

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

ESCUELA DE POSGRADO



DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL
ASISTENCIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS
PACIENTES Y/O USUARIOS EN LOS HOSPITALES
PÚBLICOS DE LIMA METROPOLITANA**

PRESENTADO POR: NERI VELINDA ARANDA CARBAJAL

Para optar el grado de Doctora en Administración

ASESOR DE TESIS: PEDRO DURAND SAAVEDRA

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la oportunidad de culminar satisfactoriamente mis estudios; a mis padres Juan y Celestina que los quiero mucho y para mis hijos Luis Alonso y Víctor Hugo, por ser el motivo de esta superación profesional.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por haberme facilitado culminar satisfactoriamente mis estudios de Doctorado; a los señores catedráticos por sus consejos y orientaciones; y para mis compañeros por su aliento permanente.

La Autora.

ÍNDICE

Resumen

Abstract

Introducción

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1	Marco Filosófico	01
1.2	Marco Histórico	04
1.3	Marco Teórico	04
1.3.1	Inteligencia emocional	04
1.3.2	Calidad de servicio	22
1.4	Investigaciones	32
1.4.1	Investigaciones Nacionales	32
1.4.2	Investigaciones Internacionales	34
1.5	Marco Conceptual	37

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1	Planeamiento del Problema	39
2.1.1	Descripción de la Realidad Problemática	39
2.1.2	Antecedentes Teóricos	43
2.1.3	Definición del Problema	44
2.2	Finalidad y Objetivos de la Investigación	46
2.2.1	Finalidad	46
2.2.2	Objetivo General y Específicos	46
2.2.3	Delimitación del Estudio	48
2.2.4	Justificación e Importancia del Estudio	48
2.3	Hipótesis y Variables	49

2.3.1	Supuestos Teóricos	49
2.3.2	Hipótesis Principal y Específicas	50
2.3.3	Variables e Indicadores	51

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1	Población y Muestra	53
3.2	Diseño Utilizado en el Estudio	55
3.3	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	55
3.4	Procesamiento de Datos	56

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1	Presentación de Resultados	57
4.2	Contrastación de Hipótesis	86
4.3	Discusión	96

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	103
5.2	Recomendaciones	104

BIBLIOGRAFÍA

Referencias bibliográficas

Referencias electrónicas

ANEXOS:

01 Matriz de Consistencia

02 Encuesta

03 Ficha de Validación

04 Estadística de atenciones hospitalarias en hospitales del MINSA

RESUMEN

La inteligencia emocional está compuesta por una serie de habilidades que te permiten tener ese autocontrol de nuestras propias emociones y sentimientos. Estas habilidades frenan tus comportamientos impulsivos y ayuda a la resolución de conflictos de una manera asertiva.

El objetivo general del trabajo de investigación fue demostrar si la inteligencia emocional en el personal asistencial, incide en la calidad del servicio a los usuarios en los hospitales de Lima Metropolitana, 2019-2020.

El tipo de investigación fue aplicada y el nivel explicativo; por otro lado, el método y diseño de investigación fue *expos facto* o retrospectivo; y con relación a la población objeto de estudio estuvo constituida por hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana y la muestra fue de 384 pacientes y/o usuarios con un muestreo probabilístico de probabilidad del 95% de confianza y con un margen de error de 5%.

Respecto a los instrumentos utilizados para la medición de las variables fue la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, el cual fue validado por Jueces expertos que realizaron la evaluación con el Grado de Doctores, quienes dieron la validación de criterios y de constructo; en cuanto a la prueba estadística fue la prueba de los rangos con signo de Wilcoxon.

En conclusión, se ha demostrado que la inteligencia emocional en el personal asistencial, incide significativamente en la calidad del servicio a los usuarios en los hospitales públicos de Lima Metropolitana, 2019-2020.

Palabras clave: Inteligencia emocional, calidad de servicio, fiabilidad, emociones y estados de ánimos.

ABSTRACT

Emotional intelligence is composed of a series of skills that allow you to have that self-control of our own emotions and feelings. These skills curb your impulsive behaviors and help resolve conflicts in an assertive way.

The general objective of the research work was to demonstrate whether emotional intelligence in healthcare personnel affects the quality of service to users in the hospitals in Metropolitan Lima, 2019-2020.

The type of research was applied and the explanatory level; on the other hand, the research method and design was ex post facto or retrospective; and in relation to the population under study, it was made up of hospitals of the Ministry of Health (MINSA) in Metropolitan Lima and the sample was 384 patients and/or users with a probabilistic sampling of probability of 95% confidence and with a margin of 5% error.

Regarding the instruments used to measure the variables, it was the survey technique with its instrument the questionnaire, which was validated by expert Judges who carried out the evaluation with the Degree of Doctors, who gave the validation of criteria and construct; Regarding the statistical test, it was the chi or chi square, corrected by Yates.

In conclusion, it has been shown that emotional intelligence in healthcare personnel significantly affects the quality of service to users in public hospitals in Metropolitan Lima, 2019-2020.

Keywords: Emotional intelligence, quality of service, reliability, emotions and moods.

INTRODUCCIÓN

En cuanto al desarrollo de la tesis, se encuentra dividido en cinco capítulos: Fundamentos Teóricos de la Investigación; El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables; Método, Técnica e Instrumentos; Presentación y Análisis de los Resultados; finalmente Conclusiones y Recomendaciones, acompañada de una amplia Bibliografía, la misma que sustenta el desarrollo de esta investigación; así como los Anexos respectivos.

Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación, abarcó el marco filosófico, histórico y teórico con sus respectivas conceptualizaciones sobre: Inteligencia emocional y calidad de servicio; donde cada una de las variables se desarrollaron con el apoyo de material procedente de especialistas en cuanto al tema, quienes con sus aportes enriquecieron la investigación; dichas variables son de gran interés y han permitido clarificar desde el punto de vista teórico conceptual a cada una de ellas, terminando con las investigaciones y la parte conceptual.

Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables, se puede observar que en este punto destaca la metodología empleada para el desarrollo de la tesis; destacando la descripción de la realidad problemática, objetivos, delimitaciones, justificación e importancia del estudio; terminando con las hipótesis y variables.

Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos, estuvo compuesto por la población y muestra; diseño, técnicas e instrumentos de recolección de datos; terminando con el procesamiento de datos.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados, se trabajó con la técnica del cuestionario, el mismo que estuvo compuesto por preguntas en su modalidad cerradas, con las mismas se realizaron la parte estadística y luego la parte gráfica, posteriormente se interpretó pregunta por pregunta, facilitando una mayor comprensión y luego se llevó a cabo la contrastación de cada una de las hipótesis, terminando con la discusión.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, las mismas se formularon en relación a las hipótesis y a los objetivos de la investigación y las recomendaciones, consideradas como viables.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 MARCO FILOSÓFICO

En lo concerniente a esta parte del estudio, encontramos que **Arroyo, J. (2016)**; quien al hacer referencia Goleman, D., destaca que a nivel de la persona humana existe muchos aspectos a tomarse en cuenta, las cuales podemos relacionarlas como competencias generales y que a no dudarlo guardan cierta relación con la conceptualización vinculada con la variable independiente y junto a otras variables que también son mencionadas por Howard Gardner, tienen ciertas vinculaciones que son muy evidentes y palpables en relación a esta temática.

Es preciso señalar que en lo referente a la inteligencia emocional, podemos indicar que ayuda en alcanzar cierta ventaja competitiva; es por eso que esta clase de inteligencia que actualmente es muy estudiada y aplicada en la educación, psicología, medicina, entre otros, ayuda en el logro de lo previsto; por lo tanto, es muy importante que como tal es de gran utilidad por la persona humana, cuando reconoce la importancia que tiene como es el caso de personal asistencial, en los hospitales del MINSA.

En esta parte del estudio, es bueno que se comprenda que la inteligencia emocional, viene tornándose en algo muy importante a nivel de la persona humana y que si lo analizamos conscientemente, abarcará ciertos aspectos vinculados con el auto conocimiento y que guarda relación con Sócrates; quien filosóficamente menciona en algunos de sus artículos ampliamente promovidos y leídos por la humanidad como “conócete a ti mismo”; hechos que demuestran que efectivamente esta expresión encierra un amplio contenido y que desde luego guarda ciertos matices con lo que se conceptualiza respecto a los alcances que tienen la I.E.; es por eso que Sócrates, lo plantea en esa forma y que tiene mucha profundidad en lo que persigue, entre otros.

Es por eso que en cuanto a la autorregulación, al revisarse los alcances que tiene la escuela filosófica “El Estoicismo”, encontraremos que pese a hacer conocida desde el cuarto siglo A.C. y cuyo gestor fue Zenón de Citio, esta abarcaba en su estructura de aspectos vinculados con la ética, física y lógica y cuya escuela propulsaba entre otros que el bien no estaba en la parte externa de los objetos, sino a nivel de su sabiduría y en cuanto al alma, lo cual es un hecho palpable conocer que significa la sabiduría y en que consiste el dominio del alma y de las pasiones; por lo cual, es importante que se conozca cuáles son los alcances que tiene la razón y también en cuanto a la virtud desde el punto de vista de la persona humana.

Por otra parte, cuando se trata de la automotivación, encontramos que en el caso de Spinoza, destaca que la persona humana tiene en su interior un enorme potencial, el mismo que puede ser desarrollado por él mismo; en razón que en nuestro interior poseemos algo muy propio que se necesita sentirlo y vivirlo, es todo aquello que nos automotiva y que muchos filósofos lo han expresado en este sentido; por lo tanto lo que expresa este filósofo, tiene gran connotación a nivel de la persona humana y que su aporte fundamentalmente guarda relación directa con la filosofía metafísica y que las tres sustancias comentadas con mucha profundidad por descartes, se redujeron a una muy conocida como “sustancia divina infinita”, facilitando al ser humano con el fin que pueda identificarse con el entorno donde vive que es la naturaleza, y así también con Dios, como un ser supremo, entre otros.

Finalmente, sobre la parte filosófica, además se puede mencionar que otros filósofos también hicieron esta referencia como fue Aristóteles, quien trató a profundidad sobre las habilidades sociales; de lo cual se desprende con bastante claridad que la inteligencia emocional, encierra ciertos aspectos de la filosofía.

1.2 MARCO HISTÓRICO

Con relación al origen y la historia, es preciso señalar que, en la década de 1950, Abraham Maslow escribió acerca de cómo las personas podrían mejorar sus fortalezas emocionales, físicas, espirituales y mentales. Su obra inspiró el

llamado movimiento “Potencial Humano”, que podría ser considerado la mayor celebración del humanismo desde el Renacimiento. En los años 70 y 80 esto condujo al desarrollo de muchas nuevas ciencias enfocadas en la capacidad humana. Se estaban realizando investigaciones serias para definir tanto las emociones como la inteligencia.

Es importante señalar que uno de estos investigadores fue Peter Salovey, ahora Preboste y profesor de la Universidad de Yale. Salovey dice que en las últimas décadas, las creencias acerca de las emociones y la inteligencia han cambiado, la inteligencia era antes pensada en términos de perfección, pero ya se estaba reconociendo que hay algo más en la vida. Es decir, en vez de que la emoción fuera considerada una perdición, como alguna vez lo fue, ya estaba siendo reconocida como algo de un valor sustancial.

1.3 MARCO TEÓRICO

1.3.1 Inteligencia Emocional

Con relación a la variable, se aprecia que diferentes autores, especialistas y analistas en el tema, **Goleman (2018)** indica que: “*La inteligencia emocional consiste en cuatro aptitudes fundamentales: conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y habilidad social*”. Cada una de estas está integrada a su vez por diversas competencias. (p. 74)

Asimismo, agrega una lista de aptitudes y rasgos correspondientes como:

1) Conciencia de uno mismo: a) conciencia emocional de uno mismo: la capacidad de interpretar y comprender tus emociones, así como reconocer su impacto en el rendimiento laboral, las relaciones, etc.; b) valoración rigurosa de uno mismo: una evaluación realista de tus aptitudes y limitaciones; c) confianza en uno mismo: un sentido fuerte y positivo de tu valía.

2) Autogestión: a) autocontrol: la capacidad para dominar las emociones e impulsos perturbadores; b) fiabilidad: una muestra sistemática de honestidad e integridad; c) meticulosidad: la capacidad de gestionarse a uno mismo y sus responsabilidades; d) adaptabilidad: capacidad de amoldarse a las situaciones cambiantes y superar los obstáculos; e) orientación a los logros: el anhelo de satisfacer un criterio interno de excelencia; f) iniciativa: la voluntad de aprovechar las oportunidades.

3) Conciencia social: a) empatía: la habilidad de percibir las emociones de los demás, entender su punto de vista e interesarse activamente por sus preocupaciones; b) conciencia organizativa: la habilidad de interpretar las corrientes de la vida organizativa, crear redes de toma de decisiones y sortear las políticas; c) orientación al servicio: la habilidad de reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.

4) Habilidad social: a) liderazgo visionario: la habilidad de tomar las riendas e inspirar con una visión convincente; b) influencia: la habilidad de desplegar toda una serie de tácticas persuasivas; c) desarrollar a los demás: la propensión a fomentar las aptitudes de los demás a través de valoraciones y orientaciones; d) comunicación: la habilidad de escuchar y mandar mensajes claros, convincentes y precisos; e) catalizador del cambio: la habilidad para lanzar ideas nuevas y llevar a la gente en una nueva dirección; f) gestión de conflictos: la habilidad de suavizar discrepancias y orquestar soluciones; g) crear lazos: la habilidad para cultivar y mantener una red de relaciones; h) trabajo en equipo y colaboración: la habilidad para fomentar la cooperación y crear equipos. (pp. 75-77)

Asimismo, **Persico (2018)** refiere que inteligencia es: *“Una cualidad que sirve para resolver problemas, para comprender el mundo que nos rodea y manejarnos adecuadamente en él”*.

Por tanto, la autora sobre la inteligencia emocional indica que: *“La interacción con las demás personas es un elemento clave en la adaptación al medio urbano ya que es lo que permite conseguir, mediante la educación, el trabajo, la constitución de la familia, todo aquello que se necesita para vivir”*.

También agrega, que se suele distinguir metafóricamente dos formas de pensamiento contrapuestas: el pensar con la cabeza y el pensar con

el corazón. La razón de esta afirmación es que, al tomar decisiones bajo un fuerte estado emocional, una de las zonas del cuerpo que más percibimos es el pecho, el corazón.

Tal es así, que cuando pensamos con la cabeza se obra partiendo del análisis racional de una circunstancia; se evalúa los beneficios y perjuicios que podría acarrear una acción determinada y luego decidimos si nos conviene o no llevarla a cabo; por el contrario, son los sentimientos los que nos advierten de que una cosa puede ser buena o mala, grata o ingrata y se obra de acuerdo con ellos sin atender demasiado a ningún tipo de análisis previo o, incluso, en contra de lo que la razón nos dicta. (pp. 14-15)

Por otro lado, **Ramos; Enríquez y Recondo (2015)** informan que para definir a:

La inteligencia emocional es un aspecto final el cual era importante: Tenía que ser distinguida de los rasgos de personalidad y de los talentos. Los rasgos de personalidad pueden ser definidos como formas características o preferidas de comportarse; y los talentos pueden definirse como capacidades no intelectuales. (p. 5)

También **Mayer y Salovey (2013)** informan que la inteligencia emocional podría ser considerada una inteligencia actual y distinta. La bondad en las relaciones humanas podría ciertamente estar compuesta de rasgos como la sociabilidad, la honradez o el ser cariñoso. Pero

además, allí podrían existir habilidades verdaderas tales como el conocimiento sobre lo que otra persona está sintiendo, que podría implicar un pensamiento apreciable y, por consiguiente, podría ser considerado una inteligencia.

Asimismo, el intento de operacionalización del término “emoción” para el estudio de su implicación en la adaptación del ser humano nos conduce al concepto de “inteligencia emocional” (IE) definido por primera vez por Salovey y Mayer en 1990 y reformulado en 1997 como:

“La habilidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones; la habilidad de acceder o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad de comprensión emocional y conocimiento emocional; y la habilidad de regular emociones para promover el crecimiento intelectual y emocional”. (pp. 433-435)

Por otro lado, **Goleman (2018)** refiere que al evaluar la inteligencia emocional, se aprecia que la mayoría de las grandes empresas utilizan hoy en día a psicólogos profesionales para desarrollar lo que se conoce como “modelos de competencia”, que las ayudan a identificar, formar y promocionar a potenciales líderes estrella. También han definido esos modelos para cargos de menor nivel.

Además, en los últimos años, se han analizado modelos de competencia de 188 empresas, la mayoría de ellas grandes y multinacionales, que incluían a Lucent Technologies, British Airways y

Credit Suisse. Al llevar a cabo este trabajo, el objetivo era determinar qué capacidades personales propiciaban, y en qué medida, un rendimiento extraordinario en esas organizaciones.

Cabe señalar, que la inteligencia emocional desempeña *un papel cada vez más importante en los niveles más altos de la empresa, donde las diferencias en las aptitudes técnicas tienen una relevancia mínima*. Dicho de otro modo, cuanto más alto es el rango de una persona considerada de gran rendimiento, más capacidades de la inteligencia emocional se manifiestan como motivo de su eficiencia.

También indican otros especialistas, que la inteligencia emocional no solo distingue a los líderes extraordinarios, sino que también puede estar vinculada a un gran rendimiento. Los hallazgos del difunto David McClelland, el reconocido investigador del comportamiento humano y organizativo son un buen ejemplo de ello.

Ampliando su definición, **Persico (2018)** refiere que las emociones, como sistemas de respuestas automáticas, constituyen mecanismos sumamente útiles a la hora de enfrentar un peligro o aprovechar una oportunidad. El miedo nos hace buscar salidas en cuestión de segundos al tiempo que acelera nuestros pasos, la tristeza nos permite reponernos de una pérdida, la ira nos da fuerzas para la lucha, para defendernos, y la felicidad nos hace encarar el trabajo cotidiano reduciendo el agobio de los sentimientos negativos.

En cuanto a las ***cinco claves de la inteligencia emocional***, la autora refiere que los test de inteligencia se limitan a calcular la capacidad de comprensión de las abstracciones, el manejo lógico-matemático o la habilidad verbal de una persona, pero nada dicen acerca de su capacidad para comunicarse con otros, su habilidad para detectar sentimientos ajenos o para controlar sus propias emociones.

Por otro lado, se aprecia que actualmente muchos psicólogos que se dedican a investigar y reestructurar más precisamente en qué consiste la inteligencia, aceptan que la emoción juega un papel importantísimo en cuanto a la forma en que una persona desarrolla su vida y se adapta al medio; pues según Daniel Goleman, para alcanzar el éxito se utiliza un 20% de inteligencia académica (CI) y 80% de inteligencia emocional (IE). (pp. 16-17)

Por otro lado, **Salovey (2015)** agrupa las inteligencias personales organizándolas en cinco habilidades principales:

1) Capacidad de conocer las propias emociones. La clave para un posterior desarrollo de la inteligencia emocional es la capacidad de conocer los sentimientos en el mismo momento en que hacen acto de presencia. No se trata sólo de percibir aquellas emociones intensas que nos embargan hasta nublar la razón sino, precisamente, en saber detectar hasta los más mínimos matices de nuestra vida emocional.

Saber en cada momento qué sentimos exactamente y ser capaces de ponerle nombre a esa emoción.

2) Capacidad de controlar las emociones. Una vez que tenemos conciencia de las emociones negativas que nos embargan, se puede desembarazarnos de ellas mediante un proceso dirigido por la razón. Obviamente cuanto mayor control se tenga sobre nuestras emociones, más efectivamente se podrá manejar en nuestra vida diaria, tanto con nosotros mismos como con nuestros semejantes.

3) La capacidad de automotivarse. Uno de los peores enemigos del éxito es la impaciencia, la incapacidad de esperar la gratificación por el trabajo que se está realizando, la necesidad de abandonarlo cuando se considera tedioso. Si somos presa de la ansiedad, del malestar, del aburrimiento, difícilmente se podrá concentrar adecuadamente en la tarea que se está llevando a cabo.

4) Capacidad de reconocer las emociones ajenas. En un entorno social como el que vivimos hoy en día, rodeados de personas de todas las clases, culturas y condición social, la habilidad de reconocer las emociones de los demás facilita enormemente la convivencia. Gracias a la empatía se detecta qué es lo que necesitan las personas con las que se tratamos, lo cual es esencial para desarrollar el altruismo. La empatía es una cualidad que se observa comúnmente en los bienes vendedores;

ellos conocen a la perfección qué necesita el posible cliente y cómo hacer para convencerle de que él puede cubrir esa necesidad.

5) Capacidad de controlar las relaciones. En el vínculo que se establece con cualquier persona, siempre van a estar presentes nuestras emociones y las suyas, ya que el sistema límbico de cada ser humano está dispuesto a enviar señales de alarma en el momento en que un supuesto peligro se presente. Lo importante es saber que todos tienen la posibilidad de mejorar en cualesquiera de estas cinco áreas mediante la adquisición de nuevos hábitos y formas de reaccionar que nos permitan alcanzar una mayor inteligencia emocional. El conseguirlo redundará beneficiosamente no sólo en nuestras relaciones personales y con nosotros mismos sino también en nuestro ámbito laboral y social. (pp. 18-19)

Por otro lado, **Peters y Waterman (2017)** manifiestan que la cooperación es la clave de la inteligencia emocional, dado que el mundo ha cambiado enormemente en las últimas cuatro o cinco décadas. En los años cuarenta y cincuenta, la sociedad estaba muy militarizada. La autoridad y las estructuras jerárquicas predominaban en todos los estamentos de la sociedad, desde la familia, las empresas, el poder político, y por supuesto el ejercicio. Los derechos de las personas pobres, de las minorías, de las mujeres y, en general, de aquellos con poco poder, se pisoteaban fácilmente. En esos tiempos en que no obedecer a una autoridad podía representar quedarse sin trabajo, pasar hambre, ser

torturado, y quizá asesinado, saber obedecer sin rechistar era extraordinariamente importante y útil para poder tirar adelante.

Es por eso, que el mundo actual (con algunas excepciones) y sobre todo en diferentes países se ha vuelto más democrático. No se reconocen solos los derechos de los poderosos, sino que todas las personas son iguales ante la ley. Aunque sigue habiendo enormes diferencias entre ricos y pobres, muchas componendas y privilegios abusivos, lo cierto es que cada vez se aceptan menos esas injusticias. A un ritmo que no se había visto nunca en la historia, los medios de comunicación y los movimientos sociales denuncian casos de corrupción de políticos o financieros que son investigados, a menudo verbalmente linchados, juzgados, y ocasionalmente encarcelados.

Asimismo, la sociedad ha llegado a unos niveles de democracia que no se habían dado antes en la historia, la capacidad de obediencia ya no es una cualidad especialmente deseable. Por supuesto, las empresas, las instituciones democráticas, las familias y en general todas las organizaciones humanas necesitan que la gente siga las instrucciones, las normas y las reglas del juego para que las cosas funcionen. Pero nuestro mundo se ha vuelto extremadamente competitivo. (p. 978)

De igual modo, **Alegre (2018)** informa que desarrollar la inteligencia emocional no es tarea fácil. Puede intentarse de varias maneras. Se pueden leer libros e intentar aplicar luego lo que ha aprendido de ellos. O

se puede asistir a cursillos donde se enseña a ser más inteligentes emocionalmente. Estos cursillos suelen combinar una parte teórica con otras más prácticas que incluye algunos juegos de rol y algunas actividades para desarrollar las habilidades aprendidas.

Además, cada vez más escuelas utilizan currículos de inteligencia emocional, de forma que en horas específicas del horario escolar, los niños y profesores comparten lecturas, discuten en pequeños y grandes grupos acerca de la inteligencia emocional, llevan a cabo actividades, estudian textos, y hasta se examinan de inteligencia emocional.

Tal es así, que todos estos métodos para desarrollar la inteligencia emocional son magníficos y los recomiendo de todo corazón. Sin embargo, yo propongo uno que en mi opinión es más efectivo. Se trata de aprender a cooperar en el seno de la familia, es decir, se trata de que padres, madres, hijos e hijas aprendan a cooperar entre ellos.

Además, se tiene en cuenta que la capacidad de cooperación es hoy en día una virtud muy valorada y necesaria. El que la haya desarrollado está en una posición de ventaja competitiva en relación con las otras personas. Sin embargo, la razón principal por la que propone a los padres enseñar a cooperar a sus hijos es que la cooperación requiere de todas las habilidades de la inteligencia emocional.

Es por ello, que para cooperar es preciso entender nuestros sentimientos, nuestros objetivos y nuestros deseos. Si no lo conocemos,

la colaboración con otros miembros de la familia no es cooperación, sino sometimiento a la voluntad de otros. Solo cuando se sabe quiénes somos y qué queremos se puede saber a qué se está dispuesto a renunciar y qué sacrificios se quiere hacer en aras del bien común de la familia, del grupo de amigos o del equipo de personas con el que se trabaja.

En tal sentido, la capacidad de cooperar también requiere que sepamos controlar nuestras emociones y regular la conducta que desplegamos, de lo contrario se está en continua confrontación con los miembros de la familia que tienen diferentes deseos u objetivos. También es preciso que se aprenda a entender los deseos, emociones y objetivos de los demás, porque solo así se puede establecer una verdadera cooperación.

Además, la cooperación requiere comunicar con otros, hacer cosas juntos, repartir el trabajo y el esfuerzo de forma equitativa, y otras muchas habilidades sociales. Finalmente, para cooperar hace falta tener objetivos, ganas de hacer y conseguir cosas, motivación para intentarlo y confianza en que esas cosas se puede conseguir.

Es así, que el principal motivo es que el aprendizaje de cualquier nueva habilidad o grupo de habilidades requiere una práctica continua hasta que se domina. Sin embargo, la mayoría de personas no ven cómo practicar lo aprendido en los cursillos o en la escuela, en el día a día de

la vida real. Por eso es tan importante aprender a cooperar con los demás miembros de la familia. (pp. 38-40)

De igual modo, **Fernández-Berrocal y Extremera (2016)** refieren que la inteligencia emocional es considerada como habilidad del procesamiento de la información emocional, igualándose a cualquier otra capacidad o habilidad cognitiva. Actualmente es la teoría que mayor aceptación ha conseguido en el ámbito científico y mayor producción investigadora ha provocado.

También agregan que la inteligencia emocional, en apenas 15 años de vida científica, ha pasado de ser un concepto de moda a convertirse en un apasionante y fructífero campo de investigación. Aunque a veces enfrentados, los diversos planeamientos teóricos y de evaluación, así como las posibles implicaciones del constructo en importantes áreas del funcionamiento vital de las personas se han convertido en detonantes del interés por el estudio de la inteligencia emocional (IE).

De igual modo, varios autores defienden que las habilidades para identificar, asimilar, comprender y regular nuestras emociones, y las de los demás, son recursos potenciales que facilitarían un mayor afrontamiento ante los eventos estresantes. Tanto la percepción de nuestras habilidades emocionales, evaluada mediante autoinformes de I.E., como la destreza emocional en sí, evaluada mediante medidas de ejecución, son predictores significativos del bienestar emocional y del ajuste psicosocial de las personas. (pp. 139-140)

De igual modo, **Coté et al (2015)** informan que la capacidad de regular las emociones se relaciona positivamente con la cualidad de las relaciones sociales y sensibilidad social. También se ha observado cómo la inteligencia emocional correlaciona positiva y moderadamente con la autoestima y el liderazgo, y negativamente con la ansiedad social, e incluso controlando el efecto de la personalidad e inteligencia.

Además, la I.E previene comportamientos no adaptativos en la escuela, tales como el absentismo o las expulsiones por mala conducta, y promueve el rendimiento académico. A su vez, la inteligencia emocional se relaciona positivamente con mejores niveles de ajuste psicológico y el control del estrés.

Tal es así, que otro aspecto que hay que considerar dentro de la IE son los constructos de la personalidad ya que la predisposición para adquirir y ejecutar determinadas estrategias de regulación emocional está relacionada con los precursores temperamentales que el individuo trae al nacer. Los resultados de las investigaciones en variables temperamentales sugieren que las diferencias individuales en la reactividad y regulación emocional poseen fuertes bases genéticas y se manifiestan ya en etapas tempranas de la vida del niño.

Es por eso, que estas predisposiciones afectivas de base se ven reflejadas en los factores de personalidad propuestos por la taxonomía

de los “cinco grandes” y constituyen los precursores de la reevaluación y la supresión, porque tornarían más fácil o más difícil la adquisición y ejecución de dichas estrategias. Los factores de personalidad según el modelo de los cinco grandes son factores o tendencias básicas de respuesta con bases biológicas que inician, guían o mantienen formas de comportarse, pensar y sentir, que resultan relativamente estables o a lo largo del tiempo. (pp. 113-114)

Por otro lado, **Goleman (2018)** informa que recogiendo las aportaciones de Salovey considera que la inteligencia emocional es:

1) Conocer las propias emociones. El principio de Sócrates “conócete a ti mismo” nos habla de esta pieza clave de la inteligencia emocional: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.

2) Manejar las emociones. La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.

3) Motivarse a sí mismo. Una emoción tiende a impulsar una acción. Por eso, las emociones y la motivación están íntimamente interrelacionadas. Encaminar las emociones, y la motivación

consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El auto control emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.

4) Reconocer las emociones de los demás. El don de gentes fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es el fundamento del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de ayuda y servicios en sentido amplio.

5) Establecer relaciones. El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar sus emociones. La competencia social y las habilidades que conlleva son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

En suma, la inteligencia emocional se conceptualiza como un constructo que incluye tanto aspectos de personalidad como la habilidad para percibir, asimilar, comprender y manejar las emociones. (pp. 97-98)

Por otro lado, el autor **Goleman (2018)** manifiesta que el liderazgo eficaz, resultará esquivo para muchas personas y organizaciones. Uno de los motivos de ellos que, hace poco, casi ningún estudio cuantitativo ha demostrado qué conductas de liderazgo generan resultados positivos. Tal es así, que los expertos ofrecen diversos consejos los cuales están basados en deducciones, experiencias y el instinto. A veces, esos consejos son correctos; otras no.

No obstante, un estudio de la asesoría Hay/McBer, basado en una muestra aleatoria de 3.871 directivos seleccionados de una base de datos de más de veinte mil en todo el mundo, ha desentrañado gran parte de este misterio. Este estudio descubrió seis estilos distintos de liderazgo, todos ellos surgidos de diferentes componentes de la inteligencia emocional.

Tal es así, que individualmente, cada uno de estos estilos parece tener un efecto directo y singular en el ambiente de trabajo de una empresa, departamento o equipo y, a su vez, en su rendimiento económico. Y, lo que quizá sea más importante, el estudio indica que los líderes que cosechan los mejores resultados no recurren a un solo estilo de liderazgo, sino que utilizan la mayoría de ellos a lo largo de una misma semana (de forma apenas planeada y en desigual medida) dependiendo de la situación del negocio.

Por tanto, se debe imaginar los estilos de liderazgo como los palos de un golfista profesional; a lo largo de un hoyo, el profesional elige el adecuado en función de las exigencias del golpe. A veces tiene que meditar su elección, pero en general es automática. El profesional percibe el desafío que se avecina, saca con presteza la herramienta correcta y la utiliza con elegancia. Así actúan también los líderes que causan un gran impacto.

En cuanto a ***calcular el impacto del liderazgo***, el autor informa que hace ya más de una década que algunos estudios relacionaron por primera vez algunos aspectos de la inteligencia emocional con los resultados en los negocios. Tal es así, que el difunto David McClelland, un destacado psicólogo de la Universidad de Harvard descubrió que los líderes con virtudes en seis o más competencias de la inteligencia emocional eran mucho más eficaces que sus homólogos sin dichas virtudes.

También agrega, que los seis estilos de liderazgo tienen un efecto mensurable en cada aspecto del ambiente. Asimismo, cuando se evalúa el impacto del ambiente en los resultados económicos (como los ingresos por ventas, el aumento de los beneficios, la eficiencia y la rentabilidad), se halla una correlación directa entre ambas cosas. Los líderes que se servían de estilos que afectaban de manera positiva al ambiente obtenían resultados notablemente mejores que aquellos que no lo hacían.

Asimismo, eso no significa que el ambiente de una empresa sea el único condicionante del rendimiento. La situación económica y las dinámicas competitivas son de enorme importancia. Pero el análisis indica con claridad que el ambiente representa casi un tercio de los resultados. Por tanto, es un impacto demasiado importante como para ignorarlo.

1.3.2 Calidad de Servicio

Las personas que acuden a cualquier institución ya sea pública o privada y más aún si es particular una atención y un servicio de calidad, dado que en los particulares son ellos que pagan su dinero para lograr que sean atendidos lo mejor posible y de esta manera tener una expectativa positiva del establecimiento donde acudieron, dado que esto conlleva a que los usuarios puedan divulgar información importante a su entorno y así lograr que esta sea de calidad y gane prestigio a nivel institucional.

Tal es así, que **Urdaneta (2014)** refiere que los enfoques de calidad total y mejoramiento continuo son una característica de las organizaciones y empresas exitosas. Es la propiedad que tiene una empresa de renovarse cada día, de identificar los errores y convertirlos en procesos de mejoramiento permanentes; es una cultura que, instaurada, permite beneficiarse de los problemas y de las quejas de los

clientes para no volver a repetir los mismos errores en los procesos siguientes. Es una forma de vida, una filosofía, una cultura y una nueva actitud mediante la cual todos los que trabajan en una empresa tienen sus ojos, su mente y sus oídos bien abiertos para poder reconocer las oportunidades de mejoramiento y capitalizarlas en acciones concretas que se reflejan en mejores procesos y productos.

Además, la creación de una cultura de mejoramiento continuo no es una tarea fácil, máxime si se trata de entidades estatales que llevan años de cultura burocrática en la cual los errores y fallas son escondidos para que la alta dirección no se dé cuenta de ellos por temor a represalias. Sin embargo, para una nueva empresa, crearla desde el principio es relativamente sencillo; solamente basta dar el ejemplo a los nuevos trabajadores y enseñarles que en esa empresa se trabaja con calidad y en procesos de mejoramiento continuo. Aunque son muchas las organizaciones que presumen tenerla, la realidad es que muy pocas de ellas lo han logrado de manera genuina.

Asimismo, se debe tener en cuenta que el trabajo de toda persona dentro de una organización tiene por lo general dos componentes principales: mantenimiento y mejoramiento. Por un lado, el mantenimiento se refiere a realizar las tareas que ya se hacen bien y que son parte del aprendizaje organizacional, apegándose a los reglamentos y las políticas de la empresa, a los estándares, etc. Por otro lado, el

mejoramiento se refiere a las actividades que se deben realizar para hacer mejor lo que ya se hace bien.

El Ministerio de Salud, junto a otras organizaciones proveedoras de atención de salud del país, viene expandiendo iniciativas para mejorar la calidad en el servicio como en la atención de salud desde años anteriores. Además, las iniciativas han sido producto del esfuerzo en conjunto de todos los niveles del sistema de sanitario.

Además, a pesar de una actual dispersión muchas veces en la misma institución, se aprecia que existe la enorme voluntad de los diferentes actores sanitarios por mejorar la calidad del servicio en la atención que se brinda a población en general.

Por otro lado, se aprecia que la baja calidad en el servicio, así como en la atención a pacientes y/o usuarios, actualmente constituye uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales principalmente la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, las que, a diferencia de otros problemas de salud, requieren una adecuada capacidad resolutive y fundamentalmente intervenciones de calidad. (pp. 137-141)

De igual forma, **Abadi (2013)** refiere que para comprender el concepto de calidad de servicio se debe tener presente primero los conceptos de calidad, servicio y cliente por separado.

1) Calidad como: “La totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos”.

2) Servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

3) Cliente aquella persona que busca un servicio de calidad en la institución que acude para recibir una atención de forma personalizada, amable, etc. (p. 12)

Asimismo, **Parasuraman; Zeithaml y Berry (2015)** quienes tienen su propia apreciación refieren que: *“La calidad de servicio es una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa”*.

Además, sugieren que reducir o eliminar dicha diferencia, denominada GAP 5, depende a su vez de la gestión eficiente por parte

de la empresa de servicios de otras cuatro deficiencias o discrepancias.
(p. 41)

De igual manera, **Lazo (2015)** refiere que la calidad del servicio en la atención de los servicios de salud, comporta diferentes enfoques que de manera complementaria permiten un abordaje holístico del campo como los que presenta a continuación.

1.- Calidad en salud como expresión del desarrollo humano. La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida, por lo tanto, condición fundamental del desarrollo humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales. Esta perspectiva expresa la aspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización, individual y colectivamente.

2.- Calidad en salud como expresión de derecho a la salud. Sin duda que una de las mejores expresiones de modernidad fue el surgimiento y establecimiento del principio de ciudadanía que se expresa en el ejercicio de derechos y obligaciones como base de las relaciones humanas. En tal sentido, la salud y su atención constituyen un espacio privilegiado de ejercicio de ciudadanía. La salud es un derecho

fundamental e inalienable, al cual debe acceder toda persona al margen de cualquier tipo de diferencias y sin mediar ningún tipo de barreras.

3.- Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud. El enfoque de la gerencia estratégica significó un salto cualitativo para la gerencia de los servicios de salud, pues le permitió reconocer al “otro” como referente fundamental de la organización moderna, sea este otro: usuario, cliente, proveedor, aliado, competidor, regulador, etc. El pensamiento estratégico obligó a “reinventar” las organizaciones “desde el otro” en lo que se dio por llamar la estrategia “de afuera hacia adentro”.

4.- Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud. El desarrollo y fortalecimiento de los servicios de salud bajo la estrategia de la calidad, parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención. (pp. 16-17)

Del mismo modo, **Griffin (2014)** manifiesta que los servicios son intangibles porque no es posible contarlos, medirlos, almacenarlos, tener inventario, probarlos o verificarlos antes de la venta. Sólo la experiencia del cliente puede decidir si los servicios de cuidado de salud manifiestan calidad.

De otro lado, que para medir la calidad de servicio es que la naturaleza del desempeño diverge de una transacción a otra. Esta heterogeneidad puede ocurrir porque el servicio es brindado por diferentes médicos, enfermeras y personal general a una gran variedad de pacientes con necesidades y expectativas diferentes. La variación entre las personas que dan servicios de salud puede deberse a su adiestramiento, experiencias, habilidades personales y personalidad. (pp. 59-60)

Por otro lado, los autores refieren que para la medición de la calidad se han utilizado tradicionalmente dos modelos. **El primero**, desarrollado por Donabedian, A. (2013), evalúa tres áreas como las siguientes: la estructura, los procesos y los resultados. (p. 166) **El segundo**, desarrollado por **Galán (2013)**, es más amplio en cuanto áreas de evaluación y posibilidades de inferir sobre los distintos tributos de la calidad, descritos anteriormente, pues analiza el contexto en el cual se presta la atención, la demanda, la oferta, el proceso, los resultados y el impacto, el marco conceptual y las variables de este modelo fueron presentados atrás. (p. 18)

Asimismo, se aprecia que para que exista un servicio de calidad, se debe tener presente que se debe contar con personal y profesionales debidamente capacitados, en tal sentido, el autor **Pontón (2014)** refiere que la administración de personal es el conjunto de políticas, normas y procedimientos que se llevan a cabo en un hospital, que permitan la

selección, el reclutamiento, la disciplina, el entrenamiento y bienestar de las personas que trabajan dentro de una organización y asignaciones que permiten cumplir con los objetivos de la institución.

Es por eso, que muchos de los trabajos en el hospital requieren de gran esfuerzo físico habida cuenta que las personas permanecen de pie la mayor parte del día y su trabajo físico puede ser extenuante; sin que el trabajo de médicos sea una excepción, merecen mencionarse las labores de las enfermeras, del personal de mantenimiento, de ingeniería, de seguridad, etc. Muchas tareas son especialmente monótonas como la de ascensorista.

Además, los trabajos o perfil deseado, parte de establecer las funciones u obligaciones y las responsabilidades que debe tener una posición de trabajo dentro del hospital y debe abarcar la suma total de acciones a desarrollar, subdividas en tareas y forma de llevarlas a cabo. También contempla el contexto dentro del cual se desarrolla el trabajo, los factores que lo condicionan y el medio ambiente que lo rodea.

Por otro lado, las necesidades de personal son obvias puesto que los jefes de las distintas dependencias siempre muestran escasez de colaboradores; sin embargo es muy importante establecer tanto las prioridades de las necesidades de personal como las funciones y tareas específicas que se deben desempeñar, como la calificación y las características del funcionario a contratar para evitar desde el principio tener personas no calificadas o no apropiadas por sus características o metas personales, puesto que los daños directos o indirectos a los

pacientes o al hospital son normalmente peores que la carencia de los mismos trabajadores, salvo que logre entrenarlos, a costos muy elevados la mayoría de las veces.

De igual modo, se aprecia que la previsión de necesidades de personal, permite el tiempo necesario para buscar el funcionario adecuado para el cargo. Las estadísticas sobre la ocupación de cada servicio o de situaciones especiales pueden indicar las tendencias de crecimiento y las necesidades de personal.

Asimismo, indica el autor, que el entrenamiento es costoso y toma tiempo tanto a quien lo dirige como a quien lo recibe; pero comprometer en el desempeño de trabajos sin el suficiente entrenamiento es mucho más costoso al final. La persona que sabe que no se desempeña bien no se siente anímicamente bien; los pacientes, colegas o compañeros de trabajo sufrirán o se incomodarán y el hospital perderá prestigio puesto que los resultados insatisfactorios, redundan en comentarios negativos. (pp. 148-149, 151)

Por otro lado, el autor **Pontón (2016)** informa que una de las principales responsabilidades del director de un hospital o clínica es la de cumplir los objetivos de la institución plasmados en programas para periodos anuales o fiscales. Esta labor la desarrolla a través de una gestión administrativa que siempre busca acertar en las predicciones de un futuro incierto.

Es por eso, que, para cumplir con los programas de salud, se hace indispensable ejecutar una cantidad de gastos que se respaldan en los ingresos de dinero tanto de origen gubernamental como privado. Todo ello se desarrolla a través de un presupuesto de ingresos y de gastos que luego de aprobado, se continúa con las gestiones para obtener los ingresos y controlar los costos y gastos. En esta forma, la contabilidad que se lleva en el hospital se plasma en resumen de resultados monetarios a través de dos informes principales que son el balance general y el estado de pérdidas y ganancias.

Tal es así, que todos estos aspectos de presupuestos, costos, contabilidad y análisis financieros son un tema importante, toda vez que el director hospitalario debe conocerlos a fondo como representante legal de la institución, el cual influye en la calidad del servicio que se brindará a pacientes y usuarios. (p. 433)

1.4 INVESTIGACIONES

1.4.1 Investigaciones Nacionales

- **Universidad Privada de Tacna**

Autor: Buena Mariaca. (2018). Tesis de Maestría en Administración y Dirección de Empresas.

Tema: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017.

Resumen: Tal como se aprecia en el trabajo desarrollado por el interesado, se efectuó a nivel del personal que labora en el Banco Estatal del Perú con sede en la ciudad de Tacna; orientado a establecer que vinculación existía entre ambas variables y pese a ser un estudio no experimental, se concluyó que la variable independiente, se vinculaba significativamente con la segunda, siendo corroborado mediante la prueba de Spearman y comprobando la hipótesis principal y la incidencia en el desempeño laboral del personal que trabaja en dicha institución.

- **Universidad de Huánuco**

Autor: Domínguez Ramírez. (2018). Tesis de Maestría en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Pública.

Tema: Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Huánuco.

Resumen: De igual forma, el trabajo efectuado por la investigadora, tuvo como propósito determinar el vínculo entre ambas variables a nivel del personal administrativo de este gobierno municipal en la provincia de Huánuco; para lo cual efectuó el recojo de datos mediante un test para la primera de las variables (bar-On) y en cuanto a la segunda emplearon un cuestionario con escala de Likert, encontrando que no existía la relación esperada en la parte intrapersonal e interpersonal de la variable causal; situación que les facilitó recomendar en que debía optimizarse lo relacionado a la

inteligencia emocional, a fin tenga efectos en el clima organizacional, entre otros.

- **Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas**

Autor: Bartra Rivero y Torres Rubiano. (2019). Tesis de Maestría en Administración de Empresas

Tema: Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana.

Resumen: Por su parte, ambas investigadoras con el fin de alcanzar el grado de Maestras en Administración de empresas, desarrollaron el trabajo a nivel de una organización vinculada a la tecnología en Lima Metropolitana y en cuanto a su nivel fue descriptiva – explicativa; luego de aplicar la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento, encontró una relación directa en las variables, teniendo mayor presencia la causal; terminando que la primera de ellas tenía mayor incidencia en el factor humano, incidiendo directamente en la parte laboral del personal, entre otros.

1.4.2 Investigaciones Internacionales

- **Universidad Politécnica Salesiana (Quito - Ecuador)**

Autor: Frienco Valenica y Itúrburo Salazar. (2012). Tesis de Maestría en Administración de Empresas.

Tema: La inteligencia emocional en el éxito empresarial.

Resumen: Sobre este particular los interesados buscando alcanzar el grado de Maestro en Administración de Empresas, efectuaron el trabajo en referencia, con el fin de establecer si la inteligencia emocional tenía incidencia en la parte empresarial y luego de haber efectuado el estudio correspondiente desde el punto de vista teórico conceptual, utilizó un amplio material que respaldaban las variables en referencia y dejando en claro que a nivel de las organizaciones era necesario que se conozca los alcances que tiene la variable causal y luego del acopio de información, bajo un trabajo netamente minucioso, pudo presentar la información y demostrar la importancia que tenía la inteligencia antes indicada y cuya influencia era significativa en cuanto al éxito profesional a nivel empresarial.

- **Universidad de Barcelona (España)**

Autor: Aradilla Herrero. (2013). Tesis Doctoral.

Tema: Inteligencia emocional y variables relacionadas en Enfermería.

Resumen: Respecto a esta temática, la interesada desarrollo un estudio orientado a alcanzar el grado de Doctora a nivel de enfermería y buscando establecer las relaciones que existían entre ambas variables desde el punto de vista terapéutico, con el fin de poder entender aspectos emocionales que se presentan tanto en pacientes, usuarios y el entorno familiar; toda vez que el primer contacto que se tiene en un centro de salud, lo constituye el personal de enfermería; razón por la cual el conocimiento causal de la

inteligencia emocional, era muy importante para los recursos humanos que laboran en establecimientos de salud.

Como resultado del estudio, se desprende que existe presencia de habilidades emocionales, tanto en estudiantes como en profesionales de esta especialidad, lo cual repercute en quienes requieren las atenciones y cuidados de parte del personal asistencial, entre ellos el de enfermería; razón por la cual, el manejo de la inteligencia emocional, es muy importante tanto en el capital humano que labora en la organización, así como también en usuarios, pacientes y familiares, etc.

- **Universidad Autónoma de Barcelona (España)**

Autor: Piñar Chelso. (2014). Tesis Doctoral.

Tema: Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros.

Resumen: La tesis desarrollada por la interesada, estuvo encaminada a lograr el doctorado en psicología de la salud y del deporte y bajo el tema en referencia, se apoyó en diferentes medios de información abierta que trataban sobre la I.E., en relación sobre el estrés y la productividad laboral de los tripulantes a nivel de las cabinas de pasajeros, frente a ciertos usuarios que se tornaban un tanto difíciles en el transporte aéreo; ante lo cual era necesario que personal que laboraba en dicho servicio, tenga conocimiento de lo

que significa la I.E.; teniendo como objetivo conocer el rol del personal responsable del transporte frente a los usuarios; y como investigación experimental se encontró que el personal que laboraba en estos medios de transporte deberían tener alternativas frente al estrés, el agotamiento, entre otros, razón por la cual el estudio fue importante.

1.5 MARCO CONCEPTUAL

- **Inteligencia Emocional.-** Es la capacidad de percibir, expresar, comprender y gestionar las emociones.
- **Calidad de servicio.-** Es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio.
- **Misión y visión institucional.-** Son postulados mediante los cuales una empresa u organización plantea los objetivos que desea alcanzar a mediano y largo plazo. Juntas describen la identidad y la base teórica de una organización, empresa.
- **Estados de ánimo.-** Son sentimientos que suelen ser menos intensos que las emociones y que con frecuencia (pero no siempre) carecen de un estímulo contextual.

- **Emociones.-** Son sentimientos intensos que se dirigen a alguien o algo.
- **Control de los impulsos.-** Habilidad para resistir o retardar un impulso (urgencia que obliga a la acción) motivo o tentación actual que implica la capacidad para aceptar nuestros impulsos agresivos y controlar la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.
- **Fiabilidad.-** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio.
- **Rapidez del servicio.-** Una de las principales claves en el servicio al cliente es la rápida atención. Para dar un buen servicio al cliente, no basta con atenderlo con amabilidad, sino que también es necesario atenderlo con rapidez. Una atención de excelente calidad podría quedar arruinada si se le hace esperar de más al cliente.
- **Previsión en los servicios.-** Suposición o conocimiento anticipado de algo a través de ciertas señales o indicios.
- **Calidez en la atención individualizada.-** Nos concentramos en el trato que recibe un cliente por parte de la persona que lo atiende. Un trato amable, la buena predisposición para escucharlo y entender sus problemas o inquietudes, en definitiva, el hacerlo sentir “en casa”.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Resulta bastante claro poder conocer que el rol que cumple el personal asistencial como parte de un sistema público de salud que brinda el MINSA, toda vez que está vinculado al trato que debe existir entre este profesional de la salud y el paciente y/o usuario que va en busca de atención por los problemas que presenta y que requiere ser atendido, por lo cual estos conocimientos en lo que respecta a la inteligencia emocional, juega un papel de mucha connotación en esta relación que debe prevalecer.

En este panorama, encontramos que la relación que debe prevalecer entre el médico los pacientes y/o usuarios, repercute directamente en la salud de las personas que se encuentran afligidas por sus dolencias, es por eso que ese vínculo debe prevalecer entre ambos y por lo tanto juega un papel de mucha trascendencia a ser tratado por estos profesionales como parte de una estrategia en estos establecimientos de salud, lo cual repercute en la calidad de los cuidados de la atención; hechos que a no

dudarlo, incide directamente en la satisfacción de la salud de los recurrentes que llegan para ser atendidos, etc.

Por lo tanto, este vínculo, debe prevalecer entre los profesionales de salud en relación con los enfermos considerados como pacientes y usuarios, quienes requieren de estas habilidades y conocimientos en cuanto a la calidad de la atención que debe prevalecer como parte del servicio que se brinda a nivel sector salud.

En cuanto a la inteligencia emocional, tal como se ha expresado en líneas anteriores, es necesario que prevalezca como parte del vínculo que debe existir entre el médico, pacientes y/o usuarios, habilidades que no sólo deben dejarse a nivel médico, sino a nivel del equipo de profesionales de la salud; aspectos que deben cultivarse como parte de la formación profesional que deben tener quienes se encuentran involucrados en estas especialidades; por lo tanto, es parte de la formación que deben tener quienes abarcan estas profesiones vinculadas a la salud, entre otros.

Esto demuestra que, al hablar de la inteligencia emocional, constituye un conjunto de habilidades y manifestaciones que deben existir como vínculo relacional del médico con el paciente y/o usuario, en razón que estos aspectos para muchos pueden ser superficiales, pero al ser valorados profesionalmente repercuten directamente en la solución

de los problemas de salud, que se presenta en los diferentes establecimientos, sean públicos o privados.

Cabe destacar que la inteligencia emocional, al ser interiorizada por los profesionales que cumplen esta noble función, no cabe duda que va a repercutir en la satisfacción de las dolencias y enfermedades por parte de quienes requieren ser atendidos; por lo tanto, queda en evidencia que los profesionales que están vinculados a la salud y al cumplir el papel que les corresponde mediante el rol que tiene la inteligencia emocional, puede constituirse en un medio muy adecuado para solucionar muchas de las enfermedades que se presentan, en razón que el trato es necesario como un vínculo relacional entre el médico, paciente y usuario.

Es conveniente tener presente que ese vínculo que viene considerándose como parte de la inteligencia en referencia, se constituye en muchos pacientes y usuarios en indicativos de mucha importancia y que, a no dudarlo, influye en la salud y en la satisfacción, lo cual se traduce en forma práctica en la calidad de la atención.

Finalmente podemos señalar, que la capacidad que deben tener los profesionales de salud como parte de la misión que deben cumplir en los establecimientos de salud, está vinculada al conocimiento de los estados de ánimo y emociones que presentan muchos de los pacientes; por lo tanto ese manejo, por parte del profesional de la salud, debe ser asertivo

en el manejo de las emociones y estados de ánimo, lo cual a no dudarlo es importante como parte de la calidad de atención que debe darse a quienes presentan problemas de salud en estos establecimientos y que son necesarios de ser aplicados por estos profesionales, lo cual demuestra la trascendencia que tiene la inteligencia emocional.

Además, por mi propia experiencia puedo decir que el trato de los profesionales de salud hacia los pacientes fue muy importante, dado que estos deben manejar las habilidades de inteligencia emocional, como la empatía, estado de ánimo, emociones, entre otros, que presentan, con el fin de lograr la calidad del servicio que se brinda en los hospitales de MINSA.

2.1.2 Antecedentes Teóricos

Con relación al tema de investigación encontramos que los autores **Trujillo y Rivas (2016)** manifiestan que la inteligencia como constructo ha presentado un cambio de acuerdo con la época y el contexto donde se le ha definido, tal como fue mostrado en el desarrollo de su evolución.

En dicha evolución, a principios del siglo XX, se presentó el concepto definido por Thorndike como la ley del efecto que lo llevó a establecer la inteligencia social. Este concepto fue retomado por Gardner en su teoría

de las múltiples inteligencias (MI), la cual fundamentó a partir de la pluralización y las nuevas herramientas neurológicas.

Cabe señalar que la teoría de las inteligencias múltiples fue utilizada por Salovey y Mayer en la década de los noventa para acuñar el término de IE, y en forma posterior fue divulgado y popularizado por Goleman.

La producción científica en el campo de la IE ha ido creciendo progresivamente, ampliando los campos de investigación y aplicación de las teorías desarrolladas. De esta forma, se han encontrado estudios empíricos en diferentes áreas del conocimiento. Lamentablemente hay algunos trabajos que carecen de rigor científico.

La mayor parte de la literatura y las investigaciones publicadas sobre inteligencia emocional están en el campo de la educación. Dentro del área administrativa solo se encontraron tres modelos con confiabilidad y validez, los cuales han sido utilizados en los mandos gerenciales, pero ninguno es aplicable a centros de investigación.

Es necesario incrementar la investigación sobre el campo administrativo, buscando nuevos sujetos de investigación. El campo de las organizacionales ha sido muy pobremente explorado. Este artículo es en realidad una provocación para ello. (pp. 14-15)

2.1.3 Definición del Problema

Problema principal

¿En qué medida la inteligencia emocional en el personal asistencial, incide en la calidad del servicio a los usuarios en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana, 2019-2020?

Problemas específicos

- a. ¿En qué medida la existencia de capacidad personal para el cumplimiento de la misión y visión institucional, incide en la satisfacción de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos hospitales?
- b. ¿De qué manera el manejo de los estados de ánimo y emociones en la persona humana, incide en la existencia de fiabilidad en los servicios que reciben pacientes y/o usuarios de estos nosocomios?
- c. ¿De qué manera la capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas, incide en el nivel de rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios?
- d. ¿En qué medida la existencia de capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo, incide en el mejoramiento de la

previsión en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios?

- e. ¿De qué manera la existencia de capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales, incide en la calidez de la atención individualizada que se brinda a los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos de salud?
- f. ¿De qué manera el nivel de tolerancia y compromisos en el universo social que se desenvuelve, incide en la reducción al mínimo de tiempo en la atención de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos hospitalarios?

2.2 FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Finalidad

Tal como se ha diseñado metodológicamente el estudio, está orientado a demostrar la utilidad que tiene el empleo de la inteligencia emocional en el personal asistencial que labora en estos establecimientos de salud pública en Lima Metropolitana y como también, puede incidir en la calidad del servicio que se brinda a pacientes y/o usuarios en el periodo en referencia.

2.2.2 Objetivos General y Específicos

Objetivo general

Demostrar si la inteligencia emocional en el personal asistencial, incide en la calidad del servicio a los usuarios en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana, 2019-2020.

Objetivos específicos

- a. Determinar si la existencia de capacidad personal para el cumplimiento de la misión y visión institucional, incide en la satisfacción de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos hospitales.
- b. Establecer si el manejo de los estados de ánimo y emociones en la persona humana, incide en la existencia de fiabilidad en los servicios que reciben pacientes y/o usuarios de estos nosocomios.
- c. Establecer si la capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas, incide en el nivel de rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios.

- d. Analizar si la existencia de capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo, incide en el mejoramiento de la previsión en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios.
- e. Determinar si la existencia de capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales, incide en la calidez de la atención individualizada que se brinda a los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos de salud.
- f. Precisar si la tolerancia y compromisos en el universo social que se desenvuelve, incide en la reducción al mínimo de tiempo en la atención de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos hospitalarios.

2.2.3 Delimitación del Estudio

a. Delimitación espacial

El estudio se realizó a nivel de los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana.

b. Delimitación temporal

El periodo en el cual se llevó a cabo esta investigación comprendió los años 2019 - 2020.

c. Delimitación social

En la investigación se aplicaron las técnicas e instrumentos destinados al recojo de información de pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana.

2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio

Justificación.- La investigación por la forma como se ha planteado respondió al interés de la investigadora, por demostrar como la inteligencia emocional puede incidir en la calidad del servicio a los pacientes y/o usuarios en los hospitales del ministerio de salud (MINSA) en Lima Metropolitana, 2019-2020.

Importancia.- El trabajo en referencia al concluirse, demostró que efectivamente el empleo de la inteligencia emocional a nivel del personal asistencial, cuando es conducido apropiadamente y existe una gestión coherente, puede incidir en la calidad de los servicios que se brindan a los pacientes y/o usuarios.

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1 Supuestos teóricos

Con relación al tema de investigación, podemos apreciar que la inteligencia emocional (IE) se define como: *“La capacidad del individuo*

de reconocer los sentimientos propios y ajenos, motivarse y manejar sus emociones de manera adecuada, y los efectos en su comportamiento y en la relación con los demás". (Goleman, 1999, p. 45). Desde el surgimiento de este concepto, se ha considerado que la IE, como capacidad para gestionar las emociones, constituye un aspecto que afecta el desempeño de los individuos en el ámbito laboral.

Asimismo, las aptitudes emocionales que determinan la IE se relacionan con el pensamiento y los sentimientos originando un mayor desempeño laboral, donde dichas aptitudes pueden ser personales por determinar el dominio de sí mismo; o sociales por determinar el manejo de las relaciones con otros (Goleman, 1995, p. 36).

Este componente humano se analiza al interior de las organizaciones porque puede permitir comprender el rendimiento de los individuos en el puesto de trabajo, y específicamente, el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas que poseen los individuos para ejercer su labor, denominadas competencias laborales (Fernández, 2005, p. 47)

2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas

Hipótesis principal

La inteligencia emocional en el personal asistencial, incide significativamente en la calidad del servicio a los usuarios en los

hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana, 2019-2020.

Hipótesis específicas

- a. La existencia de capacidad personal para el cumplimiento de la misión y visión institucional, incide en la satisfacción de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos hospitales.
- b. El manejo de los estados de ánimo y emociones en la persona humana, incide en la existencia de fiabilidad en los servicios que reciben pacientes y/o usuarios de estos nosocomios.
- c. La capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas, incide en el nivel de rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios.
- d. La existencia de capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo, incide en el mejoramiento de la previsión en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios.
- e. La existencia de capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales, incide en la calidez de la atención individualizada que se brinda a los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos de salud.

- f. La tolerancia y compromisos en el universo social que se desenvuelve, incide en la reducción al mínimo de tiempo en la atención de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos hospitalarios.

2.3.3 Variables e Indicadores

Variable independiente

X. Inteligencia emocional

Indicadores

- x₁.- Existencia de capacidad personal para el cumplimiento de la misión y visión institucional.
- x₂.- Manejo de los estados de ánimo y emociones en la persona humana.
- x₃.- Capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas.
- x₄.- Existencia de capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo.
- x₅.- Existencia de capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales.
- x₆.- Tolerancia y compromisos en el universo social que se desenvuelve.

Variable dependiente

Y. Calidad de ServicioIndicadores

- y₁.- Satisface las necesidades de los pacientes y/o usuarios.
- y₂.- Existe fiabilidad en los servicios que reciben los usuarios.
- y₃.- Rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios.
- y₄.- Mejoramiento en la previsión de los servicios que se ofrecen a los usuarios.
- y₅.- Existe calidez en la atención individualizada que se suman los usuarios.
- y₆.- Reducción del mínimo de tiempo para responder a las necesidades de los usuarios.

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.1.1 Población

La población objetivo de investigación, estuvo conformada en su totalidad por 151500 pacientes y/o usuarios de los siguientes hospitales del Ministerio de Salud (MINSA), durante el 2019-2020

Hospital	Pacientes /usuarios
Hospital Nacional "Arzobispo Loayza"	45000
Hospital Nacional "Dos de Mayo"	38000
Hospital Nacional "Cayetano Heredia"	28500
Hospital "Hermilio Valdizán"	19000
Hospital de Emergencias Villa El Salvador	21000
Total	151500

3.1.2 Muestra

El tamaño óptimo de muestra se determinó mediante la fórmula para estimar proporciones para una población desconocida, finita:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQN}$$

Donde:

- Z: Valor en el eje de la abscisa, de la curva normal, para una probabilidad del 95% de confianza.
- P: Proporción de usuarios que manifestaron existe calidad en el servicio debido a la inteligencia emocional (se asume $P=0.5$).
- Q: Proporción de usuarios que manifestaron no existe calidad en el servicio debido a la inteligencia emocional (**Q = 0.5** valor asumido debido al desconocimiento de Q)
- e: Margen de error 5%
- N: Población.
- n: Tamaño óptimo de muestra.

A un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error la muestra optima es:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(151550)}{(0.05)^2 (151550-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

n = 384 Pacientes y/o usuarios de hospitales

La muestra fue seleccionada de manera aleatoria.

3.2 DISEÑO UTILIZADO EN EL ESTUDIO

- Tipo : Aplicada.
- Nivel : Explicativo.
- Método y diseño : Expost facto o retrospectivo.

Se tomó una muestra en la cual:

$$M = O_y(f)O_x$$

Dónde:

M	=	Muestra
O	=	Observación
f	=	En función de
x	=	Inteligencia emocional
y	=	Calidad de servicio

3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas

La principal técnica que se utilizó en este estudio fue la encuesta.

Instrumentos

Como instrumento de recolección de la información se utilizó el cuestionario que por intermedio de una encuesta conformada por preguntas en su modalidad cerradas se tomaron a la muestra señalada.

3.4 PROCESAMIENTO DE DATOS

Para procesar la información se utilizó los instrumentos siguientes: Un cuestionario de preguntas cerradas, que permitan establecer la situación actual y alternativas de solución a la problemática que se estableció en la presente investigación, además se usó el Programa Computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

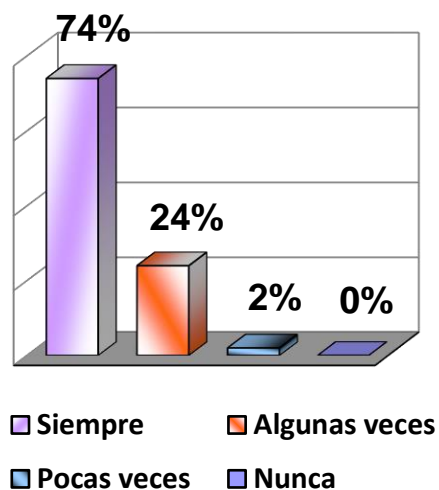
Tabla N° 1

Personal asistencial tiene capacidad para el cumplimiento de la misión y visión institucional.

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	283	74
Algunas veces	93	24
Pocas veces	8	2
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 1

Personal asistencial tiene capacidad para el cumplimiento de la misión y visión institucional.



Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

INTERPRETACIÓN

Los resultados que se aprecian en la tabla y figura respectiva, muestran que el 74% de los pacientes y/o usuarios, destacaron que el personal asistencial que los atiende, siempre muestran capacidad para cumplir con su labor funcional; por otro, lado el 24% expresaron que solo lo hacen algunas veces y el 2% expresaron que esto sucede pocas veces, alcanzando el 100% y donde las dos primeras opciones, concentraron casi la totalidad de las respuestas.

Tal como se aprecia en la información porcentual que las dos primeras opciones de la interrogante concentraron la mayor atención de los consultados, lo cual significa conforme a la percepción de los encuestados, que el personal profesional que labora en estas instituciones, son conocedores del trabajo que llevan a cabo, lo cual a su vez significa que cumplen con la misión y visión institucional y que tienen aceptación a nivel de pacientes y/o usuarios de estos hospitales en la ciudad capital.

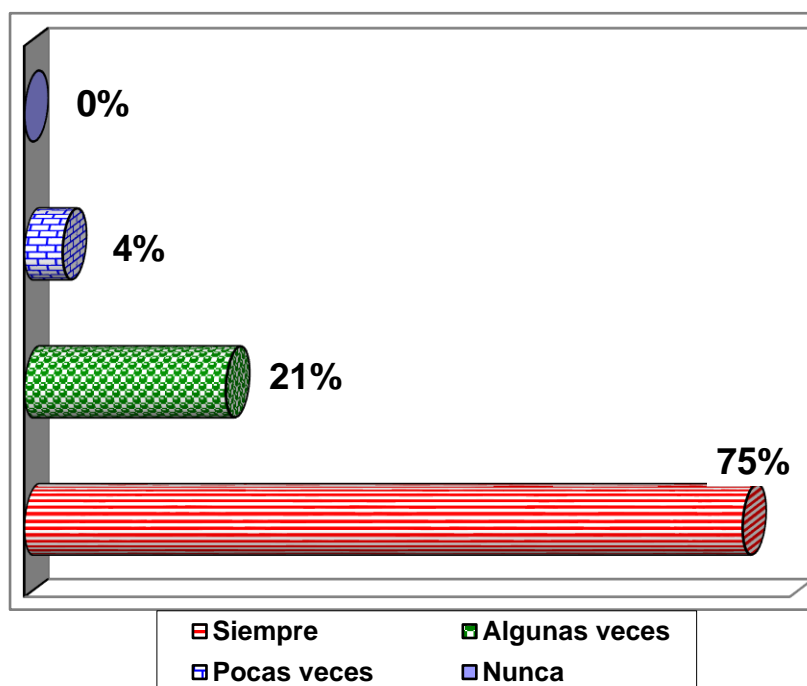
Tabla N° 2

Personal asistencial tiene un manejo apropiado de los estados de ánimo y emociones en la persona humana.

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	289	75
Algunas veces	81	21
Pocas veces	14	4
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 2

Personal asistencial tiene un manejo apropiado de los estados de ánimo y emociones en la persona humana.



Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

INTERPRETACIÓN

Observando las respuestas que dieron pacientes y/o usuarios en la encuesta, se pudo apreciar que el 75% y lo cual constituye mayoría, indicaron que siempre el personal asistencial tiene un manejo adecuado respecto al estado de ánimo y emociones de la persona humana; siendo corroborado por el 21% que indicaron que algunas veces este personal tenía calidez en el manejo de los estados de ánimo y emociones; y el 4%, señalaron que pocas veces esto sucedía, logrando el 100%.

De lo expresado en líneas anteriores, se encuentra que casi la totalidad de los que respondieron principalmente en la primera opción y complementado con el grupo siguiente, demostraron que los profesionales de salud que laboran en estos nosocomios, además de la experiencia que posee tienen un manejo apropiado de los estados de ánimo y emociones de pacientes y/o usuarios; demostrando que son conocedores de la importancia de estos aspectos en el tratamiento y que evidencia que estas circunstancias inciden directamente en la persona que requiere ser atendido por personal de salud.

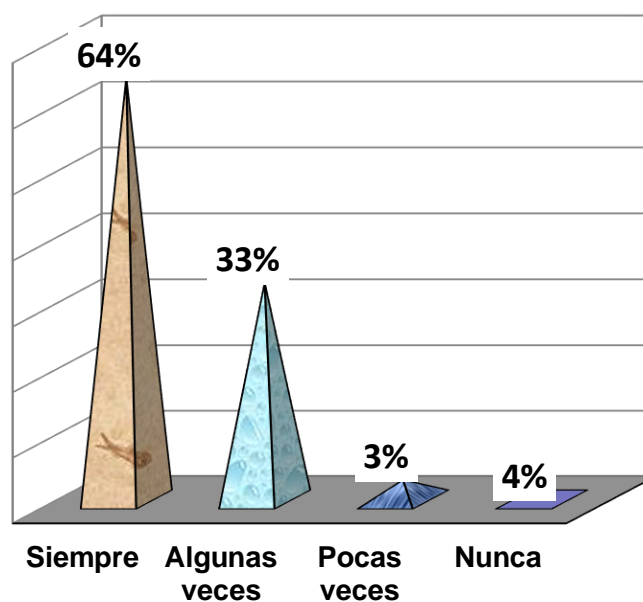
Tabla N° 3

Profesionales tienen capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas.

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	246	64
Algunas veces	126	33
Pocas veces	12	3
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 3

Profesionales tienen capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas.



Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta, los encuestados en un 64% señalaron que los profesionales que los atiende en estos hospitales, siempre tienen capacidad para reconocer las emociones personales y ajenas; mientras el 33% informaron que algunas veces esto sucedía y el 3% alegaron que pocas veces, logrando el 100% y tal como se percibe en estas respuestas, demuestra que los profesionales que laboran en la parte asistencial tienen profesionalismo al identificar como se presentan dichas emociones.

Sobre este particular, es notorio que el personal asistencial que trabaja en estas instituciones del MINSA, son conocedores de la importancia que tiene la parte emocional tanto de pacientes, usuarios y en muchos casos de familiares que los acompañan; razón por la cual ese bagaje de conocimientos, experiencia personales y el manejo de las emociones, les da la capacidad para que desde el primer momento, exista empatía, calidez de atención y otras motivaciones para que los recurrentes que buscan ser atendidos tengan confianza en el diagnóstico sobre su estado de salud.

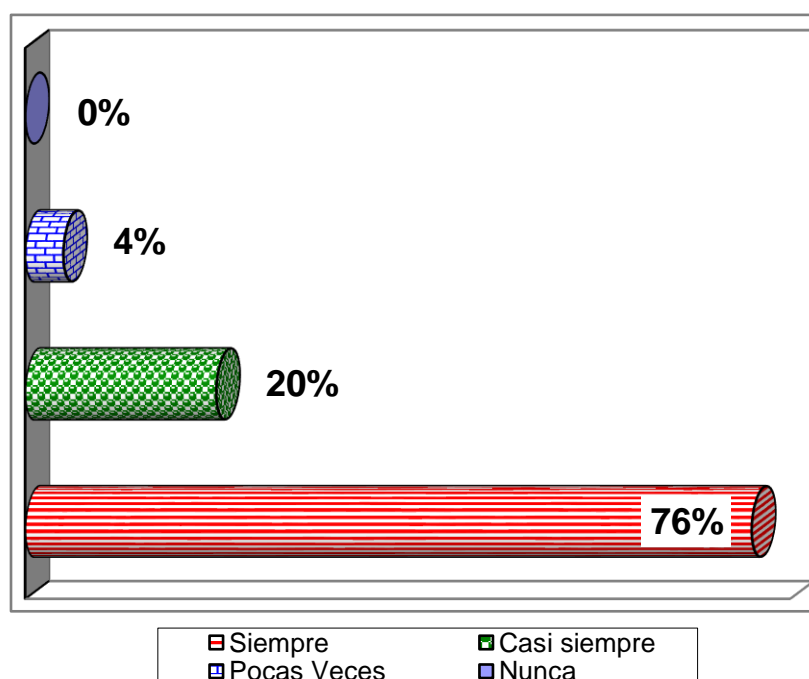
Tabla N° 4

Personal asistencial tiene capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo.

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	290	76
Algunas veces	78	20
Pocas veces	16	4
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 4

Personal asistencial tiene capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo.



Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

INTERPRETACIÓN

Respecto a esta pregunta, los encuestados en un promedio del 76% declararon que el personal asistencial siempre muestra capacidad para controlar sus impulsos y estados de ánimo; en cuanto al 20% de los pacientes y/o usuarios, acotaron que algunas veces esto sucedía y el 4% restante indicaron que este tipo de control, pocas veces se presentaba, culminando así con el 100%.

Es importante destacar, tal como se presentó la información que casi la totalidad de los encuestados, reconocieron que los profesionales que cumplen una labor asistencial en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) de la ciudad de Lima, muestran capacidad para poder controlar tanto los impulsos como su estado de ánimo; lo cual demuestra, el profesionalismo, la calidez en el trato y el conocimiento de la inteligencia emocional; hechos y circunstancias que destacan influyendo en la calidad del servicio.

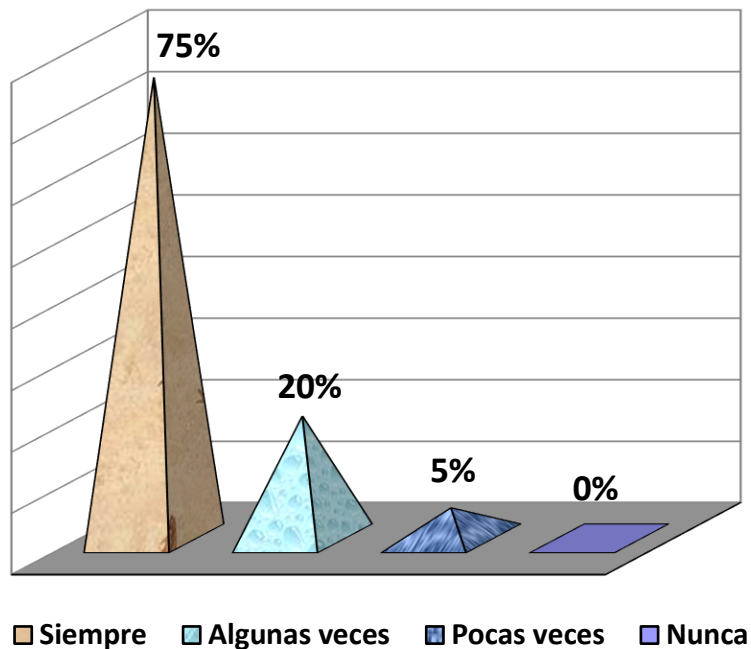
Tabla N° 5

Capacidad en estos profesionales para el manejo asertivo de las emociones personales.

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	290	75
Algunas veces	76	20
Pocas veces	18	5
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 5

Capacidad en estos profesionales para el manejo asertivo de las emociones personales.



Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

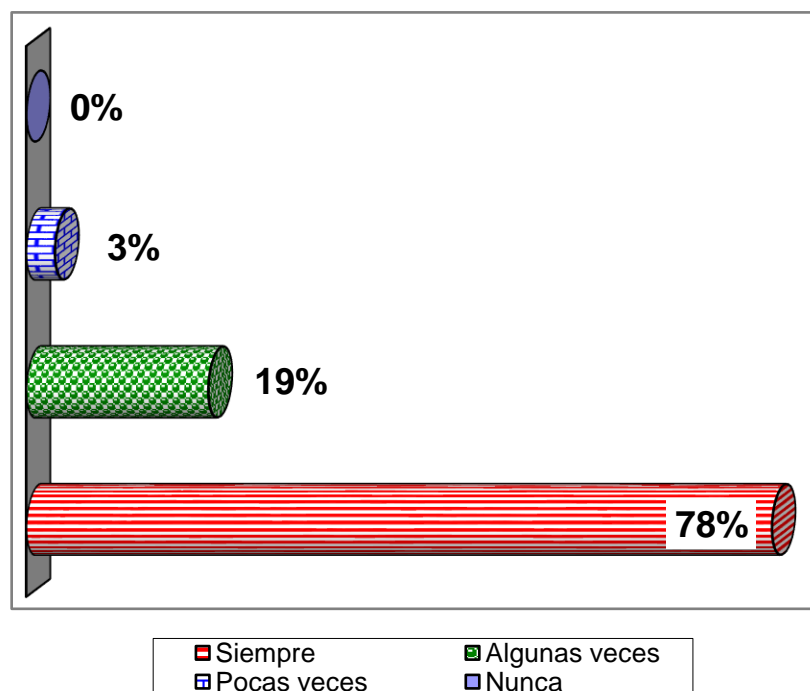
INTERPRETACIÓN

Como es de apreciar en la tabla y figura correspondiente, los pacientes y usuarios que contestaron en un 75%, fueron de la opinión que siempre estos profesionales que integran el grupo de personal asistencial, tienen capacidad respecto al manejo asertivo en relación a sus emociones; de otro lado el 20% expusieron que algunas veces no era así y el 5% revelaron que pocas veces se apreciaba estos hechos; reuniendo el 100%.

De lo expresado en líneas anteriores, se encuentra que efectivamente casi la totalidad de los que respondieron, en la primera de las alternativas, reconocieron la capacidad profesional que tiene el personal asistencial en estos nosocomios en el trato con pacientes y usuarios; razón por la cual se considera con bastante claridad, que esto se traduce como un manejo asertivo en cuanto a sus emociones personales y el trato que ofrecen a quienes buscan ser atendido por problemas diversos de salud, entre otros.

Tabla N° 6*Tolerancia y compromiso en el universo social que se desenvuelve.*

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	300	78
Algunas veces	72	19
Pocas veces	12	3
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 6*Tolerancia y compromiso en el universo social que se desenvuelve.*

Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

INTERPRETACIÓN

En cuanto a las respuestas que brindaron los encuestados, el 78% afirmaron que siempre prevalece la tolerancia y compromiso en el lugar donde laboran; en cuanto al 19% comentaron que algunas veces era así y el 3% argumentaron que pocas veces sucedía; sumando el 100% y donde destaca que en casi la totalidad de los que respondieron, centralizaron su atención en las dos primeras opciones.

Es de esperar, conforme a la información expuesta en líneas anteriores, que los profesionales que laboran en la parte asistencial en hospitales del MINSA, destacaron que tienen tolerancia y compromiso en el universo social donde se desenvuelven, lo cual incide en el trato que brindan a los pacientes y usuarios, que concurren para ser atendidos por diferentes dolencias y que es complementado por el profesionalismo de quienes los atienden, entre otros.

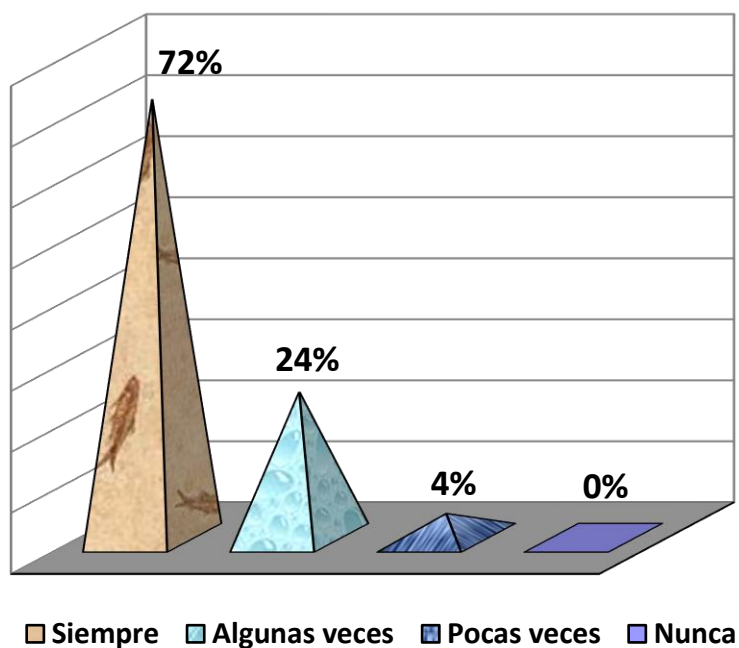
Tabla N° 7

Inteligencia emocional en el personal asistencial que labora en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA), es importante.

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	278	72
Algunas veces	91	24
Pocas veces	15	4
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 7

Inteligencia emocional en el personal asistencial que labora en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA), es importante.



Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

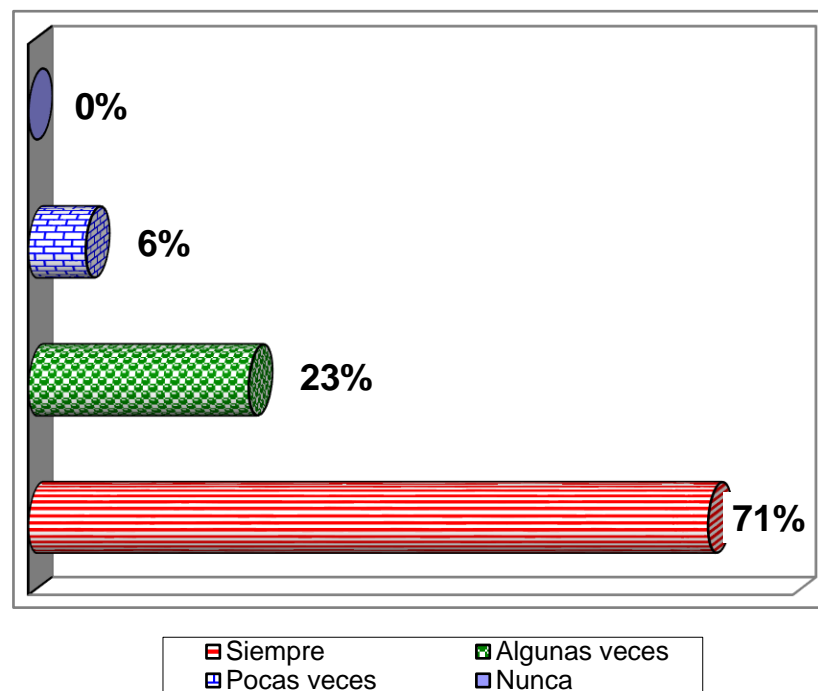
INTERPRETACIÓN

Respecto a los resultados de la pregunta, encontramos que el 72% de los encuestados que respondieron al respecto, expresaron que según lo que perciben de parte del personal asistencial, son conocedores de los alcances que tiene el empleo de la inteligencia emocional; siendo respaldado por el 24% que algunas veces sucedía y el 4% restante, se conformaron en indicar que en pocas ocasiones apreciaban estas cosas; totalizando el 100%.

Se evidencia en la información mostrada tanto en la tabla como en su interpretación, que las dos primeras opciones empleada en la pregunta, concentró casi la totalidad de las apreciaciones de los encuestados; de lo cual se deja entre ver, que el empleo de la inteligencia por estos profesionales de salud, es muy importante e incide significativamente en la calidad del servicio que se ofrece.

Tabla N° 8*Pacientes y/o usuarios tienen satisfechas sus necesidades.*

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	274	71
Algunas veces	87	23
Pocas veces	23	6
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 8*Pacientes y/o usuarios tienen satisfechas sus necesidades.*

Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

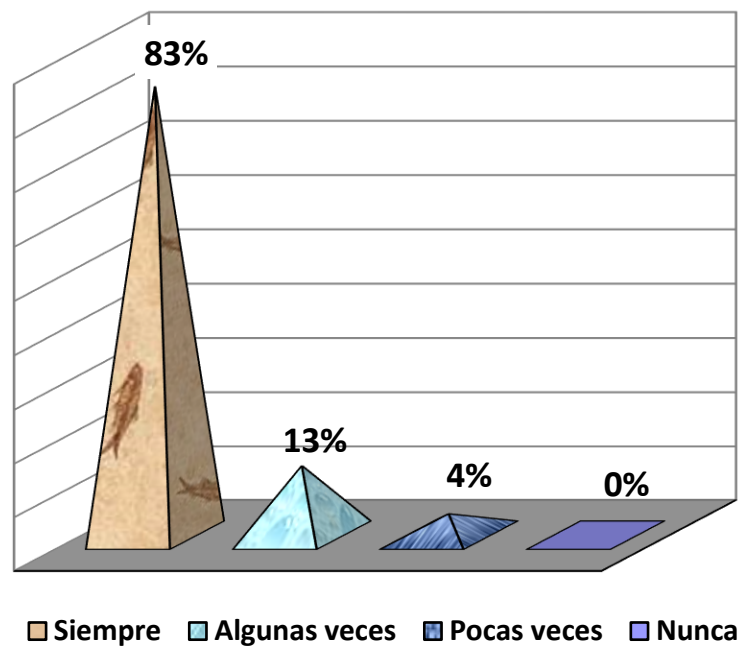
INTERPRETACIÓN

En relación a las respuestas que brindaron los pacientes y/o usuarios en un promedio del 71%, señalaron que siempre están contentos por la atención recibida de parte del personal asistencial respecto a sus necesidades; el 23% indicaron que esto sucedía algunas veces y el 6% mencionaron que pocas veces estaban satisfechos; alcanzando el 100%; de lo cual se aprecia, que las dos opciones iniciales en la tabla, mencionan esta posición de parte de los encuestados.

Sobre el comentario de los encuestados, podemos apreciar que dos tercios aproximadamente de los consultados, ratificaron su satisfacción respecto a sus necesidades de salud y que eran siempre atendidos con calidez por parte de estos profesionales, lo cual demuestra que pese a las limitaciones existentes por problemas de la pandemia, que afecta a la humanidad, siempre este personal estuvo atento ante los requerimientos de pacientes y usuarios.

Tabla N° 9*Fiabilidad en los servicios que reciben los usuarios.*

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	317	83
Algunas veces	50	13
Pocas veces	17	4
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 9*Fiabilidad en los servicios que reciben los usuarios.*

Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

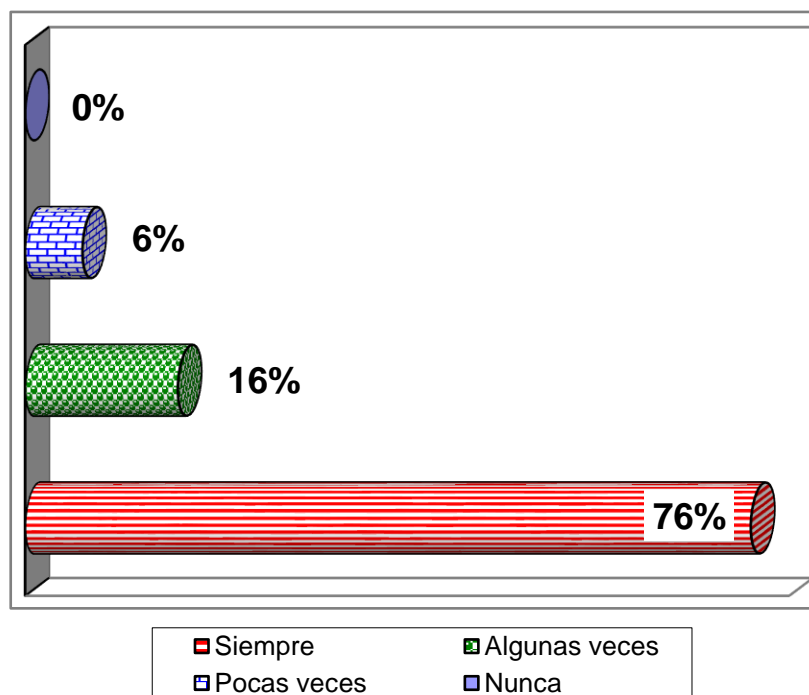
INTERPRETACIÓN

Respecto a esta pregunta, el 83% de pacientes y/o usuarios, declararon que siempre existe fiabilidad en cuanto los servicios que reciben de parte del personal que labora en estos hospitales; mientras el 13% acotaron que algunas veces existía confianza y el 4% expusieron de forma diferente señalando que pocas veces se apreciaba fiabilidad; obteniendo el 100%; de lo cual podemos señalar que quienes reciben estos servicios mencionan que son confiables y evidencia su profesionalismo.

Tal como se indica en el párrafo anterior, podemos encontrar que quienes vienen recibiendo las atenciones de parte del personal asistencial que trabaja en los hospitales del MINSA, consideran que pese a las circunstancias que vive la población y los riesgos que tienen estos profesionales, los servicios que actualmente ofrecen son confiables y satisfacen sus expectativas, entre otros.

Tabla N° 10*Rapidez en el servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios.*

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	300	76
Algunas veces	61	16
Pocas veces	23	6
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 10*Rapidez en el servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios.*

Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

INTERPRETACIÓN

Es notorio que si revisamos la parte porcentual que figura en la tabla correspondiente, encontraremos que el 76% de los encuestados, fueron de la opinión que siempre existió rapidez en los servicios que se brindan en los hospitales que pertenecen al MINSA, los cuales tienen bastante demanda; sin embargo, el 16% indicaron que algunas veces sea notable esta diligencia en cuanto a las atenciones y el 6% comentaron que pocas veces sucedía en estas instituciones, culminando con el 100%

Observando los resultados que muestra la tabla correspondiente, no cabe duda que la tendencia de las respuestas se mantiene en la primera de las opciones y con menos incidencia en la alternativa “algunas veces”, y con menos trascendencia “pocas veces”; de lo cual se desprende como parte del análisis, que los pacientes y/o usuarios están satisfechos con los servicios que reciben en estos nosocomios.

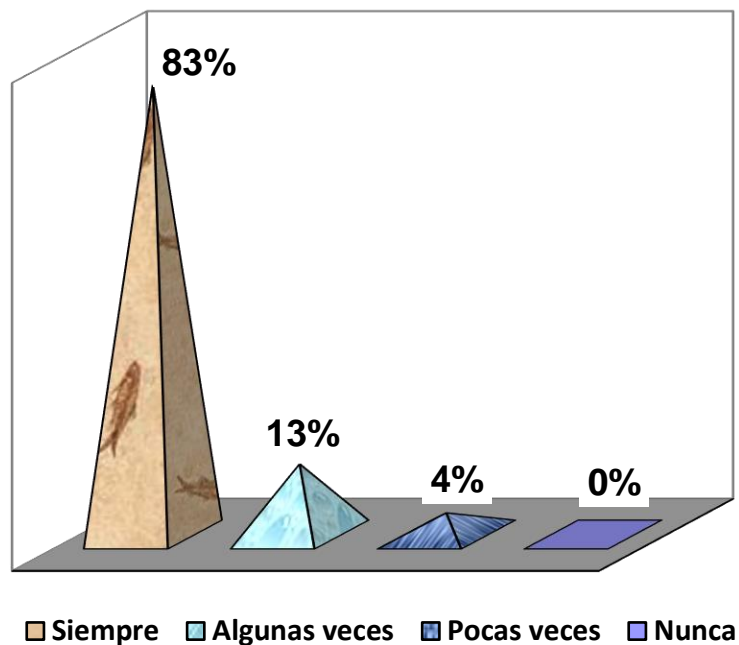
Tabla N° 11

Mejoramiento en cuanto a la previsión de los servicios que se ofrecen a los usuarios.

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	320	83
Algunas veces	48	13
Pocas veces	16	4
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 11

Mejoramiento en cuanto a la previsión de los servicios que se ofrecen a los usuarios.



Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura correspondiente, se muestra que el 83% de los encuestados fueron de la opinión que “siempre” existió previsión en los servicios que se brindan en estos hospitales; sin embargo, el 13% revelaron que algunas veces se evidencia precaución en los servicios que se brinda en estas organizaciones del MINSA; en cambio el 4% comentaron que pocas veces se aprecia este comportamiento; congregando en esta parte del trabajo el 100% de la muestra y donde destaca la primera de las opciones.

Buscando una explicación a estos resultados considerados en el párrafo que antecede, destaca la opinión de los que respondieron y principalmente concentraron su atención en la primera de las opciones; lo cual a su vez, ratifica que existe previsión en los servicios que se vienen ofreciendo en los hospitales considerados en el estudio y que pese haber abarcado un periodo estable y/o crítico por problemas de la pandemia, prevaleció la calidad del servicio.

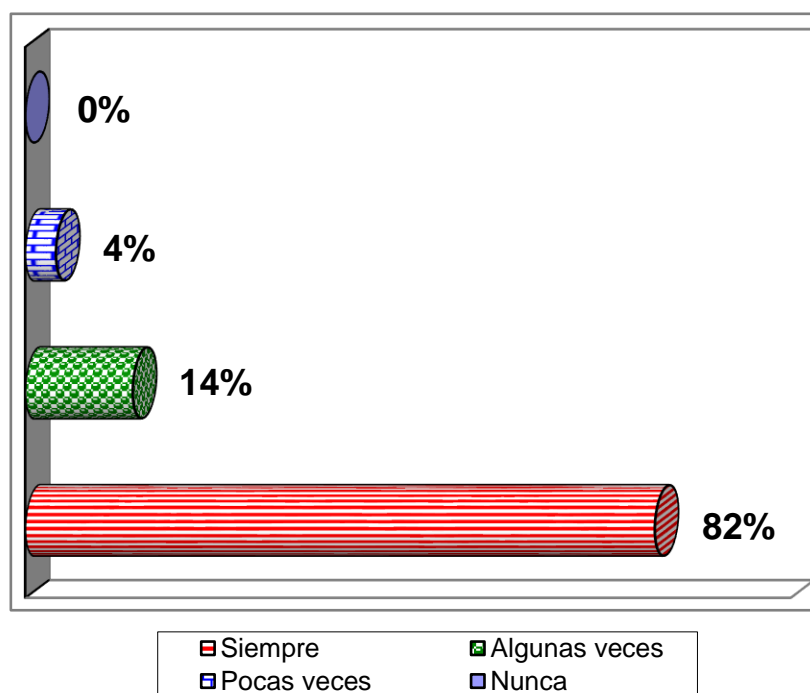
Tabla N° 12

Apropiada calidez en atención individualizada que se brinda a pacientes y/o usuarios de estos hospitales.

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	315	82
Algunas veces	52	14
Pocas veces	17	4
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 12

Apropiada calidez en atención individualizada que se brinda a pacientes y/o usuarios de estos hospitales.



Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

INTERPRETACIÓN

Los encuestados que respondieron en la interrogante, opinaron en un promedio del 82% que siempre fue apropiada la calidez respecto a la atención que brindan a los pacientes y/o usuarios que asisten a estos hospitales; mientras el 14% expresaron que algunas veces era adecuada y el 4% manifestaron que pocas veces había calidez; concentrando el 100% y donde destaca con bastante nitidez los que opinaron mayoritariamente.

Sobre este particular, no cabe duda que los que respondieron en forma abrumadora en la primera de las alternativas, destacaron que efectivamente el trato en la forma de atender a quienes concurren por problemas de salud y con limitaciones en cuanto a su aforo en los hospitales estatales en Lima Metropolitana, siempre han encontrado en el personal asistencial un soporte, para llevar a cabo sus consultas debido a problemas de salud; encontrando en estos, la calidez y prontitud para atenderlos pese a las circunstancias que generaba el COVID-19 en otros ambientes de estos hospitales.

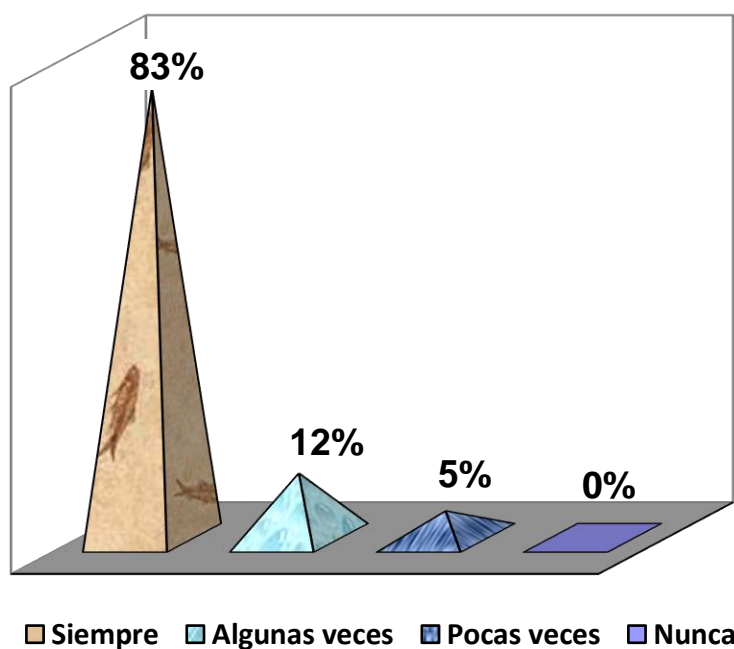
Tabla N° 13

Se ha reducido al mínimo de tiempo al responder sobre las necesidades de los usuarios.

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	320	83
Algunas veces	46	12
Pocas veces	18	5
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 13

Se ha reducido al mínimo de tiempo al responder sobre las necesidades de los usuarios.



Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

INTERPRETACIÓN

En cuanto a las respuestas de los pacientes y/o usuarios, encontramos en un promedio del 83% que eligieron la alternativa siempre; lo cual significa según la apreciación de estos que el tiempo se ha reducido para satisfacer las necesidades que les aquejan; mientras el 12% indicaron que algunas veces sucedían estos hechos y el 5% informaron que, pocas veces se apreciaba esta situación, lo cual en conjunto suma el 100%.

Es de resaltar según la versión de los que opinaron al respecto, que efectivamente los profesionales de salud pese a las restricciones por problemas de la pandemia, han hecho más ágil las atenciones programadas y reducido al mínimo las consultas y atenciones; todo esto con el fin de poder atender las necesidades principalmente de los usuarios que van en busca de atención médica; siendo lo más resaltante, como resultado de lo expuesto y presentado en la interrogante.

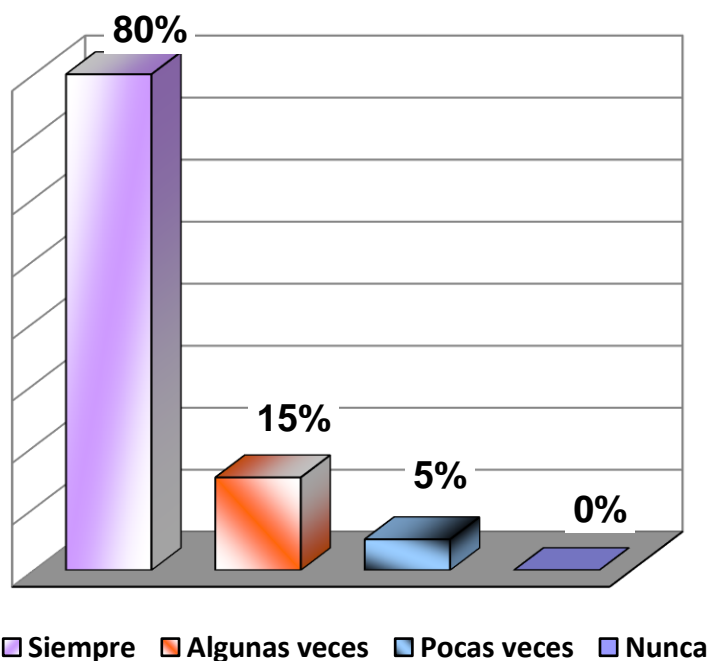
Tabla N° 14

Calidad de servicio en las atenciones brindadas a los usuarios en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA).

ALTERNATIVAS	fi	%
Siempre	306	80
Algunas veces	47	15
Pocas veces	21	5
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Figura 14

Calidad de servicio en las atenciones brindadas a los usuarios en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA).



Nota: Pacientes y/o usuarios de hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Fuente: Elaboración propia. (2019-2020)

INTERPRETACIÓN

Los datos visualizados tanto en la tabla como gráfico correspondiente, demuestra que el 80% indicaron que existe calidad en las atenciones que se brindan a los usuarios en estos hospitales y corroborado por el 15% que indicaron que algunas veces sucedía y el 5% complementario, indicaron que pocas veces se presentaba esta situación, llegando así al 100% de la muestra y donde destaca la primera de las alternativas.

Las respuestas brindadas por los encuestados, demuestran que en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) de Lima Metropolitana, la atención que se brinda a los pacientes es aceptable pese a las circunstancias que vive la población y sobre todo el recurso más apreciado lo dan el personal asistencial, que exponiéndose a todos estos inconvenientes están al frente de los servicios que se ofrece en estos nosocomios y que a no dudarlo es una evidencia que demuestra, que su potencial humano está comprometido en atender a la población, pese a las limitaciones tecnológicas, económicas, logísticas, entre otros y que son de la aceptación de quienes solicitan estos servicios, etc.

4.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Luego de establecer las hipótesis de trabajo, como respuestas tentativas a los problemas, éstas se tienen que probar. Para ello se escogió la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control, asimismo, las variables de estudio son cualitativos y medidos en una escala ordinal.

El estadístico de prueba es la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon considerando un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Dónde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

n : muestra optima y a la vez el número de pares.

Hipótesis a:

H₀: La existencia de capacidad personal para el cumplimiento de la misión y visión institucional, no incide en la satisfacción de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos hospitales.

H₁: La existencia de capacidad personal para el cumplimiento de la misión y visión institucional, incide en la satisfacción de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos hospitales.

El personal asistencial tiene capacidad para el cumplimiento de la misión y visión	Existe satisfacción de las necesidades de los pacientes				Total
	Siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	
Siempre	219	53	11	0	283
Algunas veces	55	34	4	0	93
Pocas veces	0	0	8	0	8
Nunca	0	0	0	0	0
Total	274	87	23	0	384

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	SN - MV
Z	-1,974 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,048

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

2. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.048 < 0.05$ se rechaza H_0 .
3. Conclusión: La existencia de capacidad personal para el cumplimiento de la misión y visión institucional, incide en la satisfacción de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos hospitales.

Hipótesis b:

H₀: El manejo de los estados de ánimo y emociones en la persona humana no incide en la existencia de fiabilidad en los servicios que reciben pacientes y/o usuarios de estos nosocomios.

H₁: El manejo de los estados de ánimo y emociones en la persona humana, incide en la existencia de fiabilidad en los servicios que reciben pacientes y/o usuarios de estos nosocomios.

Tiene un manejo apropiado de los estados de ánimo y emociones	Existe fiabilidad en los servicios que reciben pacientes				Total
	Siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	
Siempre	254	24	11	0	289
Algunas veces	63	16	2	0	81
Pocas veces	0	10	4	0	14
Nunca	0	0	0	0	0
Total	317	50	17	0	384

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	FS - AE
Z	-1,968 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,049

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

2. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.049 < 0.05$ se rechaza H_0 .
3. Conclusión: El manejo de los estados de ánimo y emociones en la persona humana, incide en la existencia de fiabilidad en los servicios que reciben pacientes y/o usuarios de estos nosocomios.

Hipótesis c:

H₀: La capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas, no incide en el nivel de rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios.

H₁: La capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas, incide en el nivel de rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios.

Tienen capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas	Existe rapidez del servicio				Total
	Siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	
Siempre	213	21	12	0	246
Algunas veces	87	32	7	0	126
Pocas veces	0	8	4	0	12
Nunca	0	0	0	0	0
Total	300	61	23	0	384

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	RS - EP
Z	-3,167 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,002

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

2. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.002 < 0.05$ se rechaza H_0 .
3. Conclusión: La capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas, incide en el nivel de rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios.

Hipótesis d:

H₀: La existencia de capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo, no incide en el mejoramiento de la previsión en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios.

H₁: La existencia de capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo, incide en el mejoramiento de la previsión en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios.

Tiene capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo	Existe mejoramiento de la previsión en los servicios que se ofrecen				Total
	Siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	
Siempre	289	30	1	0	320
Algunas veces	2	43	3	0	48
Pocas veces	1	3	12	0	16
Nunca	0	0	0	0	0
Total	292	76	16	0	384

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	PS - EA
Z	-4,119 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

2. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.000 < 0.05$ se rechaza H_0 .
3. Conclusión: La existencia de capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo, incide en el mejoramiento de la previsión en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios.

Hipótesis e:

H₀: La existencia de capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales, no incide en la calidez de la atención individualizada que se brinda a los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos de salud.

H₁: La existencia de capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales, incide en la calidez de la atención individualizada que se brinda a los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos de salud.

Existe capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales	Existe calidez de la atención individualizada				Total
	Siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	
Siempre	266	20	4	0	290
Algunas veces	45	27	4	0	76
Pocas veces	4	5	9	0	18
Nunca	0	0	0	0	0
Total	315	52	17	0	384

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	AI – EP
Z	-2,490 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,013

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

2. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.000... < 0.05$ se rechaza H_0 .
3. Conclusión: La existencia de capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales, incide en la calidez de la atención individualizada que se brinda a los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos de salud.

Hipótesis f:

H₀: La tolerancia y compromisos en el universo social que se desenvuelve, no incide en la reducción al mínimo de tiempo en la atención de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos hospitalarios.

H₁: La tolerancia y compromisos en el universo social que se desenvuelve, incide en la reducción al mínimo de tiempo en la atención de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos hospitalarios.

Existe tolerancia y compromiso	Reduce al mínimo de tiempo en la atención de las necesidades de los pacientes				Total
	Siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	
Siempre	294	4	2	0	300
Algunas veces	26	40	6	0	72
Pocas veces	0	2	10	0	12
Nunca	0	0	0	0	0
Total	320	46	18	0	384

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS

tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	NP - TC
Z	-2,052 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,040

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

2. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.040 < 0.05$ se rechaza H_0 .
3. Conclusión: La tolerancia y compromisos en el universo social que se desenvuelve, incide en la reducción al mínimo de tiempo en la atención de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos hospitalarios.

Hipótesis General:

H₀: La inteligencia emocional en el personal asistencial, no incide significativamente en la calidad del servicio a los usuarios en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana, 2019-2020.

H₁: La inteligencia emocional en el personal asistencial, incide significativamente en la calidad del servicio a los usuarios en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana, 2019-2020.

Importancia de la inteligencia emocional	Existe calidad del servicio a los usuarios				Total
	Siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	
Siempre	250	20	7	0	278
Algunas veces	53	33	6	0	92
Pocas veces	3	4	8	0	15
Nunca	0	0	0	0	0
Total	306	57	21	0	384

1. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	CS - IE
Z	-2,000 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,046

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

2. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.046 < 0.05$ se rechaza H_0 .
3. Conclusión: La inteligencia emocional en el personal asistencial, incide significativamente en la calidad del servicio a los usuarios en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana, 2019-2020.

4.2 DISCUSIÓN

Dada la importancia que tiene la investigación, apreciamos que la misma se encuentra orientada sobre una realidad de palpitante actualidad y en la cual está inmersa la humanidad, donde los principales participantes del estudio, lo constituyen los profesionales de salud que labora en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) de Lima y los usuarios, que buscan ser atendidos en estos nosocomios, debido a sus dolencias y enfermedades que presentan, que los impulsa a ser tratados por especialistas en cuanto a su salud.

Cómo parte del trabajo realizado sobre esta problemática, debemos comprender profesionales que están vinculados a la labor asistencial en las instituciones de salud, a nivel de los diferentes establecimientos del MINSA en la ciudad capital; a fin de poder cumplir su función como médicos y otras especialidades; encontramos que como parte de esa relación que tienen con el paciente y otros usuarios, que buscan ser atendidos de sus múltiples dolencias que los afligen, ponen de manifiesto su profesionalismo y experiencia, con el fin de atender a los recurrentes, mostrando para tal fin sus competencias y habilidades, como parte de la inteligencia emocional que poseen.

En este contexto, podemos señalar que efectivamente el personal asistencial, pese a los adelantos científicos y tecnológicos que están ocurriendo y de los cuales también se auxilia, tienen que hacer uso de habilidades blandas para reforzar su gestión como parte de su función, en el trato con pacientes y usuarios; prevaleciendo además, la empatía y comprensión de sus emociones, la

comunicación interpersonal y cuya conexión es muy importante como parte del tratamiento; lo cual a no dudarlo, influirá favorablemente.

Por otra parte, en lo referente a investigaciones a nivel de posgrado en universidades peruanas, se pudo ubicar trabajos relacionados con la variable independiente, donde **Yabar Bornaz (2016)**, defendió el grado e Maestro en medicina con mención en Gerencia en Servicios de Salud, en la Universidad San Martín de Porres, bajo el título: *“Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la Molina – Cieneguilla”*, y luego de haber efectuado el procesamiento de la información, el análisis e interpretación correspondiente; permitió llegar en cuanto a los resultados que existía correlación entre las variables motivo del estudio y aceptado la hipótesis de investigación.

De igual forma en esta auscultación, **Peña Navarro (2018)** buscando alcanzar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo, planteó como tema *“Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018”* y luego de haber aplicado la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario al personal que labora en este hospital, pudo establecer que entre ambas variables existía correlación en una magnitud moderada, demostrando por lo tanto, que ambas variables había concordancia a nivel de los profesionales de salud que laboraban en este hospital.

De lo cual se infiere, que efectivamente es un aspecto muy importante que va incidir entre profesionales de la Salud; así como también que la inteligencia en referencia facilitaba tener este tipo de interrelación que repercute directamente con el personal asistencial que tiene trato con pacientes y usuarios con resultados favorables en su salud; por lo tanto, queda demostrado que la variable causal cumple un rol significativo en los resultados esperados por los pacientes que son atendidos por estos especialistas.

En cuanto al trabajo efectuado por **Moreano Hurtado (2018)**, buscando alcanzar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud y llevado a cabo con el título *“La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval “Santiago Távara” Callao”*; se pudo encontrar que entre ambas variables existía relación y repercutía significativamente en el potencial humano que laboraba en el servicio de enfermería de la institución en referencia; habiéndose aplicado un test de habilidades para la variable independiente y una normativa del Minsa tipo escala Likert para los profesionales de enfermería.

Como se aprecia, los resultados obtenidos como parte de la investigación, permitió demostrar que el nivel del trabajo era descriptivo correlacional y en cuanto a su diseño no experimental; habiendo encontrado que esta relación de ambas variable, bajo un manejo técnico, incidía en la labor profesional del personal de enfermería; lo cual a su vez repercutía favorablemente en la calidez de atención que estos recursos brindaban a pacientes como usuarios de la institución que requerían servicios de salud, entre otros.

Analizando las investigaciones nacionales consideradas en párrafos anteriores, podemos señalar que los estudios fueron realizados en instituciones pertenecientes al MINSA y al Centro Médico Naval – Callao; lo que demuestra que en estas organizaciones, los profesionales de la salud, le están dando importancia como parte de su tratamiento y protocolos a la inteligencia emocional, debido que en su labor con pacientes, usuarios y familiares se producen interacciones; como también, existe un exigente trabajo en cuanto a las emociones, donde deben conocer como parte de su función los alcances que tienen estas y otras necesidades, a fin que el tratamiento sea más efectivo y logren los objetivos previstos.

De otro lado, buscando conocer este contexto del trabajo en el ámbito internacional, **Araujo y Leal Guerra (2007)**, en la Revista del Centro de Investigación de ciencia Administrativas y Gerenciales de la Universidad Rafael Belloso Chacín, Venezuela., bajo el título: *“Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas”*, encontraron en el trabajo de campo que existe relación tanto en inteligencia emocional y desempeño laboral en instituciones del Estado de Trujillo; y como técnica emplearon la observación y diseño no experimental; facilitó demostrar que existe alta relación entre ambas variables.

Asimismo, respecto a esta temática **Fernando-Berrocal (2010)**, en la revista “El médico” en la Universidad de Málaga, España; luego de abordar esta temática, destacó la importancia que tiene la I.E., en la organización de destrezas interpersonales, como también en la parte comunicacional de la labor que tienen

estos profesionales; concluyendo, que el empleo de este tipo de inteligencia ayuda a los profesionales de la especialidad en cuanto a su formación, como también en el desempeño de establecimientos de salud, ante lo cual, les facilita plantear estrategias en el tratamiento con pacientes y usuarios, toda vez que facilita un óptimo acercamiento con quienes requieren la participación de los médicos, enfermeras y otros especialistas.

Cabe destacar que **Hernández-Vargas y Dickinson-Bannack (2014)** en el artículo de revisión sobre *“Importancia de la inteligencia emocional en medicina”*. - Universidad Nacional Autónoma de México, resaltaron la trascendencia de la variable causal, señalando que está constituida por habilidades y que se encuentran vinculadas directamente con las emociones, las mismas que generan ciertos efectos que se traducen a manera de sentimientos y que guardan relación con la parte emocional; cuya publicación estuvo encaminada en sensibilizar a las autoridades en la especialidad de medicina de este centro superior de estudios, con el fin que en la parte curricular contemplen q los profesionales que egresen, es imperativo que conozcan cuales son los alcances que tiene la I.E.; toda vez que en el desempeño profesional y en trato con pacientes y usuarios, tienen que auxiliarse de estos conocimientos, a fin de optimizar el tratamiento y protocolos establecidos al respecto; hechos que a no dudarlo, incidirán directamente en la calidez de la atención.

Es notorio que como parte de las atenciones que requieren los profesionales que están vinculados con las ciencias de la salud, tienen que conocer aspectos vinculados con su profesión; tal es así que **López-Fernández (2015)** al desarrollar

el tema “*Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería*” en la Revista de la Universidad de Cádiz, España, destaca que los futuros profesionales en la especialidad de enfermería, como parte de su preparación profesional deben conocer este tipo de interrelaciones que se producen en la parte funcional cuando les toque trabajar con pacientes que requieren su servicio; motivo por el cual estos conocimientos sobre la I.E. les va a facilitar la comunicación necesaria, así como también con los profesionales y especialistas de salud; concluyendo la publicación, toda vez que optimiza la labor que desempeña el personal médico, enfermeros, pacientes y/o usuarios; así como también repercute directamente a nivel de la salud, etc.

Desde luego, como parte de la indagación sobre instituciones que han tratado sobre esta variable, **Cañizares Gil. (2020)**, en la revista “Noticias” de la Universidad Internacional de la Rioja. España, llevo a cabo una publicación vinculada sobre “La inteligencia emocional como herramienta para desarrollar las habilidades enfermeras”, donde luego de un estudio minucioso, destaca como parte de la ausencia que ejerce en este centro superior de estudios; señala que en los programas que se encuentran vinculados con la salud de las personas, es necesario que el trato que tiene los médicos y principalmente el personal de enfermería, deben conocer los alcances de la I.E., en razón que está parte de las atenciones debe humanizarse más, en razón que quienes por el cuadro de las enfermedades que presentan, requieren ser atendidos de sus dolencias y recuperarse; es por eso, que los alcances que tiene la I.E., es muy necesario que lo pongan en práctica ya que incide en la recuperación de la salud en pacientes y usuarios, entre otros.

Conforme lo señalado en esta parte del estudio, se encuentra según lo expuesto por especialistas tanto en revistas especializadas y artículos científicos, de prestigiosas instituciones universitarias de otros países, que el manejo de la inteligencia emocional debe ser conocida por los profesionales vinculados a las ciencias de la salud, en razón que esta variable conocida como la I.E., es de mucha connotación en la labor de los profesionales de la salud; en razón que del trabajo y manejo de la variable, se lograran resultados favorables, en muchas de las dolencias y cuadros que presentan quienes por circunstancias de la vida son internados en hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) como es el caso de las instituciones pertenecientes al MINSA.

Es necesario resaltar como parte de la investigación efectuada que los conocimientos en la parte teórico conceptual, en la información recopilada y procesada en la parte estadística; así como también en la contrastación de hipótesis, se pudo demostrar que la inteligencia emocional en el personal asistencial, incide significativamente en la calidad del servicio a los usuarios en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana, 2019-2020; de lo cual se infiere, que es evidente por un lado que existe una relación causal entre las variables; así como también, es necesario que los profesionales como médicos, enfermeros y otros que laboran en estas instituciones, tengan conocimiento de los alcances de la I.E., toda vez que repercute significativamente en la calidad del servicio y en la salud de pacientes y usuarios que requieren ser atendidos con claridad y calidez humana en estos nosocomios, etc.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 5.1.1** Como producto de la prueba de hipótesis se ha llegado a determinar que la existencia de capacidad personal para el cumplimiento de la misión y visión institucional, incide en la satisfacción de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos hospitales.
- 5.1.2** Se ha establecido que el manejo de los estados de ánimo y emociones en la persona humana, incide en la existencia de fiabilidad en los servicios que reciben pacientes y/o usuarios de estos nosocomios.
- 5.1.3** El análisis de los datos ha permitido establecer que la capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas, incide en el nivel de rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios.
- 5.1.4** El análisis de los datos mediante la prueba de hipótesis se ha llegado a establecer que la existencia de capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo, incide en el mejoramiento de la previsión en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios.

- 5.1.5** Se ha determinado que la existencia de capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales, incide en la calidez de la atención individualizada que se brinda a los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos de salud.
- 5.1.6** Se ha precisado que la tolerancia y compromisos en el universo social que se desenvuelve, incide en la reducción al mínimo de tiempo en la atención de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos hospitalarios.
- 5.1.7** En conclusión, se ha demostrado que la inteligencia emocional en el personal asistencial, incide significativamente en la calidad del servicio a los usuarios en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana, 2019-2020.

5.2 RECOMENDACIONES

- 5.2.1** Es necesario que en los hospitales del Ministerio de Salud, el personal asistencial que lo conforman profesionales como médicos, enfermeros y auxiliares, que han trabajado en épocas normales y actualmente tienen que afrontar situaciones de la pandemia, deben contar con el soporte de potencial humano especializado en inteligencia emocional; toda vez que cumplen una doble función, por un lado atender a quienes buscan ayuda sanitaria y por otra parte, pueden enfermarse y contagiar a sus familiares, por lo cual es necesario este tipo de cuidado.

- 5.2.2** Dada la situación laboral en la cual se encuentran inmersos el personal asistencial que trabaja en los hospitales del MINSA en Lima Metropolitana, es conveniente que ante situaciones laborales que se traducen en un fuerte estrés por problemas emocionales, cognitivos, conductuales, físicos, entre otros; es necesario cuidar los horarios de atención, contar con el equipamiento adecuado para su cuidado personal y atención a pacientes; así como también, de infraestructura apropiada para estos fines; factores que inciden directamente en su salud mental e inteligencia emocional.
- 5.2.3** Es conveniente que ante hechos que están vinculados con la salud mental del personal asistencial que trabaja en hospitales del MINSA y tienen que atender a pacientes y usuarios, deberán tener horarios laborales de acuerdo al riesgo y exposición que presentan, pueden ser reestructurados, siendo importante del apoyo de las autoridades y personal administrativo.
- 5.2.4** Finalmente, el personal asistencial que labora en las instituciones de salud del MINSA, debe contar de parte de su institución con programas de ventilación emocional, que contengan el análisis de problemas laborales, funcionales, y que se traduzcan en facilitarles tranquilidad, descanso y soporte emocional, con el fin de hacerles tolerables la labor en estos establecimientos.

B I B L I O G R A F Í A

Referencias bibliográficas:

- Abadi, M. (2013). *La Calidad de Servicio*, Buenos Aires, Argentina: Editada por la Facultad de ciencia Económicas Universidad de Buenos Aires.
- Donabedian, A. (2013). *Defining and measuring the quality of health care*, Estados Unidos: Ed. Assessing Quality Health Care.
- Galán, R. (2013). *Modelo de Evaluación Institucional*, Bogotá, Colombia: Hospital Militar Central.
- González, S. (2014). *La Gestión Financiera y el acceso a financiamiento de las PYMES del sector Comercio en la Ciudad de Bogotá*, Colombia: Tesis de la Universidad Nacional de Colombia.
- Griffin, J. (2014). *The well-managed health care organization*. Michigan, Estados Unidos: AUPHA Press.
- Lazo, O. (2015). *Programas de Gestión de Calidad. Manual para su Elaboración*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias y Humanidades (UPCH).
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (2015). *La conceptual model of service quality and its implications for future research*, Estados Unidos: Journal of Marketing, Vol. 49.
- Pontón, G. (2014). *Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: Ed Médica Panamericana.
- Pontón, G. (2016). *Gestión Administrativa, Económica y Financiera*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Médica Panamericana.
- Urdaneta, O. (2014). *Psicología Organizacional. Aplicada a la Gestión del Capital Humano* (2ª ed.). Bogotá, Colombia: Panamericana Editorial Ltda.
- Alegre, A. (2018). *Cómo desarrollar la inteligencia emocional de los niños. Estrategias para padres* (4ª ed.). Madrid, España: Ed. Pirámide.
- Coté, S. y Otros. (2015). *Emotional regulation ability and the quality of social interaction*, Nueva York, Estados Unidos: Ed. Grosset Putnam.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2016). *La investigación de la inteligencia emocional en España. Ansiedad y estrés*. Santander, España: Fundación Marcelino Botín.

- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa* (3ª ed.), Barcelona, España: Harvard Business School Publishing Corporation.
- Mayer, J. y Salovey, P. (2013). *The intelligence of emotional intelligence. intelligence*, San Francisco-Estados Unidos: Ed. Jossey Bss.
- Persico, L. (2018). *Guía de inteligencia emocional*. Madrid, España: Ed. LIBSA.
- Peters, T. y Waterman, R. (2017). *En busca de la excelencia: Lecciones de las empresas mejor gestionadas de los estados unidos*. Barcelona, España: Ed. Folio.
- Ramos, N.; Enríquez, H. y Recondo, O. (2015). *Inteligencia emocional plena* (2ª ed). Barcelona, España: Editorial Kairós S.A.
- Salovey, P. (2015). *Applied emotional intelligence: Regulatiing emotions to become healthy, wealthy and wise*. Estados Unidos: Ed. Psychology Press.
- Goleman, D. (1999) *Working with emotional intelligence*. Londres: Bloomsbury publishing.
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia emocional*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Javier Vergara.
- Fernández, J. (2005) *Gestión por competencias*. Madrid, España: Ed. Pearson Educación S.A.

Referencias electrónicas:

- Arroyo, J. (2016). *Inteligencia emocional y filosofía*, España. <http://jcarlosarroyo.com/blog/sobre-mi/>. (Consulta: 4/04/2019)
- Trujillo, M. y Rivas, L. (2016). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*, INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>. (Consulta: 30/07/2019)
- Bartra Rivero, K. y Torres Rubiano, O. (2019) *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626180/Bartra%20_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y. (Consulta: 11/11/2020)
- Buena Mariaca, W. (2018) *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017*. Universidad Privada de Tacna. Perú. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/385/1/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf>. (Consulta: 11/11/2020)

- Domínguez Ramírez, M. (2018) *Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco*. Universidad de Huánuco. http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1101/T047_40341897M.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Consulta: 11/11/2020)
- Piñar Chelso, M. (2014) *Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros*. Universidad Autónoma de Barcelona. (España) <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284946/mjpc1de1.pdf?sequence=1> (Consulta: 11/11/2020)
- Aradilla Herrero, A. (2013) *Inteligencia emocional y variables relacionadas en Enfermería*. Universidad de Barcelona. España. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119774/ARADILLA_TESIS.pdf. (12/11/2020)
- Frienco Valenica, G. y Itúrburo Salazar, J. (2012) *La inteligencia emocional en el éxito empresarial*. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. <https://www.google.com/search?q=Universidad+Polit%C3%A9cnica+Salesiana&oq=Universidad+Polit%C3%A9cnica+Salesiana&aqs=chrome..69i57j46j0l6.1370j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>. (12/11/2020)
- Cañizares Gil. (2020) *La inteligencia emocional como herramienta para desarrollar las habilidades enfermeras*. Revista Noticias – Universidad Internacional de la Rioja. España. <https://www.unir.net/salud/revista/la-inteligencia-emocional-como-herramienta-para-desarrollar-las-habilidades-enfermeras/>
- Yabar Bornaz, K. (2016) Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la Molina – Cieneguilla. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2593/YABAR_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreano Hurtado, N. (2018) *“La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval “Santiago Távara” Callao”*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23351>
- Peña Navarro, N. (2018) *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. file:///C:/Users/pc/Downloads/Pe%C3%B1a_NNC.pdf
- López-Fernández, C. (2015) *“Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería”*. Revista de la Universidad de Cádiz, Cádiz, España. (02/01/2021) <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1575181315000030?token=702E1BD0F47AE9CB5B2A4637B6DC086E5A132BA7D81603976E424ECCFDB57FF4A06387ED88B3CF199DC8F797CDE1BE6>

- Hernández-Vargas, M y Dickinson-Bannack, M. (2014) *“Importancia de la inteligencia emocional en medicina”*. Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F. Artículo. <http://riem.facmed.unam.mx/node/311>
- Araujo, M. y Leal Guerra, M. (2007) *“Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas”*. Revista de la Universidad Rafael Belloso Chacín. Venezuela. (01/12/2020) file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188.pdf
- Fernando-Berrocal, P. (2010) *“Inteligencia emocional para médicos del siglo XXI”*. Revista de la Universidad de Málaga. España. (15/11/2020) https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/IE_para_medicos.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA : TEMA: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS PACIENTES Y/O USUARIOS EN LOS HOSPITALES DEL MINISTERIO DE SALUD (MINSA) EN LIMA METROPOLITANA, 2019-2020.

AUTOR : NERI VELINDA ARANDA CARBAJAL.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis principal	Variable independiente X. Inteligencia emocional. x ₁ .- Existencia de capacidad personal para el cumplimiento de la misión y visión institucional. x ₂ .- Manejo de los estados de ánimo y emociones en la persona humana. x ₃ .- Capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas. x ₄ .- Existencia de capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo. x ₅ .- Existencia de capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales. x ₆ .- Tolerancia y compromisos en el universo social que se desenvuelve.	Tipo: Explicativo Nivel: Aplicativo Método y Diseño: Ex post facto o retrospectivo	Población: A nivel de los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana. Muestra: 384 pacientes y usuarios. Muestreo aleatorio simple, como fuente del muestreo probabilístico	Para el estudio se utilizó la encuesta.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos				
a. ¿En qué medida la existencia de capacidad personal para el cumplimiento de la misión y visión institucional, incide en la satisfacción de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos hospitales? b. ¿De qué manera el manejo de los estados de ánimo y emociones en la persona humana, incide en la existencia de fiabilidad en los servicios que reciben pacientes y/o usuarios de estos nosocomios?	a. Determinar si la existencia de capacidad personal para el cumplimiento de la misión y visión institucional, incide en la satisfacción de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos hospitales. b. Establecer si el manejo de los estados de ánimo y emociones en la persona humana, incide en la existencia de fiabilidad en los servicios que reciben pacientes y/o usuarios de estos nosocomios.	a. La existencia de capacidad personal para el cumplimiento de la misión y visión institucional, incide en la satisfacción de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos hospitales. b. El manejo de los estados de ánimo y emociones en la persona humana, incide en la existencia de fiabilidad en los servicios que reciben pacientes y/o usuarios de estos nosocomios.				

<p>c. ¿De qué manera la capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas, incide en el nivel de rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios?</p> <p>d. ¿En qué medida la existencia de capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo, incide en el mejoramiento de la previsión en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios?</p> <p>e. ¿De qué manera la existencia de capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales, incide en la calidez de la atención individualizada que se brinda a los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos de salud?</p> <p>f. ¿De qué manera el nivel de tolerancia y compromisos en el universo social que se desenvuelve, incide en la reducción al mínimo de tiempo en la atención de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos hospitalarios?</p>	<p>c. Establecer si la capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas, incide en el nivel de rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios.</p> <p>d. Analizar si la existencia de capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo, incide en el mejoramiento de la previsión en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios.</p> <p>e. Determinar si la existencia de capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales, incide en la calidez de la atención individualizada que se brinda a los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos de salud.</p> <p>f. Precisar si la tolerancia y compromisos en el universo social que se desenvuelve, incide en la reducción al mínimo de tiempo en la atención de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos hospitalarios.</p>	<p>c. La capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas, incide en el nivel de rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios.</p> <p>d. La existencia de capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo, incide en el mejoramiento de la previsión en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios.</p> <p>e. La existencia de capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales, incide en la calidez de la atención individualizada que se brinda a los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos de salud.</p> <p>f. La tolerancia y compromisos en el universo social que se desenvuelve, incide en la reducción al mínimo de tiempo en la atención de las necesidades de los pacientes y/o usuarios de estos establecimientos hospitalarios.</p>	<p>Variable Independiente Y. Calidad de servicio.</p> <p>y₁.- Satisface las necesidades de los pacientes y/o usuarios.</p> <p>y₂.- Existe fiabilidad en los servicios que reciben los usuarios.</p> <p>y₃.- Rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios.</p> <p>y₄.- Mejoramiento en la previsión de los servicios que se ofrecen a los usuarios.</p> <p>y₅.- Existe calidez en la atención individualizada que se suman los usuarios.</p> <p>6.- Reducción del mínimo de tiempo para responder a las necesidades de los usuarios.</p>			
---	--	--	--	--	--	--

ANEXO N° 2

ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

La presente técnica tiene por finalidad recoger información del tema titulado: **“La inteligencia emocional en el personal asistencial y la calidad del servicio a los pacientes y/o usuarios en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana, 2019-2020”**, la misma que se encuentra conformada por diferentes preguntas, que luego de leerlas deberá elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X) y llenar en los puntos suspensivos su comentario. Se le recuerda, que esta técnica es anónima, se agradece anticipadamente por su colaboración.

1. ¿Cree que el personal tiene capacidad para el cumplimiento de la misión y visión institucional?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Pocas veces ()
- d) Nunca ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

2. ¿Usted considera que el personal asistencial tiene un manejo apropiado de los estados de ánimo y emociones en la persona humana?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Pocas veces ()
- d) Nunca ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

3. ¿Para Usted estos profesionales tienen capacidad para el reconocimiento de las emociones personales y ajenas?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Pocas veces ()
- d) Nunca ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

4. ¿Para Usted el personal asistencial tiene capacidad para el control de los impulsos y estados de ánimo?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Pocas veces ()

d) Nunca ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

5. ¿Aprecia Usted en estos profesionales capacidad para el manejo asertivo de las emociones personales?

a) Siempre ()

b) Algunas veces ()

c) Pocas veces ()

d) Nunca ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

6. ¿Aprecia Usted tolerancia y compromisos en el universo social que se desenvuelve?

a) Siempre ()

b) Algunas veces ()

c) Pocas veces ()

d) Nunca ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

7. ¿Para Usted es importante la inteligencia emocional en el personal asistencial que labora en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA)?

a) Siempre ()

b) Algunas veces ()

c) Pocas veces ()

d) Nunca ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

8. ¿Cree que los pacientes y/o usuarios tienen satisfechos sus necesidades?

a) Siempre ()

b) Algunas veces ()

c) Pocas veces ()

d) Nunca ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

9. ¿Existe fiabilidad en los servicios que reciben los usuarios?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Pocas veces ()
- d) Nunca ()

Justifique

respuesta:

.....

.....

.....

10. ¿Existe rapidez en el servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Pocas veces ()
- d) Nunca ()

Justifique

su

respuesta:

.....

.....

.....

11. ¿Aprecia Usted mejoramiento en cuanto a la provisión de los servicios que se ofrecen a los usuarios?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Pocas veces ()
- d) Nunca ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

12. ¿Para Usted es apropiada la cantidad de personal que brinda a los pacientes y/o usuarios en la atención individualizada que se presta en estos hospitales?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Pocas veces ()
- d) Nunca ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

13. ¿En su opinión se ha reducido al mínimo de tiempo al responder sobre las necesidades de los usuarios?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Pocas veces ()
- d) Nunca ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

14. ¿Existe calidad de servicio en las atenciones brindadas a los usuarios en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA)?

- a) Siempre ()
- b) Algunas veces ()
- c) Pocas veces ()
- d) Nunca ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

ANEXO N° 3

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES :

1.2 GRADO ACADÉMICO :

1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA :

1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN :

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO :

1.6 DOCTORADO :

1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD :

a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)

b) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: Válido, precisar

c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :

VALORACIÓN CUALITATIVA :

OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Lugar y fecha:

.....
Firma y Post Firma del experto
DNI N°

Anexo N° 4

Estadística de atenciones hospitalarias en hospitales del MINSA

Hospital MINSA	Total de atenciones			Promedio de atención diaria	
	2019	2020	Total	2019	2020
Hospital Nacional "Arzobispo Loayza"	36000	9000	45000	99	25
Hospital Nacional "Dos de Mayo"	30400	7600	38000	83	21
Hospital Nacional "Cayetano Heredia"	22800	5700	28500	62	16
Hospital "Hermilio Valdizán"	15200	3800	19000	42	10
Hospital de Emergencias Villa El Salvador	16800	4200	21000	46	12
Total	121200	30300	151500	332	83