque esta relación es muy baja.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- 1.** Existe relación positiva moderada (0.509) y significativa (0.000) entre la inteligencia emocional y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como manejan los trabajadores el autoconocimiento, el autocontrol, la conciencia social y la gestión de las relaciones sociales, alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal.
- 2.** El 39% de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa manifiesta que maneja su inteligencia emocional a nivel medio, y el 61% a nivel alto. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores reconocen y controlan el autoconocimiento, el autocontrol, la conciencia social y gestión de sus relaciones sociales a un nivel alto.
- 3.** El 48% de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, manifiesta que administran su desarrollo personal a nivel medio, y un 52% a nivel alto. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores practican un nivel alto el desarrollo personal físico, espiritual, creativo y estético.
- 4.** Existe relación positiva muy baja (0.136) y no significativa (0.189) entre el autoconocimiento y el desarrollo personal de los

trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como manejan los trabajadores su autoconciencia emocional, su autoevaluación y la confianza en el mismo, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal.

5. Existe relación positiva moderada (0.452) y significativa (0.000) entre el autocontrol y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como manejan los trabajadores su autodomínio emocional, su integridad, adaptabilidad, logro / motivación y optimismo, le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal.
6. Existe relación positiva moderada (0.446) y significativa (0.000) entre la conciencia social y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como manejan los trabajadores su empatía, su conciencia organizacional, y orientación al servicio, le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal.
7. Existe relación positiva moderada (0.475) y significativa (0.000) entre las relaciones sociales y el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Lo que significa de la forma como los trabajadores lideran, influncian, se comunican, apoyan el desarrollo de otros y gestionan el cambio, les

alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el desarrollo personal.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

1. En vista que los resultados son halagadores, sería importante que los directivos del Hospital II Essalud de Pucallpa, promuevan el manejo de la inteligencia emocional a todos sus trabajadores, con el propósito de fortalecer su desarrollo personal y de esta manera trascender en todas las actividades que les toque desarrollar.
2. Es importante que el Hospital II Essalud de Pucallpa desarrolle programas de sensibilización con el propósito de fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores de esta forma estaría propendiendo a lograr niveles más altos.
3. El Hospital II Essalud de Pucallpa debe promover actividades del cuidado de la salud física, del desarrollo de una mejor personalidad espiritual, dotarles de libertad de pensamiento, de toma de decisiones, mejorar las condiciones de trabajo de sus colaboradores, de esta manera estaría contribuyendo al lograr niveles más altos de desarrollo personal.
4. El Hospital II Essalud de Pucallpa debe promover actividades referentes al cuidado y control de las emociones, actividades de autoevaluación personal, acciones que permitirá lograr mayores niveles de confianza sobre su comportamiento de los trabajadores,

de esta forma se estaría propendiendo al logro de una relación positiva y significativa con el desarrollo personal.

5. El Hospital II Essalud de Pucallpa debe realizar talleres para fortalecer el manejo adecuado de sus emociones, la integridad, la adaptabilidad, la motivación y el optimismo que muestran los trabajadores, de esta forma se estaría consolidando la relación positiva y significativa con el desarrollo personal.
6. El Hospital II Essalud de Pucallpa debe desarrollar estrategias que busquen mantener y mejorar la empatía, la conciencia organizacional, la orientación al servicio de sus trabajadores, con el propósito de lograr la permanencia de una relación positiva y significativa con el desarrollo personal.
7. El Hospital II Essalud de Pucallpa debe fortalecer las acciones de liderazgo, de influencia, de comunicación, de apoyo y gestiones de cambio, que muestran los trabajadores, de esta forma se estaría consolidando y conservando la relación positiva y significativa con el desarrollo personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, F. (2019). Inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú) . Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3583/TESIS%20FREDDY%20ANDERSON%20ALARCON%20HUANCHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araneda, M. (2018). Alimentación saludable: concepto y principios. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <https://www.edualimentaria.com/alimentacion-saludable-concepto-y-principios>
- Azkue, J. (2016). Nuestras creencias determinan nuestra actitud y éstas influyen en nuestra productividad y efectividad. Recuperado el 04 de Marzo de 2020, de <https://deproconsultores.com/productividad/nuestras-creencias-determinan-nuestra-actitud-estas-influyen-nuestra-productividad-efectividad>
- Bayona, E. (2018). Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018. (Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú). Obtenido de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3902/1/2018\\_Bayona-Manayay.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3902/1/2018_Bayona-Manayay.pdf)
- Begoña. (2016). ¿Qué es la felicidad? 25 Definiciones únicas. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <http://psicorumbo.com/que-es-la-felicidad/>

- Carevic, M. (2018). La creatividad: definición, actores y pruebas. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <https://www.psicologia-online.com/la-creatividad-definicion-actores-y-pruebas-2603.html>
- Celis, L. (2017). ¿En qué consiste el concepto de Desarrollo Personal? Recuperado el 01 de Febrero de 2020, de <https://soyjorgejimenez.com/concepto-de-desarrollo-personal-explicado-por-expertos/>
- Chaparro, R.; Flórez, C.; Gordillo, D.; Jaramillo, V.; Solarte, A. (2015). La autorregulación como estrategia en el desarrollo personal y académico de los estudiantes de grado octavo en cuatro colegios distritales de Bogotá (Tesis de maestría, Universidad de la Sabana, sede Chía, Cundinamarca, Colombia). Obtenido de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/23032/Reinaldo%20Chaparro%20P%C3%A9rez%20%28tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, M. (2014). El tercer gran modelo de Inteligencia Emocional: Reuven Bar-On. Recuperado el 02 de Marzo de 2020, de <https://miguelangeldiaz.net/el-tercer-gran-modelo-de-inteligencia-emocional-reuven-bar-on/>
- El cronista. (2019). Este artículo fue hecho gracias al esfuerzo de trabajo de un periodista profesional. Reconocelos compartiendo esta nota mediante este link: <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Estres-laboral-cada-vez-cuesta-mas-relajarse-fuera-de-la-oficina>. Recuperado el 25 de Febrero de 2020, de <https://www.cronista.com/apertura->

negocio/empresas/Estres-laboral-cada-vez-cuesta-mas-relajarse-fuera-de-la-oficina-20190501-0005.html

El pensante. (2016). Definición del valor de la Integridad. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <https://educacion.elpensante.com/el-valor-de-la-integridad/>

Es la Universidad Tecnológica Latinoamericana en línea. (2015). El aporte de la psicología cognoscitiva. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <https://www.utel.edu.mx/blog/psicologia-organizacional-en-linea/soy-psicologo/el-aporte-de-la-psicologia-cognoscitiva/>

García, A. (2018). Todo sobre el Optimismo. ¿Qué significa ser una persona optimista? Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <https://blog.cognifit.com/es/optimismo-persona-optimista/>

García, R. (2017). Autocontrol: Aprende a manejarlo para alcanzar el éxito. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <https://blog.cognifit.com/es/autocontrol-tecnicas-definicion/>

Gómez, J. (2017). Cómo mejorar habilidades de influencia en entornos profesionales. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <https://www.cerem.mx/blog/como-mejorar-habilidades-de-influencia-en-entornos-profesionales>

Guerri, M. (2017). ¿Qué es el psicoanálisis? El enfoque psicoanalítico de la Psicología. Recuperado el 02 de Marzo de 2020, de <https://www.psicoactiva.com/blog/psicoanalisis-enfoque-psicoanalitico-la-psicologia/>

Guevara, G.; Verdesoto, A.; Castro, N. (01 de Julio de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de

- investigación-acción). Obtenido de  
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1560>
- Lizarralde, M. (2018). Educación artística y desarrollo estético. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de:  
<https://www.magisterio.com.co/articulo/educacion-artistica-y-desarrollo-estetico>
- Londoño, C. (2019). Según Jean Piaget, estas son las 4 etapas del desarrollo cognitivo. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de  
<https://eligeeducar.cl/segun-jean-piaget-estas-las-4-etapas-del-desarrollo-cognitivo>
- Meraz, L. (2014). Técnica para la recolección de datos. Recuperado el 04 de Marzo de 2020, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/lmr/recoleccion-datos.htm>
- Misaico, M. (2018). Relación entre la inteligencia emocional y el desarrollo personal en estudiantes de la especialidad de psicología de la Facultad de Ciencias Sociales y humanidades en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta (Tesis de pre-. Obtenido de grado, UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle. Lima-Perú):  
[https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1903/T025\\_47690083T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1903/T025_47690083T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Montagud, N. (2020). Las 8 dimensiones del ser humano (y en qué consisten). Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de  
<https://psicologiymente.com/vida/dimensiones-ser-humano>

- Montejano, S. (2014). La confianza en uno mismo: las claves. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <https://www.psicoglobal.com/blog/confianza-en-uno-mismo>
- Morales, A. (2016). Valores. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <https://www.todamateria.com/valores/>
- Morales, E. (2018). Instrumento. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Morales-Eduardo.pdf>
- Muñoz, A. (2019). ¿Qué Es la Inteligencia Emocional? Recuperado el 01 de Marzo de 2020, de <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-inteligencia-emocional-2396388>
- Muñoz, A. (2019b). ¿Qué es la espiritualidad? Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-espiritualidad-2396138>
- Observatorio de Recursos Humanos. (8 de Abril de 2019). El 12% de los trabajadores españoles estaría dispuesto a compartir los gastos de formación con su compañía. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-12-de-los-trabajadores-espanoles-estaria-dispuesto-a-compartir-los-gastos-de-formacion-con-su-compania.html>
- Observatorio de Recursos Humanos. (2019). El 44,8% de los trabajadores españoles no perciben medidas concretas de sus empresas para fomentar el bienestar emocional. Recuperado el 24 de Febrero de 2020, de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-448-de-los-trabajadores-espanoles-no-perciben-medidas-concretas-de-sus-empresas-para-fomentar-el-bienestar-emocional.html>

- Onofre, L. (2019). Coeficiente de correlación de Pearson. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11880/Onofre\\_Cervantes\\_Luz\\_Abigail.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11880/Onofre_Cervantes_Luz_Abigail.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pacheco, L.; Llerena, S. (2017). Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Sur Motors, Arequipa 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín, Arequipa-Perú). Obtenido de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4353/Ripavilb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, K. (2016). Concepción o elección del diseño de investigación: Diseños no experimentales. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <https://racionalidadltda.wordpress.com/2016/05/31/concepcion-o-eleccion-del-diseno-de-investigacion-disenos-no-experimentales/>
- Pizango, A. (2018). El desarrollo personal y social de los estudiantes de sexto grado de primaria de la Institución Educativa N° 32385 “Virgen de Fátima” Provincia Huamalíes, Región Huánuco, 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chacas-Perú). Obtenido de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9326/DESARROLLO\\_PERSONAL\\_DESARROLLO\\_SOCIAL\\_PIZANGO\\_SANCHEZ\\_ANNIE\\_XIOMARA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9326/DESARROLLO_PERSONAL_DESARROLLO_SOCIAL_PIZANGO_SANCHEZ_ANNIE_XIOMARA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Pontin, J. (2014). Hay que separar las emociones de los sentimientos. Recuperado el 02 de Marzo de 2020, de <https://www.technologyreview.es/s/4276/hay-que-separar-las-emociones-de-los-sentimientos>

- Porporatto, M. (2015). Relaciones sociales. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <https://quesignificado.com/relaciones-sociales/>
- Pradas, C. (2018). Qué es la teoría de la Gestalt: terapia y leyes principales. Recuperado el 02 de Marzo de 2020, de <https://www.psicologia-online.com/que-es-la-teoria-de-la-gestalt-terapia-y-leyes-principales-4062.html>
- Psicosociología, Global. (2017). Autoconciencia Emocional: Clave para un Liderazgo Efectivo. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2018/11/02/autoco nciencia-emocional-clave-para-liderazgo-efectivo>
- Reategui, C. (2019). Casi la mitad de empresas peruanas 'sufre' para conseguir trabajadores competentes. Recuperado el 29 de Febrero de 2020, de <https://rpp.pe/economia/economia/empleo-juvenil-casi-la-mitad-de-empresas-peruanas-sufre-para-conseguir-trabajadores-competentes-brecha-talento-noticia-1190224>
- Regader, B. (11 de Junio de 2017). Los 22 tipos de preguntas y sus características. Recuperado el 04 de Marzo de 2020, de <https://www.periodistadigital.com/apuntes-psicologicos/20170611/tipos-de-preguntas-689403904495/>
- Reyes, V. (2019). Sólo el 50% de los trabajadores está satisfecho con su calidad de vida laboral, según estudio. Recuperado el 25 de Febrero de 2020, de <https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/negocios-y-empresas/2019/08/29/solo-el-50-de-los-trabajadores-esta-satisfecho-con-su-calidad-de-vida-laboral-segun-estudio.shtml>

- Richart, J. (2015). La conciencia social. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de [https://www.infolibre.es/noticias/club\\_info\\_libre/librepensadores/2015/02/19/la\\_conciencia\\_social\\_28597\\_1043.html](https://www.infolibre.es/noticias/club_info_libre/librepensadores/2015/02/19/la_conciencia_social_28597_1043.html)
- Rodríguez, A. (2019). La inteligencia emocional según Salovey y Mayer. Recuperado el 02 de Marzo de 2020, de: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
- Rodríguez, C. (2019). Millennials : Nueve de cada diez priorizan el desarrollo personal sobre el pago de bonos. Recuperado el 29 de Febrero de 2020, de <https://btpucp.pucp.edu.pe/mundo-laboral/millennials-nueve-diez-priorizan-desarrollo-personal-pago-bonos/>
- Sanitas. (2020). La evolución del concepto de salud. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de: <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/prevencion-salud/san041834wr.html>
- Solaz, I. (2018). Teoría triárquica de la inteligencia de Sternberg. Recuperado el 02 de Marzo de 2020, de <https://www.psicologia-online.com/teoria-triarquica-de-la-inteligencia-de-sternberg-2625.html>
- Todo Administración. (2020). Conciencia organizacional y desarrollo de equipo. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de: <https://todoadministracion.com/inicio/conciencia-organizacional-y-desarrollo-de-equipo/>
- Treviño, R. (2019). El modelo RULER para la inteligencia emocional se implementó en 37 escuelas de PrepaTec en todo México. Recuperado el

02 de Marzo de 2020, de:

<https://tec.mx/es/noticias/nacional/educacion/destaca-experto-el-poder-de-las-emociones-en-la-educacion>

Ugarte, P. (2019). Empresas sanas, trabajadores saludables. Recuperado el 25 de Febrero de 2020, de <https://elperuano.pe/noticia-empresas-sanas-trabajadores-saludables-87499.aspx>

Utopia. (2016). ¿Qué es el autoconocimiento? Definición y utilidad. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de <http://utopia-consultores.com/que-es-el-autoconocimiento-definicion-y-utilidad/>

Valera, O. (2018). La inteligencia emocional y el aprendizaje eficiente de los alumnos del programa de maestría sede – Huancayo (Tesis de maestría, UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle, Lima-Perú). Obtenido de:  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1760/TM%20CE-Du%203559%20V1%20-%20Valera%20Davila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vergara, C. (2019). La teoría del Condicionamiento operante de B. F. Skinner. Recuperado el 03 de Marzo de 2020, de:  
<https://www.actualidadenpsicologia.com/teoria-condicionamiento-operante-skinner/>

Vivo sano. (2017). Consumo responsable. Recuperado el 04 de Marzo de 2020, de <https://www.vivosano.org/que-es-el-consumo-responsable>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL II ESSALUD DE PUCALLPA, 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. ¿De qué manera se relaciona el autoconocimiento con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020?</p> <p>2. ¿De qué manera se relaciona el Autocontrol con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020?</p> <p>3. ¿De qué manera se relaciona la conciencia social con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020?</p> <p>4. ¿De qué manera se relaciona la gestión de las relaciones sociales con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Calificar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Establecer de qué manera se relaciona el autoconocimiento con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020.</p> <p>2. Determinar de qué manera se relaciona el Autocontrol con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020.</p> <p>3. Evaluar de qué manera se relaciona la conciencia social con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020.</p> <p>4. Conocer de qué manera se relaciona la gestión de las relaciones sociales con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La inteligencia emocional con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>1. El autoconocimiento con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.</p> <p>2. El Autocontrol con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente</p> <p>3. La conciencia social con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.</p> <p>4. La gestión de las relaciones sociales con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2020, se relacionan directa y significativamente.</p>	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Autoconocimiento	Auto conciencia emocional Auto evaluación Confianza en uno mismo
				Autocontrol	El autodominio emocional Integridad Adaptabilidad Logro / motivación Optimismo
				Conciencia social	Empatía Conciencia Organizacional Orientación de Servicio Liderazgo inspiracional
				Gestión de las relaciones sociales	Influencia Comunicación: Desarrollo de otros Catalizador del cambio
				Física	Salud Alimentación Arreglo personal
				Espiritual	Crecimiento espiritual Valores Creencias Trascendencia
			DESARROLLO PERSONAL	Creatividad	Uso racional de los bienes económicos Consumismo Felicidad
				Estética	Imagen Medio ambiente
					Belleza natural

## ANEXO 2

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### A. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estimado señor (a), nuestros nombres son Mirian Lisbeth Bedon Villcas y Mishell Melanie Flores Sifuentes, somos egresadas de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, actualmente estamos realizando nuestra tesis donde buscamos evaluar la inteligencia emocional Hospital II Essalud de Pucallpa, por lo que recurrimos a usted para solicitarle su apoyo respondiendo al cuestionario que adjuntamos. La información que nos entrega es estrictamente confidencial y anónima, gracias por su apoyo.

Nº	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
01	Reconoces tus emociones en diferentes situaciones en el trabajo (Triste, molesto, alegre, etc.)					
02	Puedes explicarte a ti mismo (a) porque te sientes particularmente feliz, triste o molesto (a).					
03	Cuando estás en apuros en el trabajo, le cuentas lo que ocurre a la persona más cercana y le pides que te ayude.					
04	Cuando estás en apuros en el trabajo, acudes a alguien y le cuentas lo que te ocurre, pero esperas a que él se ofrezca a ayudarte.					
05	En momentos de dificultad en el trabajo, dudas de tus propias capacidades.					
06	Aunque te sientas mal en el trabajo, eres capaz de mantener tus emociones bajo control.					
07	En situaciones adversas, eres capaz de actuar honestamente.					
08	Si algo terrible pasa en tu trabajo, eres capaz de adaptarte a los cambios y consecuencias.					
09	Ante un cambio imprevisto en el trabajo, te motiva a ti mismo para mejorar tu rendimiento.					
10	Ante un cambio imprevisto en el trabajo, reaccionas con la esperanza de que al final toda irá bien.					
11	Cuando se presenta un conflicto con algún compañero, haces un esfuerzo consciente para ver las cosas desde su punto de vista.					
12	Eres capaz de comprender los sentimientos de un compañero de trabajo que está pasando por un mal momento.					
13	Comprendes que debes participar activamente en la toma de decisiones de tu trabajo.					
14	Comprendes que debes prepararte constantemente para enfrentar los cambios que se presentan en tu trabajo.					
15	Reconoces que debes desarrollar una buena actitud para mejorar la atención a los asegurados.					
16	Guías y motiva a tus compañeros de trabajo para mantener buenas relaciones.					
17	Influye positivamente en tus compañeros de trabajo para mantener buenas relaciones.					
18	Te comunicas de manera clara y precisa con tus compañeros de trabajo para mantener buenas relaciones.					
19	Ante la duda de un compañero de trabajo sobre un tema en especial, le orientas para que supere tal dificultad.					
20	Te consideras una persona con iniciativa para gestionar y dirigir el cambio en tu trabajo					

## B. DESARROLLO PERSONAL

Estimado señor (a), nuestros nombres son Mirian Lisbeth Bedon Villcas y Mishell Melanie Flores Sifuentes, somos egresadas de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, actualmente estamos realizando nuestra tesis donde buscamos evaluar el desarrollo personal en Hospital II Essalud de Pucallpa, por lo que recurrimos a usted para solicitarle su apoyo respondiendo al cuestionario que adjuntamos. La información que nos entrega es estrictamente confidencial y anónima, gracias por su apoyo.

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Trabajas en el cuidado de tu salud para mantener un estado de bienestar físico mental y social					
02	Practicas ejercicio físico con el propósito de fortalecer el funcionamiento normal de tus órganos vitales					
03	Mantiene una alimentación equilibrada con el propósito de sentirte bien física y mentalmente					
04	Mantiene una alimentación equilibrada con el propósito de obtener la energía necesaria para realizar tus actividades cotidianas					
05	Te das el tiempo necesario para dedicarte a tu arreglo e imagen personal					
06	Consideras que la fe en un ser superior te ayuda a desarrollar tu crecimiento personal					
07	Eres aquella persona que cumple sus tareas en el tiempo adecuado y de manera correcta					
08	Eres aquella persona que acepta la creencia y opiniones de los demás mediante un dialogo tranquilo y apacible					
09	Sabes y crees realmente que estas contento con lo que haces en tu centro de trabajo					
10	Consideras que el trabajo que realizas trasciende hacia tus compañeros de trabajo					
11	Te consideras una persona que elige comprar los bienes menos duraderos y baratos					
12	Te consideras una persona que elige comprar los bienes de mejor calidad y con menor riesgo de falla					
13	Algunas veces te arrepientes de las compras que hizo					
14	Cuando ves en una tienda algo que te gusta, no te lo quitas de la cabeza hasta que lo compras					
15	En general está feliz con todo lo que le rodea, familia, trabajo, amigos					
16	La vestimenta que usas en tus labores diarias te asegura una buena imagen personal					
17	Eres aquella persona que respeta la conservación del medio ambiente, de la tierra y todo lo que te rodea					
18	Eres consciente del uso racional de los recursos naturales renovables y no renovables					
19	Eres aquella persona que aprecia y defiende su cultura regional en todos sus aspectos					
20	Eres aquella persona que aprecia el arte en todas sus expresiones					