



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**Inteligencia emocional en el contexto COVID 19 y habilidades
gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de
Lima Sur, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Lostanau Paulino, Gladys Cristel (ORCID: 0000-0002-7981-3412)

ASESOR:

Dr. Alvarez Gutierrez, Sergio Alex (ORCID: 0000-0002-1388-7363)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Lima – Perú

2022

DEDICATORIA

A Dios, por la vida, por darme fortaleza para seguir adelante; a nuestra madre María, por ser nuestra intercesora.

A mis padres Carlos y Gladys, y a mi hermana Saraith por su demostración de amor y su apoyo continuo, por enseñarme a luchar por mis sueños y por ser mi motivación para seguir adelante.

A mi persona, por el esfuerzo y la perseverancia para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por el don de la vida, la salud y por darme la fortaleza para lograr mis metas.

A mi amada familia, por sus enseñanzas, su ejemplo de vida y su apoyo incondicional.

A mi asesor el Dr. Sergio A. Álvarez Gutiérrez, por orientarme y conducirme en la elaboración y desarrollo de esta investigación.

A mi amiga M.Sc.. Ivonne Bernui, por sus conocimientos impartidos y su apoyo.

A mis jueces expertos, por su experiencia, su tiempo en la revisión de mis instrumentos y darme sus observaciones para poder ejecutar la investigación.

A mis docentes de la maestría Gerencia en Servicios de Salud, por compartir sus conocimientos y por su motivación para seguir adelante.

Al médico jefe y compañeros del Centro Materno Daniel Alcides Carrión por otorgarme el permiso y la participación voluntaria del presente estudio.

A las personas quienes, de alguna u otra manera, contribuyeron en el logro de este objetivo.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	46

Índice de Tablas

Tabla 1. Características del personal.....	20
Tabla 2. Ocupación del personal.....	21
Tabla 3. Dimensiones de la inteligencia emocional del personal.....	22
Tabla 4. Dimensiones las habilidades gerenciales.....	23
Tabla 6. Normalidad para las variables inteligencia emocional y habilidades gerenciales y dimensiones	25
Tabla 7. Correlación de las variables inteligencia emocional y habilidades gerenciales.....	26
Tabla 8. Correlación de las variables autoconciencia emocional y habilidades gerenciales.....	27
Tabla 9. Correlación entre el control de las emociones y habilidades gerenciales.....	28
Tabla 10. Correlación entre la empatía y habilidades gerenciales.....	29

Índice de Figuras

Figura 1. Diseño de la investigación.....	14
Figura 2. Inteligencia emocional del personal.....	21
Figura 3. Habilidades gerenciales del personal.....	22
Figura 4. Habilidades gerenciales del personal con y sin Cargos de Jefatura	23

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la inteligencia emocional en el contexto COVID 19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur, 2021. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, del tipo correlacional, aplicándose a una muestra de 84 colaboradores.

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, su validez fue aprobada a través de juicios de expertos, probándose su confiabilidad, hallándose los valores de 0.773 para la variable inteligencia emocional y 0.831 para habilidades gerenciales según el coeficiente Alpha de Cronbach.

Los resultados obtenidos para la inteligencia emocional evidencian que el 40.5% (34) alcanzó un nivel moderado y 1.2 % (1) un nivel bajo; mientras que, para habilidades gerenciales, el 47.6% (40) alcanzó un nivel medio y el 1.2% (1) presentó un nivel bajo. Además, se determinó con un nivel de confianza del 95%, la relación entre las dos variables bajo estudio, la misma que es lineal directa y moderada ($Rho= 0,627$); así mismo, se estableció una relación directa y moderada para las dimensiones de autoconciencia emocional y control de las emociones, y una relación lineal directa y baja, para la dimensión empatía con la variable habilidades gerenciales.

Palabras clave: Inteligencia emocional, habilidades gerenciales, COVID-19.

ABSTRACT

The present research aim was to determine the relationship between emotional intelligence in the COVID 19 context and managerial skills of the personnel of a Health Establishment of South Lima, 2021. The study had a quantitative approach, not experimental, of the correlational type, applied to a sample of 84 collaborators.

The instruments used were two questionnaires, their validity was approved through expert judgments, testing their reliability, finding the values of 0.773 for the variable emotional intelligence and 0.831 for managerial skills according to Cronbach's Alpha coefficient.

The results obtained for emotional intelligence show that 40.5% (34) reached a moderate level and 1.2% (1) a low level; while, for managerial skills, 47.6% (40) reached a medium level and 1.2% (1) presented a low level. In addition, the relationship between the two variables under study was determined with a confidence level of 95%, which is direct and moderate linear ($Rho = 0.627$); Likewise, a direct and moderate relationship was established for the dimensions of emotional self-awareness and control of emotions, and a direct and low linear relationship for the dimension of empathy with the managerial skills variable.

Keywords: Emotional Smart, managerial skills, COVID-19, personal

I. INTRODUCCIÓN

A inicios del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) describió al SARS-CoV-2 como virus de emergencia de Salud Pública ya que, según Wang, Ch. et al. (2020) ha causado millones de muertes a nivel mundial. Palacios, D. et al. (2021) y Bennett, P. et al. (2020) refirieron que los trabajadores de salud no estaban preparados para enfrentar este tipo de virus porque en muchos de ellos se produjo traumas (o una variedad de emociones y sentimientos que eran difíciles de manejar o afrontar cuando estaban en contacto directo con los pacientes contagiados de este virus).

Así mismo, Ruiz, C. y Gómez, J. (2021) refirieron que el impacto de este virus, según el Johns Hopkins Coronavirus Resource Center, para el mes de noviembre reportó más de 58 millones de contagios y más de 1 millón de muertos. Debido a este virus, Gold (2020) y Batra, K, et al. (2020) mencionaron que quienes laboran en la primera línea tuvieron el riesgo de padecer problemas psicológicos en esta pandemia. Así, los trabajadores de salud de China e Italia presentaron 50.3 % de depresión y 44,6% ansiedad; esta alta prevalencia combinada, se observa en trabajadores de salud de otras partes del mundo, sobre todo en las mujeres.

Mientras tanto, en el Perú, con el Decreto Supremo N° 044-2020- PCM, se declaró el estado de emergencia sanitaria, debido a los casos presentados, en el cual el país iniciaría la cuarentena, es decir un estado de aislamiento social de forma obligatoria. Debido a esta pandemia, los Establecimientos de Salud (EESS.) del primer nivel de atención, tuvieron que detener sus actividades y/o prestaciones de servicios de consulta externa a la población por periodo, brindando solo atenciones por emergencias, y - posteriormente- como atención de los Puntos de atención COVID (nivel 1-4).

Es así como, en la Institución de salud analizada, el personal con comorbilidad fue designado para el trabajo remoto, y el personal (sin riesgo) permaneció laborando dentro del EESS. Se observó que este último se vio

afectado emocional y psicosomáticamente debido al aumento de contagios dentro del EESS (casos graves), y/o familiares. Además de los equipos de protección personal (EPP) que se le otorgaba al personal, este compraba sus respiradores N95, lentes o protectores faciales para sentir “mayor protección”. Es así como se reabrieron las puertas del EESS para prestar sus servicios a la población tales como vacunas, dosaje de hemoglobina, atención en consultorio, entre otras actividades. Se evidenciaba un aumento del estrés en los trabajadores, un temor generado por el contacto directo con los pacientes (se atendía a bastante distancia a estos), muestra de que su inteligencia emocional estaba siendo afectada.

Por otro lado, dentro del EESS, el jefe y su equipo de trabajo, ante el contexto de urgencia, tenían que tomar decisiones según las disposiciones del MINSA. El personal presencial sin encargatura tuvo que asumir el cargo de su servicio ya que tenían la capacidad y/o habilidades gerenciales, para la toma de decisiones; sin embargo, se presentaban deficiencias lo cual era comprensible ya que era una situación sin precedentes.

Por tal motivo, la inteligencia emocional fue una característica importante para desarrollar las habilidades gerenciales en las personas, por lo cual se quiso conocer ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en el contexto COVID 19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur, 2021?

El presente estudio tiene una justificación práctica porque permitió determinar el estado actual de las variables, que, a su vez, coadyuvará a que el personal pueda establecer estrategias que permitan mejorar el estado limitado emocionalmente de los mismos, y desarrollar sus habilidades a nivel gerencial o de encargatura. Así mismo, tuvo una justificación metodológica porque se validaron dos instrumentos que permitirán a los futuros investigadores aplicarlos correctamente y evaluar las variables en otros contextos.

Además, según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014), tiene una justificación social porque permite conocer el nivel de inteligencia

emocional de este grupo; así como, el control de sus emociones, autoconocimiento emocional y empatía, y el de sus habilidades gerenciales en este contexto. Así mismo, nos da a conocer el grado de relación de las variables y que, según los resultados, recomendar estrategias para mejoras las cuales se podrán extrapolar al personal de salud de otros EESS. En este contexto COVID 19 ya que tanto la inteligencia emocional como las habilidades gerenciales son cruciales para la asistencia a los pacientes, trabajo en equipo y toma de decisiones gerenciales o directivas.

Por lo tanto, esta investigación tuvo como objetivo general Determinar la existencia de la relación entre la inteligencia emocional en el contexto COVID 19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur. Dentro de los objetivos específicos se buscó (i) Determinar la existencia de la relación entre la autoconciencia emocional en el contexto COVID 19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur, 2021; (ii) Determinar la existencia de la relación entre el control de las emociones en el contexto COVID 19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur, 2021; y (iii) Determinar la existencia de la relación entre la empatía en el contexto COVID 19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur, 2021.

De este modo se estableció la hipótesis general: Existe relación entre la inteligencia emocional en el contexto COVID 19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur, 2021. Así como sus hipótesis específicas por cada objetivo específico, es decir que Existe relación entre la autoconciencia emocional, el control de emociones y la empatía en el contexto COVID-19 y habilidades gerenciales.

II. MARCO TEORICO

Dentro del marco de las investigaciones internacionales, se han encontrado los siguientes tales como Moradian et al. (2022) en el que evidenciaron que el 63,19% de las enfermeras iraníes quienes atendían a pacientes diagnosticados con COVID-19 tuvieron un nivel moderado de inteligencia emocional, lo cual puede ser favorable en resiliencia y en la salud mental de este grupo.

Así mismo Millán,P. (2021), en su estudio, evaluó a la inteligencia mediante 3 dimensiones (atención, claridad y reparación), es así que evidenció que el 59% de las enfermeras presta atención adecuadamente a sus emociones, el 80% de la misma muestra tiene una buena comprensión respecto de sus emociones, y el 79% posee una buena capacidad de reparar sus emociones; por lo que se puede decir que poseen un buen nivel de inteligencia emocional. Por otro lado, en este grupo también se evidenció que el 54%, presentó un bajo nivel de estrés, así mismo hay una tendencia de quienes poseen un nivel alto de inteligencia emocional, sabrán manejar el estrés por lo que este será bajo.

Otros autores como Rossettini, G. Conti,C. , Suardelli, M, et al.(2021) , refirieron que desarrollando la inteligencia emocional en líderes enfermeras servía como un recurso para disminuir o menguar el estrés causado por la pandemia por lo que dentro de sus objetivos, describieron estrategias de implementación de la inteligencia emocional el cual fue dirigido a los líderes del área asistencial de salud. Así mismo, los investigadores Sun H., Wang S., Wang W., et al. (2021) evidenciaron que 170 enfermeras chinas tuvieron un nivel de inteligencia emocional en el rango medio superior con una puntuación promedio de 69.81.

También, Papathanasiou, I. et al. (2021) en su estudio aplicado a enfermeros griegos, encontraron que el 50% de estos mostraron valores relativamente altos de inteligencia emocional total, obteniendo un puntaje

promedio de 4,9. Así mismo, en un estudio dirigido a enfermeros de hospitales privado y públicos de una ciudad de India, Panigrahi, S.; Mohanty, S. (2021), encontraron que la inteligencia emocional (con sus dimensiones) tiene un impacto en el desempeño de la organización de la industria en salud. Las 103 enfermeras que fueron evaluadas demostraron que son capaces de reconocer sus fortalezas y debilidades, adaptarse ante cualquier situación y apreciar el buen humor o controlar sus emociones ante situaciones difíciles.

Así mismo, Sánchez, M., Sadovyy, M. y Bresó, E. (2021), en su estudio dirigido a profesionales de salud en varios hospitales españoles durante los tiempos de COVID-19, evidenciaron que quienes poseen una mayor “autopercepción de la inteligencia emocional, presentan mayor compromiso y desempeño en sus labores”. Autores como Moroń, M. y Moroń, B. (2021), evidenciaron que el rasgo de inteligencia emocional de 130 personas, durante la primera semana de cuarentena en Polonia, se correlacionó positivamente con el afecto positivo inicial ($r = 0.371$; $p < .001$), así esta variable predijo una menor frecuencia de emociones tales como la ira, disgusto entre otros.

Başıođul, .Gönül, C.(2016) observaron que en las enfermeras turcas sus niveles de inteligencia emocional (media = 2,75) fueron medios en una escala de 5 puntos. La integración ($r = 0,168$), complaciente ($r = 0,25$), dominante ($r = 0,18$) y comprometida ($r = 0,33$), que son estrategias de manejo de conflictos, se correlacionaron positivamente con puntajes de inteligencia emocional y evitación ($r = -0,25$) que se correlacionó negativamente con las puntuaciones de inteligencia emocional ($p < 0,05$). También Shahid,R., Stirling, J.and Adams, W(2018) en su estudio de intervención, dieron un taller sobre inteligencia emocional a residentes donde se logró que haya un aumento significativo de la puntuación media compuesta del manejo del estrés (105 frente a 111, $P < 0,001$).

Por otro lado, respecto la variable de habilidades gerenciales, en un estudio realizado en personal de salud de Jordania durante el tiempo de COVID-19, Hamdan, A., Alshibi, A., Khalifeh et al. (2020), encontraron que

estos tienen un nivel moderado de habilidades de gestión, sin embargo, no conocen las necesidades de salud mental de sus pacientes. Además, Altuntas, O; Tekeci Y. (2020) encontraron que el 60.3 % de su muestra estudiada presentaba un nivel de estrés moderado y concluyó que las habilidades de autocontrol y de autogestión (dentro de la inteligencia emocional) juegan rol relevante para reducir el estrés en las personas durante la pandemia; tomando en cuenta que el manejo del estrés es parte de las habilidades personales gerenciales.

Alonazi (2020) en su estudio aplicado a 340 enfermero(a)s de Arabia Saudita quienes tuvieron contacto directo con pacientes de COVID en tres hospitales donde se evidenció que el 60% presentó un nivel alto de inteligencia emocional especialmente entre los profesionales de cuidados intensivos con orientación médica, sin embargo, refirió que se requieren de más investigaciones para el impacto del estrés que estas puedan presentar, influyendo en su nivel no satisfactorio de inteligencia emocional.

En adición a esto, Yuka, H. y Shin-ichi, Y. (2020) en su estudio correlacional, encontraron que 105 enfermeras gestoras obtuvieron puntajes más altos en los tres dominios (inter e intrapersonal, situacional) de la inteligencia emocional que el promedio obtuvieron de la población adulta en general. Así también, Talman, K., Hupli, M., Rankin, R., et al. (2020), en su estudio dirigido a 430 estudiantes de enfermería, encontraron que presentaban un nivel de inteligencia promedio, es decir 120 puntos, además el 4% obtuvieron un puntaje por debajo de mínimo, es decir que no pasaron la prueba de inteligencia emocional.

Soto,A., Giménez,M. y Prado,V. (2020), realizaron su estudio en 125 enfermeros españoles entre 24 a 63 años de tres hospitales públicos, en el que demostraron que durante los picos más altos de contagio, la inteligencia emocional tuvo un efecto protector “contra los efectos adversos de los riesgos psicosociales como el agotamiento, las quejas psicosomáticas y un efecto favorable sobre la satisfacción laboral”. Así también, Amestoy (2020) realizó

un ensayo a partir de bibliografías relacionadas a la pandemia y el impacto que esta generaba en la salud del personal de salud quienes atienden a personas contagiadas con COVID-19, encontrando que este virus produjo angustia emocional en este personal y da a conocer que quienes hacen uso de su inteligencia emocional ayudará a afrontar “el agotamiento emocional.”

Zuñiga, U. (2019) en su estudio cuya muestra fueron obstetras que laboran en un hospital, encontró que el 48.1 % poseía un alto nivel y el 44,4% un nivel moderado de inteligencia emocional. Así mismo, Ortiz (2019) realizó una investigación en 56 médicos mexicanos donde evidenció que existe relación entre las habilidades clínicas y las dimensiones de la inteligencia emocional tales como claridad ($r = 0.28$; $p < 0.03$) y reparación emocional ($r = 0.33$; $p < 0.01$) de esta manera mejoran sus habilidades clínicas lo cual mejora la relación entre el médico y el paciente. Adicionalmente. Alam, F., Dal Santo, L., Ahmad, N. et al. (2021), obtuvo en su estudio, una relación positiva entre la inteligencia emocional y el bienestar (0,716, $p < 0,05$) y con el compromiso laboral (0,539, $p < 0,001$) en enfermeras pakistaníes atienden a pacientes con COVID.

Hernández (2016) realizó un estudio tipo correlacional dirigido a trabajadores con cargos directivos o gerenciales en distintas áreas, en el cual evaluaron las dimensiones de la inteligencia emocional (atención, claridad y reparación emocional), encontrando que la 66% de la muestra presta poca atención a sus emociones, así mismo el 14 % y el 44 % presentó una buena claridad y reparación emocional, respectivamente.

Pereda, F., López, T., González, F. (2018) en su estudio aplicado a empleados públicos, se evidenció que la inteligencia emocional, como parte de una habilidad directiva, obtuvo una valoración intermedia tanto para lo informado por los directivos de las entidades locales con 3,75 de media; así como 3,14, valorado por el personal que no tienen cargos directivos.

Inche, A., Jalali, K., Asadi, Z et al. (2019) en el que brindaron un entrenamiento en habilidades de inteligencia emocional, encontraron que el

grupo de intervención, en comparación con el grupo de control, no mostró un efecto significativo ($P=0.028$) sobre los otros factores de estrés académico como la frustración, el conflicto, la presión académica, los cambios y el estrés autoimpuesto.

Por otro lado, se conoce que dentro de las dimensiones de la inteligencia emocional es la empatía, así mismo, dentro de las dimensiones de las habilidades gerenciales, encontramos al manejo de conflictos y del estrés. Por lo que en algunos estudios se evidenciaron lo siguiente: Hastings, T., Kavookjian, J., y Ekong, G. (2019) evaluaron el manejo de conflictos mediante un instrumento en el que contemplaba 5 modos, donde identifica las respuestas habituales ante situaciones de conflictos, así mismo evaluaron la correlación- mediante Spearman- entre esta variable y la empatía en 263 estudiantes de Farmacia, encontrando una $r_s=-0,123$, $r_s= -0,191$ y $r_s= 0,267$ entre la empatía y los modos comprometido, complaciente y competitivo, respectivamente.

Nunes, R., Lopez, C, Leite, A. (2020) realizaron un estudio cuyo objetivo fue probar el efecto del sexo (género), así como la experiencia de crianza a nivel de empatía y habilidades de gestión y el efecto mediador de la empatía en la relación entre la experiencia de crianza y las habilidades de gestión; así encontraron que la empatía fue un predictor significativo de habilidades directivas, $b = 0,78$, $SE = 0,25$, $p < 0,01$. Lamothe, M., Duff, P.D Pastore, Y. et al. (2018), en su estudio de intervención aplicada a dos grupos de estudiantes, esta fue basada en la reducción del estrés y quisieron determinar si su intervención se asociaba a la empatía y las competencias emocionales. La empatía fue medida a través de un índice de Reactividad Interpersonal (IRI) y el estrés, mediante la Escala de Conciencia de Atención Consciente (MAAS); así comprobaron que este programa estaba relacionado con los cambios de atención plena donde los resultados mostraron tamaños del efecto pre-post muy grandes en el Estudio 1, $d=1,53$; $P<0,001$ y Estudio 2, $d=1,72$, $P<0,001$

Dentro del margen nacional, las investigaciones han logrado evidenciar

que Oliva (2021) hizo una revisión de varios estudios respecto al impacto emocional en las enfermeras quienes laboraron en hospitales durante el tiempo de pandemia, concluyendo que este grupo de personal de salud requirió mejores condiciones laborales para que se encuentren emocionalmente estables. Por otro lado, Lizama (2021), en su investigación buscó determinar la incidencia de las habilidades gerenciales de 50 colaboradores de un EESS ubicado en Cañete, encontró que esta fue baja (6,1%). También se evidenció que la mayoría (38%) de los colaboradores manifestaron que la habilidad gerencial de sus jefes fue mala. Sin embargo, Flores, L. (2018) encontró, en su estudio de enfoque cuantitativo, que 79 enfermeros (40.3%) presentaron un nivel medio de habilidades gerenciales.

Por otro lado, respecto a la inteligencia emocional y habilidades gerenciales, algunos estudios dieron a conocer la relación entre ambas variables. Es así como Cassinelli, I. (2019), en su estudio dirigido a altos mandos, también evidenció que existe una relación positiva entre estas variables principales, sin embargo, tuvo un $Rho = 0,311$ lo cual nos dice que esta correlación lineal es baja, a diferencia de la presente investigación en la que su correlación es moderada.

También Garabito, E. (2019) en su estudio descriptivo, encontró que existió una relación positiva alta ($r = 0,865$) entre la inteligencia emocional y las habilidades directivas de los docentes de los niveles de primaria y secundaria de un colegio privado. Así mismo, el 54,3% (70) y el 45.7% (32) de los evaluados presentaron un nivel alto y moderado de inteligencia emocional; así como el 75.7 % (53) y el 24.3% (17) tuvieron un nivel alto y regular de habilidades directivas.

Medina (2018) en su estudio que fue dirigido a los gerentes o jefes del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), demostró que las variables inteligencia emocional y habilidades gerenciales tienen una relación buena, pero baja ($rs=0,284$); así mismo, se observó que más de la mitad de los directivos presentó un alto nivel de inteligencia emocional, y más

de la mitad de estos, presentó regular nivel de la otra variable de estudio. Galván (2018) en su estudio evidenció que el 43.7 % (28) de los colaboradores de una RED de Salud, poseyeron un alto nivel de habilidades gerenciales, así mismo el 40.6% (26), un nivel medio para la misma variable.

Así mismo, Dhingra, R., Punia, B. (2016) evidenciaron que la dimensión de la inteligencia emocional llamada autoconciencia tuvo una mayor correlación positiva ($r = 0.399$, $p < 0.01$) con las habilidades de gestión del cambio.

En la literatura vigente, se señala que el manejo de la inteligencia emocional que, según Burrell, H. (2020) y Lea, R. et al. (2019) esta era útil para ayudar a afrontar las situaciones estresantes que experimentaban y “dada a su capacidad para promover ciertas características (motivación, empatía, comunicación adecuada y trabajo en equipo)”. Además, algunos autores como Tobón (2021) refirió que la pandemia COVID-19 generó nuevos cambios en los profesionales de la salud quienes han se han adaptado emocionalmente para poder desempeñarse en el campo, y fortalecer la inteligencia emocional en este grupo, contribuye a su bienestar mental y personal. Asimismo, han surgido una variedad de modelos y definiciones para inteligencia emocional.

Así, este término es dado por los autores “Salovey y Mayer (1997) la definieron como la capacidad para darse cuenta, asimilar y comprender los sentimientos de uno mismo y de los demás, así como la capacidad de distinguir entre ellos para resolver problemas y adaptarse eficazmente al entorno”. Estos autores consideraron cuatro aspectos de la inteligencia emocional en su modelo “Habilidades básicas” como percepción, asimilación, comprensión y regulación de las emociones.

Posteriormente, otros autores han optado por elaborar su propio modelo, los cuales son diversos.” Trujillo y Rivas (2005) presentaron modelos de inteligencia emocional que son dos tipos: el modelo mixto el cual se relaciona con los rasgos de personalidad, y el modelo de habilidades.

Respecto a los modelos mixtos, encontramos el de Bar-On, que toma en cuenta “las habilidades intra e interpersonales, el saber adaptarnos, el control del estrés y estado anímico general”; este modelo definió a la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades relacionadas a las emociones, a la persona y las relaciones con los demás que influyen en la capacidad del individuo para hacer frente a las demandas del medio ambiente. Por otro lado, Hernández (2016) incluyó en su modelo a la autoconciencia, la autorregulación, la empatía, la motivación y las habilidades sociales.

Además, EQ-Map de Oriolo y Cooper propusieron un modelo que evaluó la integridad humana, incluyendo cinco habilidades tales como el “entorno habitual, la conciencia emocional, habilidades, valores y actitudes”.

Finalmente, uno de los pioneros y, dentro de los autores representativos, en dar a conocer sobre la inteligencia emocional, fue Goleman (2001) quien la define como la relación entre los sentimientos, el carácter y los impulsos morales; cuya característica es que la persona posee la capacidad para reconocer y controlar sus propias emociones, y así logrará demostrar empatía y un buen manejo de sus relaciones sociales (p.36). Esta variable, permite conocerse emocionalmente a las personas y de saber cómo manifestarlas en diversas situaciones que se le presenten, así como de poder ser empática con las personas que interactúen.

Este autor nos refiere que esta variable posee tres dimensiones: (i) autoconciencia emocional, entendida como “el reconocimiento que la persona tiene de sus propias emociones, de esta manera se comprenden cómo surgen los sentimientos” (p.238), así también si las personas no saben cómo manejar esta dimensión, podría conllevar a padecer de miedos, fobias y trastornos graves. Contempla cuatro características; (ii) control de emociones, la cual “se realiza con un estado excelente de salud mental para poder tolerar y manejar las emociones que las expresarán. Así mismo poseen una mentalidad positiva y evitan la ansiedad que pueda causar la sociedad” (p.238). Esta permite tolerar las situaciones que se presenten como parte de la vida. Contempla cinco características.

(iii) La última dimensión es la empatía la cual diversos autores concuerdan en ponerse en el lugar de otra persona para comprenderlo (pensamientos, sentimientos, otros). Así Goleman (2001), define a esta dimensión como “la comprensión íntegra de las emociones del otro, y desarrollar habilidades tales como el saber escuchar, el demostrar sensibilidad y no mostrar indolencia ante las emociones o situaciones difíciles del prójimo”. Esta dimensión es representada por cuatro características.

Asimismo, Galván (2018), señaló en su revisión que "las habilidades gerenciales son un conjunto de conocimientos, comportamientos y actitudes que debe poseer una persona y así, esta podrá desempeñarse en diversas áreas y/o cargos en diferentes tipos de organizaciones". Así mismo, también menciona a Whetten y Cameron (2011) quienes refieren que las habilidades gerenciales son características “conductuales, es decir que se adquieren, no son atributos de la personalidad per se o tendencias estilísticas; es decir son conjuntos identificables de acciones que los individuos llevan a cabo y que conducen a ciertos resultados”. Esto autores refieren que esta variable tiene 3 dimensiones, tales como la individual, interpersonal y habilidades de equipo, cada una de las cuales contiene ciertas características.

La primera dimensión son las habilidades personales, que según Whetten y Cameron (2011), que se refiere “al manejo del yo de la persona; así las particularidades que se engloban dentro de esta dimensión son el autoconocimiento, el manejo del estrés de la persona y la solución de forma creativa de los problemas” (p.188).

La segunda dimensión está comprendida por las habilidades interpersonales las cuales nacen de la interacción con las otras personas.” Estas relaciones se dan mediante una comunicación de apoyo, ganando poder e influencia, mediante la motivación de los demás y el saber cómo manejar los conflictos”, según Whetten y Cameron (2011).

La tercera dimensión está comprendida por las habilidades grupales que, según Whetten y Cameron (2011), se refiere a los asuntos que surgen

cuando las personas interactúan en grupo o equipo, ya sea como líder o como miembro de este. Las particularidades de esta dimensión es que engloba al facultamiento y delegación, la formación de equipos efectivos y trabajo en equipo, y liderar el cambio positivo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio fue de Investigación básica, porque posee la intencionalidad para resolver el problema del control o manejo adecuado de la inteligencia emocional para un adecuado desempeño laboral y para desarrollar las habilidades gerenciales en los colaboradores con el objetivo de toma de decisiones acertadas dentro del EESS, en el contexto COVID-19.

Este estudio tuvo enfoque fue cuantitativo con base en Hernández y Mendoza (2019) quienes lo definen como: “un estudio continuo sin omitir ningún paso para la obtención de los resultados” (p.6). Así mismo, el Diseño de Investigación en este estudio es del tipo no experimental ya que este se realizó sin manipular deliberadamente a las variables por lo que, de esta manera, no se verá afectado la naturaleza de estas” (p.174), basado en Hernández y Mendoza (2019)

Asimismo, la secuencia de la investigación fue de corte transversal (o transeccional) debido a que se realizó una sola medición de estas y con dicha información, la investigadora pudo realizar el análisis respectivo, basado en Hernández, 2018. y, según el análisis y alcances de resultados, el estudio fue del tipo correlacional, según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014), quienes la definen como un “estudio cuyo fin es hallar una o más relaciones entre las variables a investigar”.

El diseño para el presente estudio fue del tipo correlacional. Así, la figura del diseño de investigación fue el siguiente:

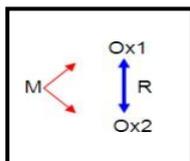


Figura 1. Diseño de la investigación

Donde:

G: Muestra de la investigación

Ox1: Variable Inteligencia emocional

Ox2: Variable Habilidades gerenciales

R: Relación entre ambas variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1 Inteligencia emocional, es la relación entre los sentimientos, el carácter y los impulsos morales; teniendo la capacidad para reconocer y controlar nuestras emociones”, con ellos lograremos tener un buen manejo de nuestras relaciones sociales según Daniel Goleman, citado por Tobón y Díaz (2021).

Variable 2 Habilidades gerenciales, Whetten y Cameron (2011) refieren que las habilidades gerenciales son características “conductuales, es decir que se adquieren, no son atributos de la personalidad per se o tendencias estilísticas; es decir son conjuntos identificables de acciones que los individuos llevan a cabo y que conducen a ciertos resultados”. Esta variable presenta 3 dimensiones tales como: Habilidades personales, interpersonales y grupales, de las cuales cada una incluye ciertas características.

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población:

Este estudio estuvo constituido por 108 colaboradores (personal asistencial, técnico, administrativo y otros) de un Establecimiento de Salud en Villa María del Triunfo durante el 2021.

Dicha población comprendió a quienes tienen características similares, estas se definen para lograr una adecuada delimitación de la población; la definición de la población deberá estar expresada en contenido, lugar y tiempo (Hernández et. Al., p.174). Así, los criterios de elegibilidad son los siguientes:

Criterios de inclusión:

Colaboradores (personal asistencial, técnico, administrativo y otros) que laboran de forma presencial, de ambos sexos, con cualquier condición laboral (nombrado, CAS o locador de servicio y otros) y que dieron su consentimiento para participar del estudio. Así mismo, se incluyeron a los responsables de cada servicio y al jefe un Establecimiento de Salud del distrito mencionado durante el 2021.

Criterios de exclusión:

Colaboradores de trabajo presencial, pero que no quisieron ser parte del estudio y aquellos (personal asistencial, técnico, administrativo y otros) que laboraban de forma remota

Muestreo:

Este fue probabilístico siendo aleatorio simple, donde se aplicó la siguiente fórmula.

$$n = N z^2 p q / (d^2 (N-1) + z^2 p q)$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población=108

Z2: Valor crítico normal que depende del nivel de confianza=1.96

E: Margen de error o nivel de precisión (d) = 0.05

Prevalencia p = 0.5 (50% de nivel bajo de inteligencia emocional)

1-Prevalencia (q) =0.5

Muestra:

Por lo que el tamaño muestral estará constituido por 84 colaboradores

Unidad de análisis:

Colaboradores (personal asistencial, técnico, administrativo y otros) que laboran de forma presencial.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se usó la técnica llamada “encuesta” que se realizó por la investigadora, cuyo instrumento a emplear fue un cuestionario, aplicado a través de un formulario físico o digital para cada variable de estudio.

En el caso de la variable “inteligencia emocional”, se utilizó el denominado “Cuestionario o test de inteligencia emocional” que constó de 13 preguntas cerradas en escala (5 opciones) el cual fue validado en un estudio anterior. Por otro lado, en el caso de la variable “habilidades gerenciales”, se utilizó el denominado “Cuestionario de habilidades gerenciales” que constó de 18 preguntas cerradas en escala (5 opciones). El cuestionario evaluó 3 dimensiones de 6 ítems cada uno; estas son las Habilidades personales, interpersonales y grupales. Este tiene por autores originales a Whetten y Cameron (2011) que fue adaptado por Galván (2018).

Ambos instrumentos presentaron alternativas de respuesta para elegir varias opciones del tipo Likert, siendo la siguiente clasificación: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Previa a su aplicación, se realizó la validez de los cuestionarios por tres jueces expertos con el fin de que puedan ser usados. Así mismo, se probó confiabilidad a cada instrumento; así se obtuvo un alfa de Cronbach=0.773 para la variable inteligencia emocional, y un alfa de Cronbach=0.831 para la variable habilidades gerenciales. Se procedió a la recolección de datos.

3.5. Procedimientos

Estos fueron posibles de acuerdo con lo que refirió la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con lo cual la Institución otorgó una carta a la investigadora para presentarla en el lugar donde se ejecutó dicho estudio. Posterior a ello, con la autorización y el permiso del médico jefe del Establecimiento de salud en el distrito mencionado, se programaron las fechas de recolección de datos para lo cual se aplicaron los cuestionarios y se obtuvo la información que luego se organizó para el posterior análisis descriptivo y estadístico, posterior a ello se obtuvieron los resultados y con

esto se realizó la discusión; además de las conclusiones y las recomendaciones correspondientes.

3.6. Método de análisis de datos:

Se aplicó el método hipotético deductivo, ya que se pretendió poner a prueba la hipótesis para obtener conclusiones, es decir se partió de lo general para llegar a lo específico.

Las fichas de recojo de información de estudio se revisó en el EESS. (para quienes deseen responder los cuestionarios de forma presencial) para asegurar que estén completas y bien registradas. Sin embargo, en el caso de que los cuestionarios que se aplicaron como formularios digitales, estas fueron respondidas en su totalidad.

Respecto al procesamiento de datos, según la estadística descriptiva, se realizó con Microsoft Excel 2019 para ordenar, procesar, depurar, y almacenar la información de cada participante, y para expresar los resultados en las tablas de frecuencias, tablas unidimensionales de distribución de frecuencias y porcentajes, figuras (de barras, circular, columna). Posterior a ello, según la estadística inferencial, estos datos recolectados fueron exportados para la aplicación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov a las variables; luego para determinar, con un nivel de confianza del 95% la relación entre las dos variables bajo estudio se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho Spearman para cada variable y sus dimensiones, a través del programa estadístico SPSS v.26.

3.7. Aspectos éticos:

Para la realización de la investigación se solicitó autorización, cumpliendo los principios éticos y morales fundados por la Escuela de Postgrado de la UCV y las especificaciones propias de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Además, el estudio fue observacional por lo que no implica intervenciones a quienes participaron del estudio.

De este modo, en esta investigación se dio prioridad al mantenimiento de la privacidad o confidencialidad, según los principios éticos que tiene todo investigador. Estos están basados en la Declaración de Helsinki, según Asociación Médica Mundial (2021).

IV. RESULTADOS

Respecto a las características de la muestra, esta estuvo conformada por 84 colaboradores (personal asistencial, técnico, administrativo y otros) que laboran de forma presencial. A continuación, en la tabla 1, se muestra que el 69% (58) son mujeres y el 31% (26) son varones; así mismo, la mayoría (31%) de los colaboradores tuvieron edades comprendidas entre 31 a 40 años, además el 53.7% (29) labora más de 10 años en el EESS. Así mismo, el 39.3% (33) es personal nombrado, seguidos por los locadores de servicio en un 23.8% (20). También se encontró que el 73.8% (62) brindan un servicio del tipo asistencial (personal profesional y técnico).

Tabla 1

Características del Personal

Características	Personal	%	
Sexo	Mujeres	58	69
	Varones	26	31
Grupo_Edad	20 a 30 años	15	17.9
	31 a 40 años	26	31
	41 a 50 años	25	29.8
	51 a 60 años	14	16.7
	61 a más	4	4.8
Tiempo laboral	Menos de 1 año	20	9.3
	De 1 año a 5 años	25	23.1
	De 6 a 10 años	10	13.9
	Más de 10 años	29	53.7
Condición laboral	Nombrado	33	39.3
	CAS	16	19
	Locadores de servicio	20	23.8
	Otros	15	17.9
Tipo de servicio	Administrativo	12	14.3
	Profesional asistencial	46	54.8
	Servicios generales	10	11.9
	Técnico asistencial	16	19
Total	84	100%	

Asimismo, se observa en la siguiente tabla 2 la distribución de los colaboradores, con labor presencial, que participaron en el estudio:

Tabla 2

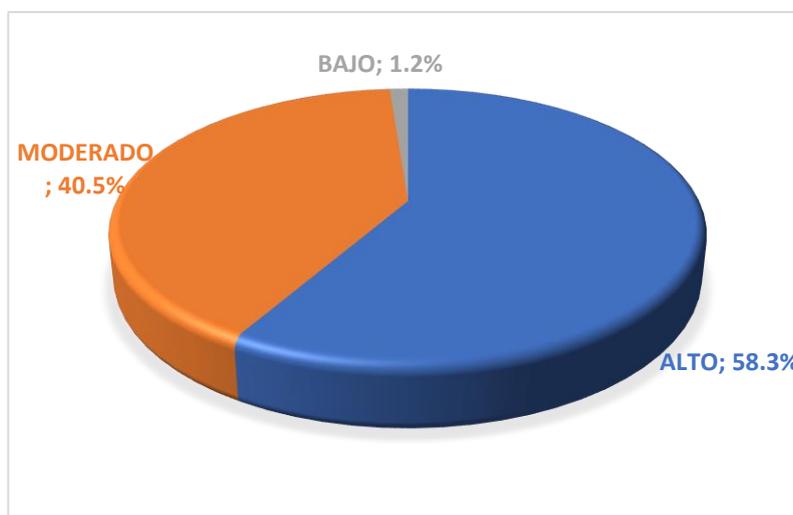
Ocupación del Personal

Ocupación	Personal	%
Administrativo	11	13.1
Chofer	2	2.4
Enfermera	8	9.5
Internos	14	16.7
Mantenimiento y limpieza	5	6.0
Médico	13	15.5
Médico veterinario	1	1.2
Obstetra	3	3.6
Odontólogo	2	2.4
Psicóloga	2	2.4
Técnico	16	19.0
Tecnólogo medico	2	2.4
Trabajadora social	2	2.4
Vigilante	3	3.6
Total	84	100

En la figura 2, se observó que el 58.3% (49) presentó un nivel alto de inteligencia emocional: el 40.5% (34), un nivel moderado, y solo un personal presentó bajo nivel de inteligencia emocional.

Figura 2

Inteligencia Emocional del Personal



La inteligencia emocional presenta 3 dimensiones, de las cuales la “autoconciencia emocional y empatía” no presentaron ningún nivel bajo. Así mismo, se encontró que la mayoría (60% de autoconciencia emocional, 80% de control de emociones) de la muestra estudiada, tuvo un nivel alto para cada dimensión (Tabla 3).

Tabla 3

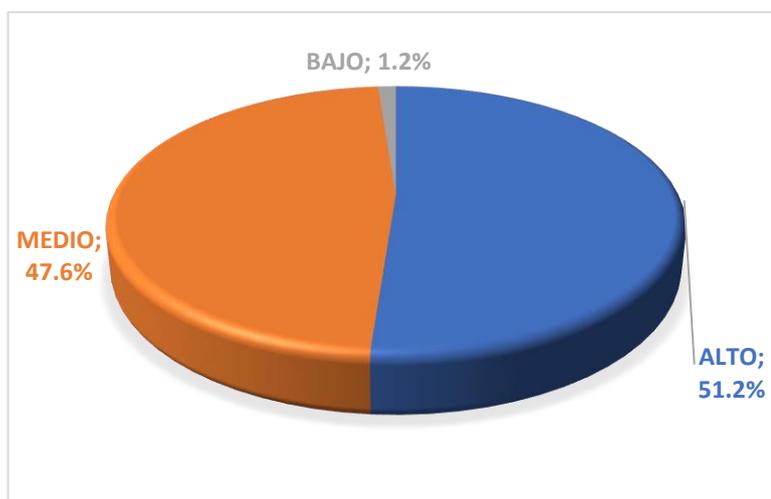
Dimensiones de la Inteligencia Emocional del Personal

Niveles	Dimensiones_ Inteligencia Emocional					
	Autoconciencia emocional		Control de emociones		Empatía	
	Personal	%	Personal	%	Personal	%
Alto	60	71.4	80	95.2	39	46.4
Moderado	24	28.6	3	3.6	45	53.6
Bajo	0	0.0	1	1.2	0	0.0
Total	84	100	84	100	84	100

En la figura 3, se observó que el 51.2% (43) y 47.6% (40) presentaron un nivel alto y medio de habilidades gerenciales, respectivamente, solo un (1.2%), presentó un nivel bajo de habilidades gerenciales.

Figura 3

Habilidades Gerenciales del Personal



En la Tabla 4, se muestran los niveles de las dimensiones de las habilidades gerenciales. Se evidenció que el 52.4% (44) tuvo un nivel medio de habilidades personales; así mismo el 48.8% (41) tuvo un alto y medio nivel de habilidades interpersonales, además que el 63.1% (53) presentó un nivel alto de habilidades

grupales. Solo un colaborador presentó niveles bajos de habilidades personales y grupales.

Tabla 4

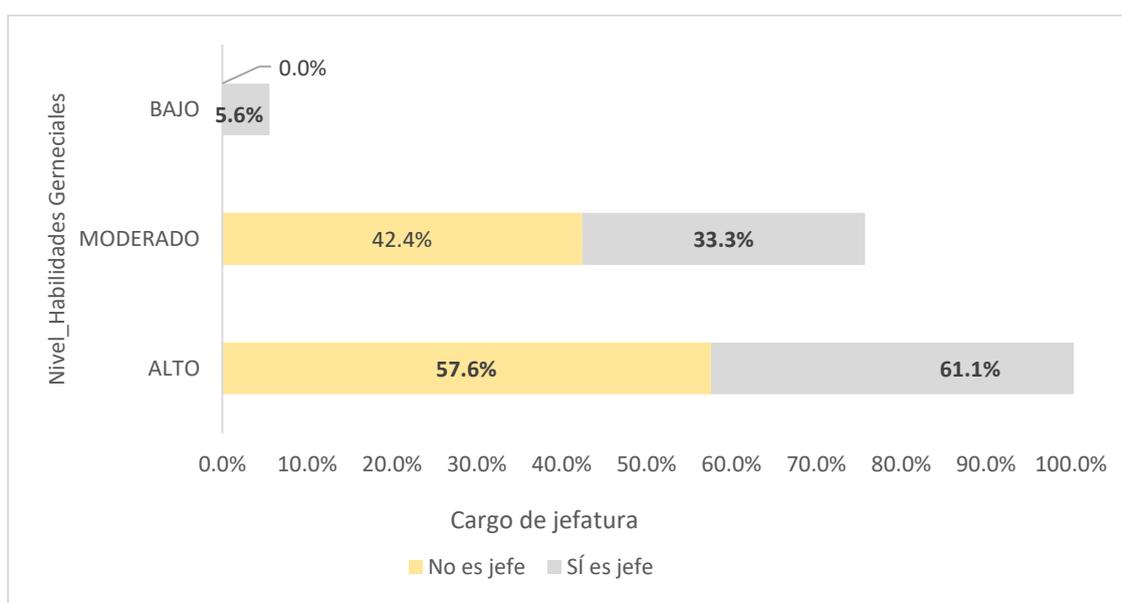
Dimensiones de Habilidades Gerenciales

Niveles	Dimensiones_ Habilidades Gerenciales					
	Habilidades personales		Habilidades interpersonales		Habilidades grupales	
	Personal	%	Personal	%	Personal	%
Alto	39	46.4	41	48.8	53	63.1
Medio	44	52.4	41	48.8	30	35.7
Bajo	1	1.2	2	2.4	1	1.2
Total	84	100	84	100	84	100

En la Figura 4, muestra que respecto a los jefes de servicio del EESS, el 61.1% (11) de esto presentaron un alto nivel de inteligencia emocional y el 5.6% (1) presentó un nivel bajo de esta variable. También se observó que la mayoría del personal que no tiene cargo de jefatura, presentaron un nivel alto de inteligencia emocional (38).

Figura 4

Habilidades Gerenciales del Personal con y sin Cargos de Jefatura



En la tabla 5, se observó que de los que tuvieron un nivel de inteligencia emocional alto, el 75.5% (37) presentó un nivel alto de habilidades gerenciales poseen un nivel alto de habilidades gerenciales. Por otro lado, de los que presentaron un nivel moderado de inteligencia emocional, el 82.4% (28) tuvo un nivel medio de habilidades gerenciales.

Tabla 5

Inteligencia Emocional según las Habilidades Gerenciales del Personal

Inteligencia emocional	Habilidades gerenciales							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	Personal	%	Personal	%	Personal	%	Personal	%
Alto	37	75.5	12	24.5	0	0.0	49	100
Moderado	6	17.6	28	82.4	0	0.0	34	100
Bajo	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100
Total	43	51.2	40	47.6	1	1.2	84	100

RESULTADOS: ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Prueba de normalidad

H₀: La variable inteligencia emocional tiene una distribución normal.

H_g: La variable inteligencia emocional no tiene una distribución normal.

H₀: La variable habilidades gerenciales tiene una distribución normal.

H_g La variable habilidades gerenciales no tiene una distribución normal.

H₀: La dimensión autoconciencia emocional tiene una distribución normal.

H₁: La dimensión autoconciencia emocional no tiene una distribución normal.

H₀: La dimensión control de emociones tiene una distribución normal.

H₂: La dimensión control de emociones no tiene una distribución normal

H₀: La dimensión empatía tiene una distribución normal.

H₃: La dimensión empatía no tiene una distribución normal

Tabla 6

Normalidad para las Variables Inteligencia Emocional y Habilidades Gerenciales, y para las dimensiones Autoconciencia Emocional, Control de emociones y Empatía

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Inteligencia Emocional	0.115	84	0.008
Habilidades Gerenciales	0.071	84	,200*
Autoconciencia emocional	0.110	84	0.014
Control de emociones	0.146	84	0.000
Empatía	0.111	84	0.012

En la tabla 6, muestra que se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnova para las variables y dimensiones de estudio debido a que la muestra es mayor a 50. Así, se observó que el p- valor de 0.008 (es decir, menor a 0.05) para la variable inteligencia emocional, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir los datos NO tienen una distribución normal. Lo mismo sucede con las 3 dimensiones de la inteligencia emocional: (i) autoconciencia emocional con un p. valor de 0.014, (ii) control de emociones con un p- valor de 0.000 y (iii) empatía con un p- valor de 0.012, es decir se muestra que los p-valores son menores a 0.05, por lo que también se rechaza las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas específica para cada dimensión; es decir NO siguen una distribución normal. Por lo contrario, para la variable habilidades gerenciales se obtuvo un p- valor de 0.200, es decir, los datos tienen una distribución normal.

Prueba de Hipótesis

Luego, los resultados son analizados con la prueba no paramétrica Rho de Spearman para obtener el grado de relación entre las variables inteligencia emocional y habilidades gerenciales.

Hipótesis General

Ho: No existe relación entre la Inteligencia Emocional y Habilidades Gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur, 2021.

Hg: Existe relación entre la Inteligencia Emocional y Habilidades Gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur, 2021.

Tabla 7

Correlación de las Variables Inteligencia Emocional y Habilidades Gerenciales

			Inteligencia emocional	Habilidades gerenciales
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Habilidades gerenciales	Coeficiente de correlación	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

En la tabla 7, se observó que el valor de $p = 0,000$ es menor al $\alpha = 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula, determinándose relación entre las variables, la misma dado el coeficiente Rho de Spearman es de un $r_s = 0,627^{**}$, indicó una relación directa y moderada (Bizquera, R. (2009)), entre las variables Inteligencia Emocional y Habilidades Gerenciales.

Hipótesis Específica 1

Posterior al análisis de normalidad, se aplicó la prueba de Spearman debido a que una de las variables no sigue distribución normal. Así para obtener el grado de relación entre la dimensión y la variable.

Ho: No existe relación entre Autoconciencia Emocional y Habilidades Gerenciales del Personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur.

H1: Existe relación entre Autoconciencia Emocional y Habilidades Gerenciales del Personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur.

Tabla 8

Correlación entre Autoconciencia Emocional y Habilidades Gerenciales del Personal

		Autoconciencia Emocional	Habilidades Gerenciales
Rho de Spearman	Autoconciencia emocional	1.000	,525**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	84
	Habilidades Gerenciales	,525**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	84

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

En la tabla 8, se observó que el valor de $p = 0,000$ es menor al $\alpha = 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula, determinándose relación entre la dimensión y la variable, la misma dado el coeficiente Rho de Spearman es de un $r_s = 0,525^{**}$, indicó la relación directa y moderada entre la dimensión “autoconciencia emocional” y la variable “habilidades gerenciales”.

Hipótesis Especifica 2

Ho: No existe relación entre el Control de las Emociones y Habilidades Gerenciales del Personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur.

H2: Existe relación entre el Control de las Emociones y Habilidades Gerenciales del Personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur.

Tabla 9

Correlación entre el Control de las Emociones y Habilidades Gerenciales del Personal

		Control de emociones	Habilidades Gerenciales
Rho de Spearman	Control de emociones	1.000	,474**
			0.000
		84	84
	Habilidades Gerenciales	,474**	1.000
		0.000	
		84	84

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

En la tabla 9, se observó que el valor de $p = 0,000$ es menor al $\alpha = 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula, determinándose relación entre la dimensión y la variable, la misma dado el coeficiente Rho de Spearman es de un $r_s = 0,474^{**}$, indicó la relación directa y moderada entre la dimensión entre “control de emociones” y la variable “habilidades gerenciales”.

Hipótesis Especifica 3

Ho: No existe relación entre Empatía y Habilidades Gerenciales del Personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur.

H3: Existe relación entre Empatía y Habilidades Gerenciales del Personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur.

Tabla 10

Correlación entre la Empatía y Habilidades Gerenciales del Personal

		Empatía	Habilidades Gerenciales
Rho de Spearman	Empatía	1.000	,390**
			0.000
		84	84
	Habilidades Gerenciales	,390**	1.000
		0.000	
		84	84

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

En la tabla 10, se observó que el valor de $p = 0,000$ es menor al $\alpha = 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula, determinándose relación entre la dimensión y la variable, la misma dado el coeficiente Rho de Spearman es de un $rs = 0,390^{**}$ indicó la relación directa y baja entre la dimensión entre la dimensión “empatía” y la variable “habilidades gerenciales”.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional en el contexto COVID-19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur, 2021. Para ello, los resultados están en línea con estudios previos, así, de acuerdo con los hallazgos obtenidos en la presente investigación, se puede decir que se encontró que el 40.5% del personal de salud, presentó un nivel moderado y el 58.3 %, un nivel alto de inteligencia emocional. Semejante a Medina, J. (2018) quien, en su muestra estudiada, el 58.2% presentó un nivel moderado de inteligencia emocional. A diferencia de lo observado por Girón (2021) quien encontró el 57.5% de sus colaboradores de salud presentó un nivel bajo de inteligencia emocional.

Parecidos resultados al presente estudio obtuvieron Moradian et al. (2022) en el que evidenciaron en su estudio que el 63,19% de las enfermeras iraníes, quienes atendían a pacientes diagnosticados con COVID-19, tuvieron un nivel moderado de inteligencia emocional. Similar a este, Sun H., Wang S., Wang W., et al. (2021) evidenciaron en su estudio que 170 enfermeras chinas tuvieron un nivel de inteligencia emocional en el rango medio superior con una puntuación promedio de 69.81. Además, a diferencia de lo encontrado por Cassinelli, I. (2019) donde el 8.3 % de sus colaboradores presentaron un nivel alto de inteligencia emocional, sin embargo, el 54.2% de la misma muestra, presentó un nivel promedio para esta variable. Similares resultados fueron encontrados por el mismo autor Cassinelli, I. (2019), pero en otra investigación en el 71% de los trabajadores de una empresa, presentaron un nivel de inteligencia promedio, y el 6% (8) presentó un nivel alto de inteligencia emocional.

Así mismo, otro estudio respecto a la variable inteligencia emocional, Zuñiga (2019) en su investigación dirigida al personal de obstetricia de un hospital encontró que este personal poseía un alto nivel de inteligencia emocional lo cual se reflejaba en su alto desempeño laboral, así mismo, se encontró una correlación directa entre las variables mencionadas y entre

las dimensiones de estas.

Por otro lado, respecto a la otra variable denominada habilidades gerenciales que posee toda persona, en el presente estudio se encontró que el 51.2% del personal tuvo un nivel alto de habilidades gerenciales, así mismo los que tenían cargos de jefatura dentro del EESS., también presentaron un alto nivel para esta variable. De manera semejante, Pimentel, Y. (2020) encontró que 65.7 % del personal administrativo de una entidad estatal, tuvo un nivel regular de habilidades gerenciales.

Parecido a lo encontrado por Cassinelli (2019), en el que solo el 12.5% de los colaboradores tuvieron un nivel alto de habilidades gerenciales, sin embargo, el 62.5% presentaron un nivel medio para esta variable y el 4.2%, un nivel muy bajo. Por otro lado, Paz, N. (2019), encontró que el 45.5% del personal de establecimientos de salud tuvo un nivel regular de habilidades gerenciales (dimensión), seguido del 43.5% (47) con un nivel alto de esta variable. También Galván (2018) en su estudio dirigido a servidores públicos de una RED de Salud, encontró que la mayoría de ellos, poseían un alto nivel de habilidades gerenciales, así mismo halló una relación significativa de esta variable con la gestión sanitaria, y de las dimensiones de la primera variable con la última.

Otro estudio realizado en Grecia por Papathanasiou, I. et al. (2021), tuvo resultados semejantes a la presente tesis en la que la mitad de las enfermeras mostraron valores superiores a 4, que es el punto medio de la escala de respuesta; es decir que la mayoría de las enfermeras mostraron valores relativamente altos de inteligencia emocional.

Otro resultado obtenido en la presente investigación fue que el 47.6% de los colaboradores presentaron un nivel medio de habilidades gerenciales, y esto se vio reflejada en el personal que laboraba más de 10 años en el EESS. Semejante a lo que encontró Paz (2019) en el que en su muestra que laboran en el primer nivel de atención en Lambayeque,

predominó un nivel regular de las competencias gerenciales.

Respecto a la relación entre las variables inteligencia emocional y habilidades gerenciales, en la presente investigación se encontró que existe relación directa y moderada ($r_s = 0,627^{**}$) entre las variables inteligencia emocional y habilidades gerenciales. Semejante a lo encontrado por Medina (2018) en el que evidenció que existe una relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en los directivos de COFOPRI, sin embargo, su correlación positiva fue baja.

Así mismo, Cassinelli (2019) en su estudio dirigido a altos mandos, evidenció en su estudio, una relación positiva moderada ($r = 0,552$ y $p < 0,01$) entre la inteligencia emocional y habilidades gerenciales del personal de una empresa de transportes. Similares resultados a esta investigación fueron encontrados por Dhingra, R., Punia, B. (2016) donde identifican que la inteligencia emocional (IE) contribuye significativamente ($r = 0.399$, $p < 0.01$) a la gestión del cambio habilidades de los empleados; es decir cuanto más el empleado es emocionalmente inteligente, este se las arreglará más fácilmente cambios en la organización. Por lo tanto, dichos empleados pueden gestionar los cambios positivamente en la organización.

Lo mismo observaron Başoğul C. & Özgür, G (2016) donde la inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos, se correlacionaron positivamente ($r = 0,168$). Así mismo, similar al presente estudio, Shahid, R., Stirling, J.& Adams, W. (2018) lograron una mejora significativa ($p < 0,001$) en el manejo del estrés debido a un taller educativo que se centró en el desarrollo de cuatro habilidades de la inteligencia emocional (autoconciencia; Autogestión; conciencia social; y habilidades sociales).

Parecido a lo hallado en este estudio respecto a la relación de las variables, Aqqad, N.; Obeidat, B.; Tarhini, A.& et al. (2018) mostraron la

inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos de 447 bancarios se relacionaron positiva y significativamente entre sí. También, los hallazgos revelaron que los estilos de gestión de conflictos ejercen un efecto mediador significativo en la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de gestión de conflictos. Semejante a este estudio, Pereda, F., López, T., González, F. (2018) en el que tanto el personal con cargo directivo o responsables de áreas y el personal sin puestos de encargatura (subordinados), presentaron una valoración intermedia (para sus medias: 3.75 y 3.14) de sí mismos respecto a su inteligencia emocional como una habilidad directiva que la pueden poseer cualquier empleado solo que hay que desarrollarlas o potenciarlas al largo de la vida.

Este hallazgo no está en línea con los resultados obtenidos por Inche, A., Jalali, K., Asadi, Z et al. (2019) donde evidenciaron que los efectos del entrenamiento en habilidades de inteligencia emocional pueden ser efectivos para los estudiantes de enfermería, sin embargo no tuvo un efecto significativo ($p=0.028$) en la media del estrés causado por la frustración, por los conflictos, los cambios en el grupo experimental y la presión de este, las reacciones físicas, la evaluación cognitiva del estrés y el estrés académico. Es decir que las habilidades de inteligencia emocional no son capaces de reducir y cambiar diferentes tipos de estrés en los estudiantes de enfermería.

Por otro lado, respecto a las dimensiones de la inteligencia emocional (autoconciencia emocional, control de emociones y la empatía) en el presente estudio se encontró que el 71.4% (60) de los colaboradores presentaron un nivel alto para la dimensión de autoconciencia emocional. A diferencia de lo que encontrado por Girón (2021) en su estudio dirigido al personal de salud (profesional y técnico), que la mayoría de su muestra, es decir el 57.5% (23) mostró un bajo nivel de autoconciencia emocional, y solo el 20% (8) de los mismos, presentaron un nivel alto para esta dimensión.

Así mismo, respecto a la segunda dimensión de la inteligencia emocional, en el 95,2% (80) de los colaboradores se evidenció que tuvieron un nivel alto del control de sus emociones, y solo un personal de salud (jefe de un servicio) presentó un bajo nivel para esta dimensión. A diferencia de lo encontrado por Girón (2021) en el que la mayoría de su muestra, es decir el 52.5% (21) del personal de salud, tuvieron un nivel bajo de control de emociones y solo el 15% (6) presentaron un alto nivel para esta dimensión. Semejantes resultados al de este autor fueron encontrados por Medina (2018) en el que solo el 11.94% de su muestra presentó un alto nivel de tensión de emociones y el 80.6% tuvo un alto nivel.

Respecto a la misma dimensión control de emociones y su relación con la variable habilidades gerenciales, encontramos en esta investigación que hubo una correlación lineal moderada ($r_s = 0,474^{**}$); sin embargo, Medina (2018) nos muestra que también existe relación directa entre esta dimensión y variable ($r_s = 0,209^{**}$), pero esta es baja a diferencia de este estudio.

El 46,4% (n=36) de los colaboradores tuvo un nivel alto de empatía, pues la mayoría de ellos (45), presentó un nivel moderado (o medio), por lo que se debe trabajar en esta dimensión para que la mayoría de los colaboradores logre un alto nivel ya que es relevante tanto para el trabajo en equipo como para el trato a los pacientes en el Establecimiento de Salud. A diferencia de este estudio, Girón (2021) encontró que el 50% de los evaluados tuvieron un nivel de empatía baja y solo el 10% (4) de los mismos tuvieron un nivel alto.

En el presente estudio hubo una relación positiva (con un $r_s = 0,390^{**}$), pero baja entre la dimensión empatía y las habilidades gerenciales similar a lo encontrado por Nunes,R.,Lopez,C.,Leite, A.(2020) quienes refirieron que la empatía fue un predictor significativo de habilidades directivas ($b = 0,78$, $SE = 0,25$, $p < 0,01$), por ello, los orientadores laborales deben considerar no solo los procesos inherentes a cada tarea gerencial,

sino también las variables que intensifican estas competencias, integrando dimensiones emocionales y relacionales.

Semejante a un estudio de intervención de Lamothe, M., Duff, P. D., Pastore, Y. et al. (2018), donde los participantes que completaron el programa mejoraron todas las medidas, entre ellas la disminución del estrés que fue medida a través del (MAAS). Por lo contrario, fue encontrado por Hastings, T., Kavookjian, J., y Ekong, G. (2019) en donde se evidenció que las correlaciones fueron inversas significativas entre la puntuación de la empatía y los modos del manejo de conflicto (el cual es parte de las habilidades gerenciales) calificados como comprometido ($r_s = -0,123$) y complaciente ($r_s = -0,191$), así mismo, se encontró una correlación positiva con el modo competitivo ($r_s = 0,267$). Además, se notó que los alumnos con "puntajes altos en el modo complaciente y bajos en el modo competitivo tenían mayor probabilidad de" ser más empáticos.

VI. CONCLUSIONES

1. El estudio logró determinar, con un 95% del nivel de confianza, que existe relación entre las variables inteligencia emocional y habilidades gerenciales como la misma que mostró una relación directa y moderada dado el coeficiente de correlación de Spearman ($r_s = 0,627^{**}$).
2. El estudio logró determinar que existe una relación directa y moderada entre la dimensión autoconciencia emocional y la variable habilidades gerenciales, dado el coeficiente de correlación de Spearman ($r_s = 0,525^{**}$).
3. El estudio logró determinar que existe una de relación directa y moderada entre la dimensión control de las emociones y la variable habilidades gerenciales, dado el coeficiente de correlación de Spearman ($r_s = 0,474^{**}$).
4. El estudio logró determinar que existe una relación directa y baja entre la dimensión empatía y la variable habilidades gerenciales, dado el coeficiente de correlación de Spearman ($r_s = 0,390^{**}$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Que los jefes de los Establecimientos de Salud brinden a su personal un ambiente laboral adecuado ya que este es primordial para tener buenas relaciones interpersonales y, sobre todo, para el trato con paciente; así mismo, brindar herramientas para que desarrollen su inteligencia emocional y habilidades gerenciales (personales, interpersonales y grupales). También se recomienda, desarrollar las habilidades gerenciales en los colaboradores de todos los servicios debido a que estos la poseen para desempeñar las funciones respectivas dentro de su área de trabajo.
2. Que el personal de salud tenga un mayor autoconocimiento de sus emociones en la cual incluya el reconocimiento de sus fortalezas, de sus debilidades y de las diferencias entre sus sentimientos y sus acciones
3. Que los jefes de los Establecimientos de Salud, o encargados de cada área, promuevan actividades tipo coaching donde el personal con moderado (o medio) nivel de control de emociones puedan alcanzar un nivel alto de las variables para mejorar las relaciones intra e interpersonales.
4. Que los jefes de los Establecimientos de Salud, o encargados de cada área, promuevan actividades entre los colaboradores para mejorar la empatía entre los mismos compañeros y al momento de la asistencia a los pacientes

REFERENCIAS

Alam, F., Dal Santo, L., Ahmad, N. et al. (2021) COVID-19 and Well-being among Nurses: The Role of Cross-Cultural Practices and Emotional Intelligence in the Tertiary Hospitals of Pakistan. Research Article - (2021) Volume 11, Issue 6

Alonazi, W.B. (2020). The impact of emotional intelligence on job performance during covid-19 crisis: A cross-sectional analysis. Psychology Research and Behavior Management Open Access Volume 13, Pages 749 – 757.

Amestoy SC. (2020) Inteligência emocional: habilidade relacional para o enfermeiro-líder na linha de frente contra o novo Coronavírus. J. nurs. health. 10(n.esp.):e20104016. obtido de doi: <https://doi.org/10.15210/jonah.v10i4.18993>

Altuntas, O. (2020). Effect of COVID 19 on Perceived Stress, Coping Skills, Self-Control and Self-Management Skills. Obtenido de DOI: <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-48393/v1>

"Aqqad, N.; Obeidat, B.; Tarhini, A. et al. (2018) The Relationship among Emotional Intelligence, Conflict Management Styles, and Job Performance in Jordanian Banks. International Journal of Human Resources Development and Management 19(3) Obtenido de : DOI:10.1504/IJHRDM.2019.10021720"

"Başoğul C., Özgür, G (2016). Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses. Asian Nursing Research

Volume 10, Issue 3, September 2016, Pages 228-233. Obtenido de : <https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>"

- Batra, K, et al. (2020) .Investigating the Psychological Impact of COVID-19 among Healthcare Workers: A Meta-Analysis. En t. J. Environ. Res. Salud pública 2020, 17 (23), 9096- Obtenido de <https://doi.org/10.3390/ijerph17239096>
- Bennett, P. et al. (2020) .COVID-19 confessions: a qualitative exploration of healthcare workers experiences of working with COVID-19.BMJ Journals Vol 10. Num (12). Obtenido de : <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2020-043949>
- "Burrell, H. (2020) .Resident Leadership in the Era of COVID-19: Harnessing Emotional Intelligence.Journal of the Association of American Medical Collages. Academic Medicine: October 2020 - Volume 95 - Issue 10 - p 1521-1523. Obtenido de: doi: 10.1097/ACM.0000000000003558"
- Camacho, M et al. (2015). Inteligencia emocional y competencia gerencial del profesional de enfermería.Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2015;23(3):193-6
- Cassinelli,I.(2019).Inteligencia emocional y su relación con las habilidades gerenciales en la alta dirección y mandos medios de la empresa transportes línea S.A. Trujillo- 2019.Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Cassinelli, I. (2019). La inteligencia emocional y su relación con las competencias laborales en la empresa Mannucci diésel S.A.C, Trujillo 2019. (Tesis maestría)
- Díaz,R. (2019). Las habilidades gerenciales y su influencia en el trabajo en equipo del personal administrativo en la municipalidad provincial de Huaura, 2019(Tesis maestría).

- Dhingra, R., Punia, B.(2016) Relational Analysis of Emotional Intelligence and Change Management: A Suggestive Model for Enriching Change Management Skills. The Journal of Business Perspective. Obtenido en :<https://doi.org/10.1177/0972262916668726>
- Flores, L. (2018) Habilidades gerenciales de los jefes de servicio compromiso organizacional del profesional de enfermería,Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao – 2018 (Tesis doctoral).
- Galván, E. (2018). Habilidades gerenciales y su relación con la gestión sanitaria de los servidores públicos de la red de salud José María Arguedas, Andahuaylas-2018. (Tesis maestría).
- Garabito, E.(2019).Inteligencia emocional y habilidades directivas en los docentes de la institución educativa particular Lu Sin, San Juan de Lurigancho, 2019.(Tesis de maestría)
- Girón, A. (2021) Inteligencia emocional en el contexto COVID-19 y calidad de atención a los usuarios en el área de hospitalización del Hospital Gustavo Lantta Luján EsSalud, Huachi-2020. (Tesis maestría). Universidad José Faustino Sánchez Carrión
- Gold, J. (2020) Covid-19: adverse mental health outcomes for healthcare workers. BMJ 2020; 369 doi: <https://doi.org/10.1136/bmj.m1815>
- Hamdan, A., Alshibi, A., Khalifeh et al. (2020).Health-care workers' knowledge and management skills of psychosocial and mental health needs and priorities of individuals with COVID-19.June 2020Mental Health and Social Inclusion. Obtenido de DOI:10.1108/MHSI-04-2020-0022
- "Hastings, T. ,Kavookjian, J., y Ekong, G.(2019)Associations among student conflict management style and attitudes toward empathy.Currents in Pharmacy Teaching and Learning. Obtenido de:

<https://doi.org/10.1016/j.cptl.2018.09.019> Volume 11, Issue 1, January 2019, Pages 25-32"

Hernández, M. (2016). Inteligencia emocional y adaptabilidad social en mandos gerenciales. PSICUMEX, Vol.6, n (1), pp. 39-6.Obtenido de : DOI:10.36793/psicumex.v6i1.257

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación científica (6ta ed.). México: McGraw Hill.

Hopkins, M.M. and Yonker, R.D. (2015), "Managing conflict with emotional intelligence: abilities that make a difference", Journal of Management Development, Vol. 34 No. 2, pp. 226-244. Obtenido de: <https://doi.org/10.1108/JMD-04-2013-0051>

Huarcaya,J.(2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19.Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública vol.37 no.2. Obtenido de : <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>

Inche , A.,Jalali,K., Asadi,Z et al.(2019).Emotional Intelligence Skills: Is Nurses' Stress and Professional Competence Related to their Emotional Intelligence Training? A quasi experimental study.J Adv Med Educ Prof. 2019 Jul; 7(3): 138–143.Obtenido de: doi: 10.30476/JAMP.2019.74922

Lamothe,M.,McDuff, P.D Pastore,Y. et al.(2018).Developing professional caregivers' empathy and emotional competencies through mindfulness-based stress reduction (MBSR): results of two proof-of-concept studies.BMJ Open. 2018; 8(1): e018421.Obtenido de: doi: 10.1136/bmjopen-2017-018421

Lea, R. et al. (2019) .Does Emotional Intelligence Buffer the Effects of Acute Stress? A Systematic Review.Front. Psychol., 17 April 2019. Obtenido de: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00810>

- Lizama,V. (2021). Incidencia de las Habilidades Gerenciales en la Organización Saludable del Puesto de Salud Coayllo – Cañete, 2020. 593 Digital Publisher CEIT, ISSN-e 2588-0705, Vol. 6, Nº. 2, 2021, págs. 74-94. Obtenido de doi.org/10.33386/593dp.2021.2.467
- Medina,J. (2018). Inteligencia emocional y las habilidades gerenciales en los directivos de COFOPRI-2016. (Tesis maestría).Universidad Privada del Norte
- Moroñ, M. y Moroñ, B. (2021).Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID-19 pandemic outbreak in Poland: A daily diary study.Volumen 168.Science direct.DOI: 10.1016/j.paid.2020.110348
- Nunes,R.,LopesC.,Leite, A.(2020).Parenting and management skills: The mediator role of empathy.Scandinavian Journal of Psychology (IF2.343). Obtenido de : 2020-02-05, DOI: 10.1111/sjop.12624
- Oliva,Y.y Chavarry, R. (2021). Impacto emocional en el profesional de enfermería durante la pandemia. Revista Recién, 10(2). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/85>
- "Ortiz, R. & Beltrán, B. (2019). Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social. Investigación educ. Médica vol.8 n (29).Obtenido de: <https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.11.006>
- "
- Palacios, D. et al. (2021).Emotional Experience and Feelings during First COVID-19 Outbreak Perceived by Physical Therapists: A Qualitative Study in Madrid, Spain.Int. J. Environ. Res. Public Health 2021, 18(1), 127. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/ijerph18010127>
- Panigrahi, S.; Mohanty, S. (2021).Impact of emotional intelligence on organizational performance in health sector during COVID-19: mediating

role of psychological resilience. *Organizatsionnaya Psikhologiya* ; 11(2):25-40, 2021.

"Papathanasiou, I. et al. (2021). Emotional Intelligence and Professional Boredom among Nursing Personnel in Greece. *J Pers Med*;11(8):750. Obtenido de: doi: 10.3390/jpm11080750.

Paz, N. (2019). Competencias gerenciales en los establecimientos de salud de la Microred Chongoyape - Lambayeque, 2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

Pereda, F. , López, T., González, F.(2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). *Nóesis, Rev. cienc. soc.* vol.27 no.53 Ciudad Juárez ene./jun. 2018 Epub 03-Jul-2020. Obtenido de : <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>

Pimentel, Y.(2020). Habilidades gerenciales y compromiso laboral en una entidad estatal, 2020 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

Rossettini, G. et al. (2021) .COVID-19 and Health Care Leaders: How Could Emotional Intelligence Be a Helpful Resource During a Pandemic? .*Physical Therapy & Rehabilitation Journal (PTJ) Fisioterapia* , Volumen 101, Número 9, septiembre de 2021, pzab143. Obtenido de : <https://doi.org/10.1093/ptj/pzab143>

Ruiz, C. y Gómez, J (2021) .Efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora. *Arch Prev Riesgos Labor* vol.24 no.1 Barcelona ene./mar. 2021 Epub 08-Mar-2021 <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2021.24.01.01> .

Sánchez, M., Sadovyy, M. y Bresó, E (2021). Health-Care Professionals Amid the COVID-19 Pandemic: How Emotional Intelligence May Enhance Work

Performance Traversing the Mediating Role of Work Engagement. *J. Clin. Medicina.* 10 (18), 4077. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/jcm10184077>

Soto,A., Giménez,M. y Prado,V. (2020). Effect of Emotional Intelligence and Psychosocial Risks on Burnout, Job Satisfaction, and Nurses' Health during the COVID-19 Pandemic *En t. J. Environ. Res. Salud pública* 2020 , 17 (21), 7998; <https://doi.org/10.3390/ijerph17217998>

Stoye E.(2020) China coronavirus: how many papers have been published? Springer Nature. Disponible en <https://www.nature.com/articles/d41586-020-00253-8>.

Sun H., Wang S., Wang W., et al. (2021).Correlation between emotional intelligence and negative emotions of front-line nurses during the COVID-19 epidemic: A cross-sectional study *Journal of Clinical Nursing*(30), Issue 3-4, Pages 385 – 396.

Shahid,R., Stirling, J.and Adams, W(2018).Promoting wellness and stress management in residents through emotional intelligence training.*Adv Med Educ Pract.* 2018; 9: 681–686. Obtenido de : doi: 10.2147/AMEP.S175299

Talman, K. , Hupli, M. , Rankin, R. , et al.(2020) Emotional intelligence of nursing applicants and factors related to it: A cross-sectional study.*Nurse education today.* , 2020, Vol.85. Scopus. Obtenido de : DOI: 10.1016/j.nedt.2019.104271

"Tobón, S;Díaz, C. (2021). Inteligencia emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia. *CES Med.* vol.34 . Obtenido de: DOI:<http://dx.doi.org/10.21615/cesmedicina.34.COVID-19.9>"

- Yuk, H. y Shin-ichi, Y. (2020). Emotional Intelligence and Work Perceptions Among Nurse Managers. *Yonago Acta Medica* 2020; 63(4):343–352. doi: 10.33160/yam.2020.11.021
- Wang. Ch. et al. (2020). A novel coronavirus outbreak of global health concern. *The Lancet* .Ninth International Congress on Peer Review and Scientific. Obtenido de DOI:[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30185-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30185-9)
- Whetten, D. y Cameron.K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. 8va edición. Pretince Hall. Pearson Educación, México.
- Zúñiga, E. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral*. Hospital Nacional PNP. "Luis N. Sáenz", Lima - 2017. Tesis de maestría . Universidad San Pedro

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES							
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Inteligencia emocional	Goleman (2001) la define como la relación entre los sentimientos, el carácter y los impulsos morales; teniendo la capacidad para reconocer y controlar nuestras emociones”, con ellos lograremos tener un buen manejo de nuestras relaciones sociales (p.36).	EIT (Test de Inteligencia Emocional). Consta de 13 preguntas en escala (5 opciones).	Autoconciencia emocional	-Reconocimiento de las emociones -Fortalezas -Debilidades personales	1 – 4	Escala ordinal: -Nunca (1) -Casi Nunca (2) -A veces (3) -Casi Siempre (4) -Siempre (5)	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo (13-30) • Medio (31-48) • Alto (49-65)
			Control de las emociones	- Reconocimiento de diferencia entre sentimientos y acciones - Manejo de ira - Tolerancia a la frustración - Capacidad de expresión	5 – 9		
			Empatía	- Sentimientos positivos - Menor ansiedad socia - Capacidad de escucha	10-13		

Consentimiento Informado

La presente investigación titulada “Inteligencia emocional en el contexto COVID-19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima sur, 2021”, es conducida por la Lic. G. Cristel Lostaunau Paulino, perteneciente a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional en el contexto COVID- 19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur, 2021

Si usted otorga su consentimiento para la participación de esta investigación, se le pedirá responder algunas preguntas generales y marcar con “X” a las preguntas de dos breves cuestionarios de “inteligencia emocional” y de las “habilidades gerenciales”.

Si tuviera alguna duda sobre esta investigación, podrá hacer las preguntas en cualquier momento durante su participación. Desde ya, le agradezco su participación.

Yo _____

declaro que he sido informado e invitado a participar en esta investigación. Entiendo que esta tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional en el contexto COVID 19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur, 2021, y sé que mi participación se llevará a cabo de forma voluntaria, y responderé algunas preguntas generales y dos breves cuestionarios de “inteligencia emocional” y de las “habilidades gerenciales”. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a una codificación, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Tengo conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sé que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas a mi persona.

Por lo tanto, **sí, acepto** voluntariamente participar en esta investigación.

Firma del participante: _____

Fecha: / /

**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CONTEXTO COVID 19 Y
HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE UN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE LIMA SUR, 2021**

Instrumento: Cuestionario sobre Inteligencia Emocional y cuestionario de Habilidades Gerenciales

Cargo en la Institución:

Jefe o responsable del servicio () Mencionar la profesión: _____

Profesional de salud de: _____

Personal técnico de: _____

Personal administrativo de: _____

Otro (mencionar) _____

Servicio o área en la que se desempeña:

Tiempo en el que labora o desempeña sus funciones en la Institución:

Sexo: F () M ()

Edad: Marcar con una "X"

20-30 () 31-40 () 41-50 () 51-60 () 61 a más ()

Condición laboral: nombrado () ,CAS() ,locador de servicio o tercero() , Otro () : Mencionar: _____

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una "x" en la opción que considere más apropiada y refleje su forma de pensar (solo una opción). Es muy importante que responda con la mayor sinceridad posible. Agradezco, de antemano, por su participación.

La puntuación será del 1 al 5, sabiendo que:

1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre

Cuestionarios sobre Inteligencia Emocional y Habilidades Gerenciales

1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre

VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL						
I) Autoconciencia emocional. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
1	Usted presta atención a sus emociones y a su cuerpo.					
2	Se identifica y analiza sus fortalezas que posee dentro de su área laboral.					
3	Se identifica y analiza sus debilidades que posee al trabajar.					
4	Usted sabe identificar y maneja sus sentimientos y emociones de una manera ecuánime (u objetiva)					
II) Control de las emociones. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
5	Cuando siente ira usted es capaz de separarlo de su trabajo como profesional.					
6	Cuando ocurre un incidente o siente una frustración es capaz de tolerar esta sensación.					
7	Usted cuando atiende a sus pacientes (o interactúa con ellos) logra brindarles la información necesaria de una manera óptima.					
8	Usted demuestra sus sentimientos cuando se siente bien.					
9	Dentro de su área de trabajo se siente presionado con su labor que ejerce.					
III) Empatía. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
10	Es capaz de tomar interés a los reclamos, sugerencias y preguntas de los pacientes en el EESS.					
11	Usted siente una conexión sentimental con los pacientes.					
12	Logra mantener una comunicación y conexión duradera con los pacientes.					
13	Se siente afectado ante los sentimientos y emociones de los pacientes.					

VARIABLE 2: HABILIDADES GERENCIALES						
Dimensión 1: Habilidades personales (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
1.	¿Para mejorar su gestión, usted está (o estaría) dispuesto a revelar aspectos personales (es decir, compartir sus creencias y sentimientos, no su vida privada) a los demás?					
2	¿Conoce usted un conjunto de estándares y principios personales bien desarrollado que guía su comportamiento?					
3	¿Tiene usted un conjunto de estándares y principios personales bien desarrollado que guía su comportamiento?					

4	Utiliza usted métodos eficaces de administración del tiempo (registros y/o agendas)?					
5	¿Lleva usted un programa regular de ejercicio físico?					
6	¿Mantiene usted un equilibrio en su vida al tener diferentes intereses fuera del trabajo?					
Dimensión 2: Habilidades interpersonales		Calificación				
		1	2	3	4	5
7	¿Usted utiliza diferentes recompensas para reforzar los desempeños excepcionales en su EESS?					
8	¿En su EESS, usted designa funciones y tareas que le resulten interesantes a sus colaboradores (o compañeros)?					
9	¿En su EESS, usted garantiza, que sus colaboradores (o compañeros) sean tratados con justicia y equidad?					
10	¿Ante un conflicto, usted no toma partido y permanece neutral?					
11	¿Ante un conflicto, usted ayuda a ambas partes a buscar alternativas de solución?					
12	¿Ante un conflicto, usted ayuda a ambas partes a encontrar en común que deje satisfechos a los implicados?					
DIMENSIÓN 3: Habilidades Grupales		Calificación				
		1	2	3	4	5
13	¿En su EESS, usted hace más comentarios positivos que negativos?					
14	¿En su EESS, usted hace hincapié en la fortaleza de sus colaboradores (o compañeros) antes de avanzar hacia el cumplimiento de las actividades?					
15	¿Cuando comunica la visión de su EESS, llega tanto al corazón como a la mente de sus colaboradores (o compañeros)?					
16	¿Para el trabajo en equipo, usted forja primero una base común de acuerdos con sus colaboradores (o compañeros) antes de avanzar hacia el cumplimiento de las actividades?					
17	¿Conoce usted las maneras de lograr relaciones fuertes y cohesión entre sus colaboradores (o compañeros)?					
18	¿Aprovecha las competencias centrales de su equipo de trabajo?					

¡Muchas gracias por su participación!

VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS:

N°	Juez Experto	Grado Académico	Opinión de Aplicabilidad
1	Mg. Edita Bernardina Lujan Velarde	Magister en Salud Publica	Aplicable
2	Mg: Graciela Beatriz Chapi Guillen Quijano	Maestro en Gestión de los Servicios de Salud	Aplicable
3	Mg. Gandy Dolores Maldonado	Magíster en Gerencia Social	Aplicable después de corregir

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Autocencia emocional								
1	Usted presta atención a sus emociones y a su cuerpo.	x		x		x		
2	Se identifica y analiza sus fortalezas que posee dentro de su área laboral	x		x		x		
3	Se identifica y analiza sus debilidades que posee al trabajar.	x		x		x		
4	Usted sabe identificar y llevar sus sentimientos y emociones de una manera profesional.	x		x		x		De manera profesional: se sugiere utilizar un término más adecuado como de manera ecusiame .
DIMENSIÓN 2: Control de las emociones								
5	Cuando siente ira usted es capaz de separarlo de su trabajo como profesional	x		x		x		
6	Cuando ocurre un incidente o siente una frustración es capaz de tolerar esta sensación.	x		x		x		
7	Usted cuando atiende a sus pacientes logra brindarles la información necesaria de una manera óptima.	x		x		x		
8	Usted demuestra sus sentimientos cuando se siente bien.							
9	Dentro de su área de trabajo se siente presionado con su labor que ejerce.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Empatía								
10	Es capaz de lograr una atención a los reclamos, sugerencias y preguntas de los pacientes en el EESS.	x		x		x		
11	Usted siente una conexión sentimental con los pacientes.	x		x		x		
12	Logra mantener una comunicación y conexión duradera con los pacientes.	x		x		x		
13	Se siente afectado ante los sentimientos y emociones de los pacientes.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

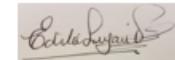
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Edita Bernardina Lujan Velarde

DNI: 08336672

Especialidad del validador: Magister en Salud Publica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

9 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES GERENCIALES

No.	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Habilidades personales								
1	¿Para mejorar su gestión, usted está dispuesto a revelar aspectos personales a los demás (esto es, compartir sus creencias y sentimientos)?	X		X		X		
2	¿Conoce usted un conjunto de estándares y principios personales bien desarrollado que guía su comportamiento?	X		X		X		
3	¿Tiene usted un conjunto de estándares y principios personales bien desarrollado que guía su comportamiento?	X		X		X		
4	¿Utiliza usted métodos eficaces de administración del tiempo (reuniones y/o agendas)?	X		X		X		
5	¿Leva usted un programa regular de ejercicio físico?	X		X		X		
6	¿Mantiene usted un equilibrio en su vida al tener diferentes intereses fuera del trabajo?	X		X		X		
DIMENSION 2: Habilidades Interpersonales								
7	¿En su EESS utiliza usted diferentes recompensas para reforzar los desempeños excepcionales?	X		X		X		
8	¿En su EESS delega usted funciones y tareas que le resulten interesantes a sus colaboradores (o compañeros)?	X		X		X		
9	¿En su EESS garantiza Usted, que sus colaboradores (o compañeros) sean tratados con justicia y equidad?	X		X		X		
10	¿Ante un conflicto, usted no tiene miedo y permanece neutral?	X		X		X		
11	¿Ante un conflicto, usted ayuda a ambas partes a buscar alternativas de solución?	X		X		X		
12	¿Ante un conflicto, usted ayuda a ambas partes a encontrar en común que deje satisfechos a los implicados?	X		X		X		
DIMENSION 3: Habilidades Organizativas								
13	¿En su EESS, usted hace más comentarios positivos que negativos?	X		X		X		
14	¿En su EESS, usted hace hincapié en la fortaleza de sus colaboradores (o compañeros) antes de avanzar hacia el cumplimiento de las actividades?	X		X		X		
15	¿Cuando comunica la visión de su EESS, llega tanto al corazón como a la mente de sus colaboradores (o compañeros)?	X		X		X		

16	¿Para el trabajo en equipo, usted forja primero una base común de acuerdo con sus colaboradores (o compañeros) antes de avanzar hacia el cumplimiento de las actividades?	X		X		X		
17	¿Conoce usted las maneras de lograr relaciones fuertes y cohesión entre sus colaboradores (o compañeros)?	X		X		X		
18	¿Amosochu las construcciones verbales de su equipo de trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Mg. Edita Bernardina Lujan Velarde

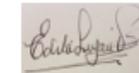
DNI: 06396672

Especialidad del validador: Magister en Salud Pública

9 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto tema-formación.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES GERENCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Habilidades personales								
1	¿Para expresar su posición, usted está dispuesto a revelar aspectos personales a los demás (esto es, compartir sus creencias y sentimientos)?	X		X		X		
2	¿Conoce usted un conjunto de estándares y principios personales bien desarrollados que guía su comportamiento?	X		X		X		
3	¿Tiene usted un conjunto de estándares y principios personales bien desarrollados que guía su comportamiento?	X		X		X		
4	¿Utiliza usted métodos eficientes de administración del tiempo (registros y/o agendas)?	X		X		X		
5	¿Lleva usted un programa regular de ejercicio físico?	X		X		X		
6	¿Mantiene usted un equilibrio en su vida al tener diferentes intereses fuera del trabajo?	X		X		X		
DIMENSION 2: Habilidades interpersonales								
7	¿En su EESS utiliza usted diferentes recompensas para reforzar los desempeños excepcionales?	X		X		X		
8	¿En su EESS desarrolla usted funciones y tareas que le resulten interesantes a sus colaboradores (o compañeros)?	X		X		X		
9	¿En su EESS garantiza Usted, que sus colaboradores (o compañeros) sean tratados con justicia y equidad?	X		X		X		
10	¿Ante un conflicto, usted no toma partido y permanece neutral?	X		X		X		
11	¿Ante un conflicto, usted ayuda a ambas partes a buscar alternativas de solución?	X		X		X		
12	¿Ante un conflicto, usted ayuda a ambas partes a encontrar en común que debe satisfacer a los implicados?	X		X		X		
DIMENSION 3: Habilidades Grupales								
13	¿En su EESS, usted hace más comentarios positivos que negativos?	X		X		X		
14	¿En su EESS, usted hace énfasis en la fortaleza de sus colaboradores (o compañeros) antes de avanzar hacia el cumplimiento de las actividades?	X		X		X		
15	¿Comunica la visión de su EESS, llega tanto al corazón como a la mente de sus colaboradores (o compañeros)?	X		X		X		

GANDY KERLIN DOLORES MALDONADO
 La firma considera no es la más adecuada, podría darse a pensar experiencias de vida buenas o malas, esto es distinto a compartir lo que uno piensa o siente, no necesariamente como la vida privada.

GANDY KERLIN DOLORES MALDONADO
 El instrumento es una traducción del **Inshe**. Porque se usa la palabra **inshe** en lugar de **inshe**. Por otro lado, la palabra **garantizar** es asegurar, con otro reemplazar por hacer lo máximo posible, precavido cuidadosamente.

16	¿Para el trabajo en equipo, usted forma primero una base común de acuerdos con sus colaboradores (o compañeros) antes de avanzar hacia el cumplimiento de las actividades?	X		X		X		
17	¿Conoce usted las maneras de formar relaciones fuertes y cohesión entre sus colaboradores (o compañeros)?	X		X		X		
18	¿Aprovecha las competencias centrales de su equipo de trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los comentarios están en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombre del juez validador. **Dr. Mg. Gando Dolores**. DNI... 46197592...

Especialidad del validador: **Mg. Gerencia Social**

9 de noviembre del 2021

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto **integro-formulado**.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al constructo o dimensión específica del constructo.
***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES GERENCIALES

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Habilidades personales								
1	¿Para mejorar su gestión, usted está dispuesto a revelar aspectos personales a los demás (esto es, compartir sus creencias y sentimientos)?	x		x		x		
2	¿Conoce usted un conjunto de estándares y principios personales bien desarrollado que guía su comportamiento?	x		x		x		
3	¿Tiene usted un conjunto de estándares y principios personales bien desarrollado que guía su comportamiento?	x		x		x		
4	¿Utiliza usted métodos eficaces de administración del tiempo (resúmenes y/o agendas)?	x		x		x		
5	¿Lleva usted un programa regular de ejercicio físico?	x		x		x		
6	¿Mantiene usted un equilibrio en su vida al tener diferentes intereses fuera del trabajo?	x		x		x		
DIMENSION 2: Habilidades Interpersonales								
7	¿En su FEES utiliza usted diferentes recompensas para reforzar los desempeños excepcionales?	x		x		x		
8	¿En su FEES delega usted funciones y tareas que le resulten interesantes a sus colaboradores (o compañeros)?	x		x		x		
9	¿En su FEES garantiza Usted, que sus colaboradores (o compañeros) sean tratados con justicia y equidad?	x		x		x		
10	¿Ante un conflicto, usted no toma partido y permanece neutral?	x		x		x		
11	¿Ante un conflicto, usted ayuda a ambas partes a buscar alternativas de solución?	x		x		x		
12	¿Ante un conflicto, usted ayuda a ambas partes a encontrar en común que dice satisfechos a los implicados?	x		x		x		
DIMENSION 3: Habilidades Grupales								
13	¿En su FEES, usted hace más comentarios positivos que negativos?							
14	¿En su FEES, usted hace énfasis en la fortaleza de sus colaboradores (o compañeros) antes de avanzar hacia el cumplimiento de las actividades?	x		x		x		
15	¿Cuando comienza la sesión de su FEES, dirige tanto al corazón como a la mente de sus colaboradores (o compañeros)?	x		x		x		
16	¿Para el trabajo en equipo, usted forma primero una base común de acuerdo con sus colaboradores (o compañeros) antes de avanzar	x		x		x		

hacia el cumplimiento de las actividades?							
17	¿Conoce usted las maneras de lograr relaciones fuertes y cohesión entre sus colaboradores (o compañeros)?	x		x		x	
18	¿Aprovecha las competencias centrales de su equipo de trabajo?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)_____

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

 Analista y nombres del juez validador. **D^o Mg: Graciela Ecstrix Chapi Guillen Quijano**

DNI: 45244404

 Especialidad del validador: **Maestro en Gestión de los Servicios de Salud**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto **habilidades gerenciales**.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contenido, exacto y directo.

9 de noviembre del 2021

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



	INTELIGENCIA EMOCIONAL													HABILIDADES GERENCIALES																		
	Autoconciencia emocional				Control de las emociones				Empatía					Habilidades personales					Habilidades interpersonales				Habilidades grupales									
COD_BI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
4 C001	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	2	5	3	3	5	4	5	3	4	2	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	
5 C002	3	3	3	2	2	3	3	5	5	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	
6 C003	3	3	3	3	4	4	5	5	3	5	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5		
7 C004	3	3	2	4	5	5	5	5	3	4	1	4	2	1	4	4	3	4	3	3	5	1	4	4	5	3	3	4	3	3		
8 C005	4	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	2	2	2	1	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
9 C006	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4		
10 C007	4	3	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3		
11 C008	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4		
12 C009	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	3	3	1	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	
13 C010	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	2	2	3	3	2	5	2	2	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	
14 C011	4	5	4	4	4	5	5	2	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4		
15 C012	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	2	4	4	4	5	4	2	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
16 C013	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
17 C014	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5	4	3	1	5	5	5	
18 C015	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	1	2	2	1	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	5
19 C016	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	1	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	
20 C017	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	1	4	2	4	2	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	
21 C018	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
22 C019	4	4	4	4	5	3	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2
23 C020	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
24 C021	3	3	3	3	3	4	5	5	3	2	3	2	1	3	5	4	1	5	2	2	1	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	
25 C022	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
26 C023	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27 C024	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28 C025	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3
29 C026	4	4	4	5	5	4	5	3	1	5	4	5	3	2	4	4	3	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5
30 C027	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31 C028	5	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	3	4	4
32 C029	3	4	5	3	5	3	5	5	1	5	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5
33 C030	4	5	4	3	5	5	4	5	1	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	1	3	3	5	5	4	5	3	4	5	1	4	4
34 C031	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35 C032	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36 C033	4	4	5	3	5	4	5	3	3	5	3	4	2	3	4	4	5	3	4	3	1	4	3	5	5	4	3	3	4	4	5	5

	INTELIGENCIA EMOCIONAL													HABILIDADES GERENCIALES																		
	Autoconciencia emocional				Control de las emociones				Empatía					Habilidades personales					Habilidades interpersonales				Habilidades grupales									
COD_BI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
37 C034	3	5	3	4	4	4	5	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	
38 C035	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39 C036	4	5	5	5	5	4	5	4	1	4	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	4	5	1	4	2	5	4	3	4	3	2	
40 C037	4	5	5	4	4	4	5	4	2	5	2	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	3	4	5	4	5	
41 C038	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4
42 C039	3	4	3	4	2	3	4	5	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4
43 C040	4	3	3	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
44 C041	5	3	4	3	4	5	5	3	2	5	3	5	4	3	5	5	5	3	4	3	2	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
45 C042	5	5	3	4	3	4	5	5	1	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4
46 C043	3	4	4	4	4	3	4	5	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
47 C044	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3
48 C045	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49 C046	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50 C047	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5
51 C048	2	5	5	5	1	1	2	2	1	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	5	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	5
52 C049	4	3	4	4	5	5	5	4	3	5	3	5	2	3	5	5	3	2	4	3	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5
53 C050	3	5	3	4	5	3	5	5	1	3	3	3	4	1	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
54 C051	5	5	4	4	5	3	5	5	1	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4
55 C052	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1	2	4	5	4	5	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5
56 C053	5	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
57 C054	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	3	4	3	3	5	4	4	1	4	5	4	5	1	4	4	4	5	3	4	4	5	5
58 C055	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	3	4	2	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
59 C056	5	4	4	4	3	4	5	4	1	5	1	5	2	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4</

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	
1		INTELIGENCIA EMOCIONAL													HABILIDADES GERENCIALES																		
2	C	Autoconciencia emocional				Control de las emociones				Empatía				Habilidades personales					Habilidades interpersonales					Habilidades grupales									
3	COD_B0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
70	C067	4	4	4	5	5	4	5	5	2	5	1	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	C068	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4
72	C069	4	5	3	5	5	5	5	4	2	5	4	4	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3
73	C070	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
74	C071	4	4	5	4	4	5	4	5	1	4	2	4	3	4	4	5	5	1	5	1	1	1	2	3	3	4	3	2	4	5	2	
75	C072	4	3	3	4	4	3	5	4	2	4	3	4	3	3	3	4	5	1	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
76	C073	3	4	4	4	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
77	C074	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	
78	C075	3	4	3	4	4	3	5	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	
79	C076	5	5	4	5	5	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	1	3	1	3	2	2	4	4	5	4	4	4	4	3	
80	C077	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	1	5	4	4	5	4	4	3	2	4	4	
81	C078	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3	3	3	1	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
82	C079	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	2	3	3	5	4	4	4	4	
83	C080	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	
84	C081	2	4	4	5	4	3	4	5	1	3	3	5	3	1	3	3	1	3	4	1	1	3	2	5	5	3	1	3	4	2	1	
85	C082	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	
86	C083	4	5	4	4	5	4	4	5	1	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
87	C084	3	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	5	4	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	

CÁLCULO DE LA MUESTRA:

Capitulo 15 de Argimon - Tabla 15-1			
Fórmula a usarse cuando se conoce el tamaño de la población:			
Fórmula para calcular Tamaño de Muestra, según proporción			
$n = N z^2 p q / (d^2 (N-1) + z^2 p q)$			

		N. C: 95%
		Error: 5%
Tamaño poblacion	N =	108
Nivel de Confianza	Z ² =	3.8416
Prevalencia	p =	0.5
1-Prevalencia	q =	0.5
Error	d ² =	0.0025
	z ² p q =	0.9604
	n =	103.7232
		1.2279
Tamaño de muestra	n =	84

CARTA DE PRESENTACIÓN APROBADA PARA EJECUTAR EL ESTUDIO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD


"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
Lima, 06 Noviembre del 2021
Carta de Presentación N° 133- 2021 - UCV - VA - EPG - F05L03/J

SR (A)
MC. CARLOS EDIE VICENTE CUBILLAS
CENTRO MATERNO INFANTIL DANIEL ALCIDES CARRIPON
MÉDICO JEFE DEL CENTRO MATERNO INFANTIL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

De nuestra consideración:

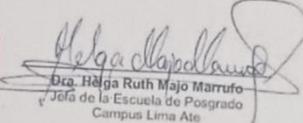
Es grato dirigirme a usted, para presentar a LOSTAUNAU PAULINO, GLADYS CRISTEL N° DNI 43715323 y código de matrícula N° 7002519854 estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

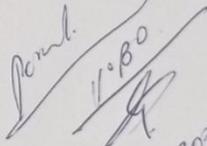
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CONTEXTO COVID 19 Y HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE LIMA SUR, 2021

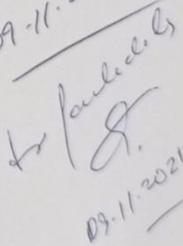
En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.

1624

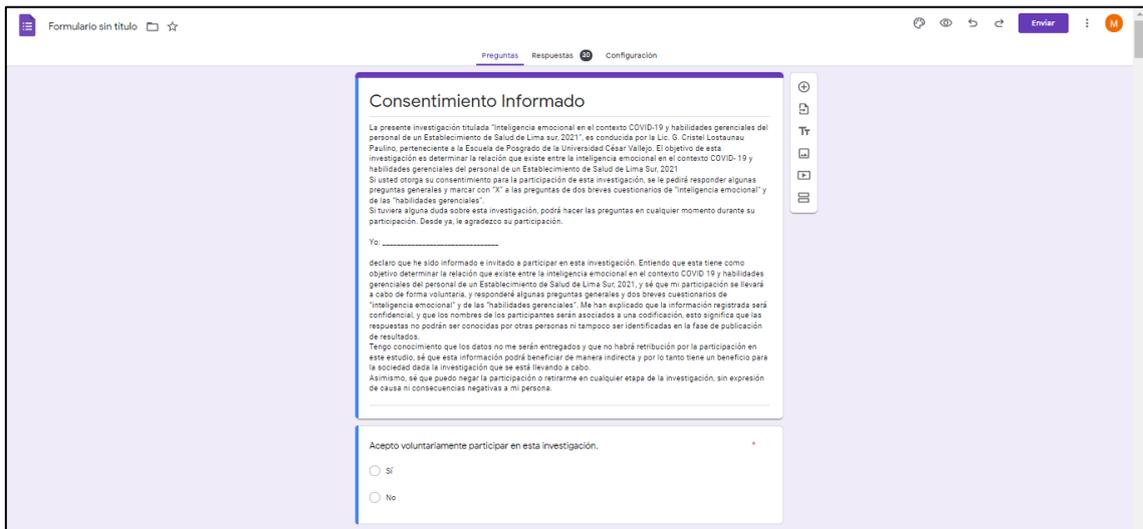

Dca. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate


Paulino Gladys Cristel
1080
09-11-2021


Dr. Daniel Alcides Carrion
09-11-2021


MINISTERIO DE SALUD
DIRIS LIMA - SUR
RIS. VMT.
CMI. DANIEL ALCIDES CARRION
09 NOV. 2021
RECIBIDO
HORA: 09:21 FIRMA: [Signature]

FORMULARIO VIRTUAL: CONSENTIMIENTO INFORMADO Y CUESTIONARIOS



Formulario sin título

Preguntas Respuestas Configuración

Consentimiento Informado

La presente investigación titulada "Inteligencia emocional en el contexto COVID-19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima sur 2021" es conducida por la Lic. G. Cristal Lostanau Paulino, perteneciente a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional en el contexto COVID-19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur, 2021. Si usted otorga su consentimiento para la participación de esta investigación, se le pedirá responder algunas preguntas generales y marcar con "X" a las preguntas de dos breves cuestionarios de "Inteligencia emocional" y de las "habilidades gerenciales". Si tuviera alguna duda sobre esta investigación, podrá hacer las preguntas en cualquier momento durante su participación. Desde ya, le agradezco su participación.

Yo: _____

declaro que he sido informado e invitado a participar en esta investigación. Entiendo que este tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional en el contexto COVID-19 y habilidades gerenciales del personal de un Establecimiento de Salud de Lima Sur, 2021, y sé que mi participación se llevará a cabo de forma voluntaria, y responderé algunas preguntas generales y dos breves cuestionarios de "Inteligencia emocional" y de las "habilidades gerenciales". Me han explicado que la información registrada será confidencial y que los nombres de los participantes serán asociados a una codificación, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

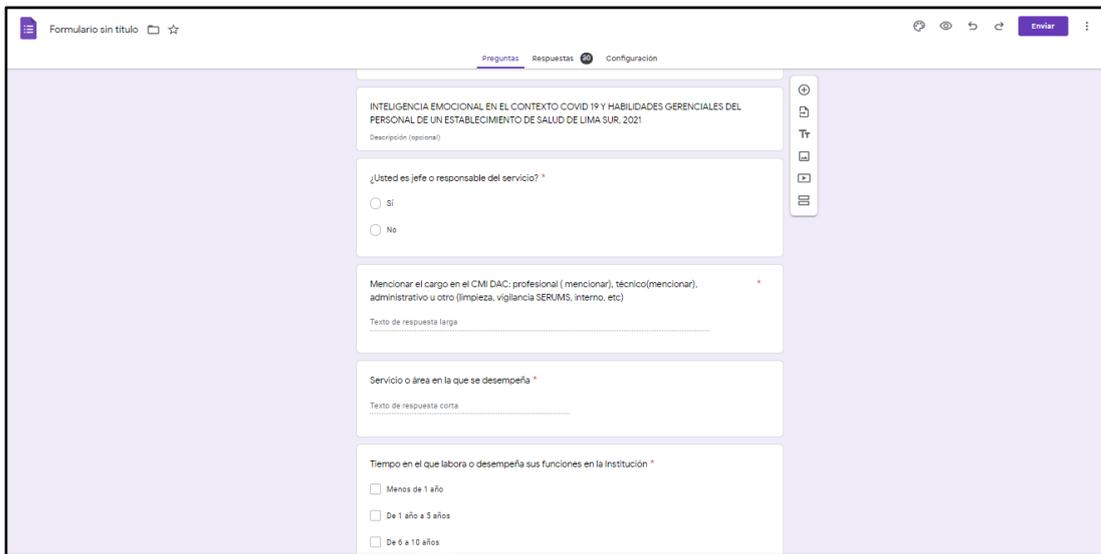
Tengo conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sé que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad desde la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas a mi persona.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Sí

No



Formulario sin título

Preguntas Respuestas Configuración

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CONTEXTO COVID-19 Y HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE LIMA SUR, 2021

Descripción (opcional)

¿Usted es jefe o responsable del servicio? *

Sí

No

Mencionar el cargo en el CMI DAC, profesional (mencionar), técnico(mencionar), administrativo u otro (limpeza, vigilancia SERLMS, interno, etc)

Texto de respuesta larga

Servicio o área en la que se desempeña *

Texto de respuesta corta

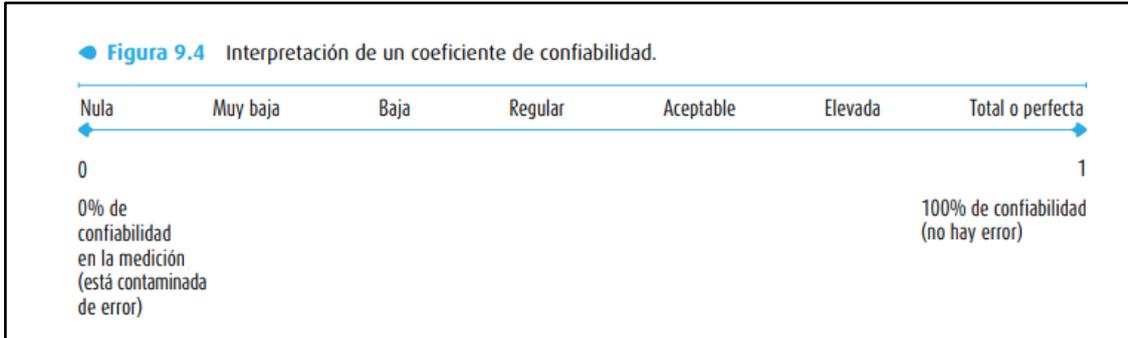
Tiempo en el que labora o desempeña sus funciones en la institución *

Menos de 1 año

De 1 año a 5 años

De 6 a 10 años

PRUEBA DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH PARA LAS VARIABLES INTELIGENCIA EMOCIONAL Y HABILIDADES GERENCIALES



Fuente: Hernández, R. (2014), 6° Ed.

PRUEBA DE CONSISTENCIA INTERNA PARA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	96	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	96	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	43,92	25,509	,494	,748
VAR00002	43,69	26,554	,501	,749
VAR00003	43,84	27,312	,369	,762
VAR00004	43,79	26,567	,530	,747
VAR00005	43,77	24,684	,486	,750
VAR00006	43,85	25,642	,543	,744
VAR00007	43,33	27,193	,462	,754
VAR00008	43,55	26,776	,420	,757
VAR00009	46,78	31,204	,000	,779
VAR00010	43,55	25,850	,555	,743
VAR00011	44,58	28,077	,204	,782
VAR00012	44,02	27,284	,373	,762
VAR00013	44,69	29,522	,136	,782

PRUEBA DE CONSISTENCIA INTERNA PARA HABILIDADES GERENCIALES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	96	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	96	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	61,9792	72,042	,191	,837
VAR00002	60,9792	68,252	,527	,817
VAR00003	60,8229	70,653	,388	,824
VAR00004	61,1979	68,792	,395	,824
VAR00005	61,9896	71,063	,264	,832
VAR00006	61,0000	70,168	,375	,825
VAR00007	61,7812	70,699	,281	,831
VAR00008	61,6875	69,038	,412	,823
VAR00009	60,9687	66,536	,523	,817
VAR00010	61,3333	71,361	,251	,832
VAR00011	60,8750	67,563	,568	,815
VAR00012	60,9687	67,378	,514	,817
VAR00013	60,9062	68,760	,459	,821
VAR00014	61,0625	69,007	,485	,820
VAR00015	61,4479	68,334	,544	,817
VAR00016	60,9167	69,635	,543	,818
VAR00017	61,2292	69,947	,432	,822
VAR00018	61,0208	66,673	,593	,813

Interpretación del valor del Alfa de Cronbach

Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach

Valores	Nivel
De -1.00 a 0.00	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Soto (2014)

Interpretación del valor del coeficiente Rho de Spearman

<i>Rango de valor del coeficiente rho de Spearman.</i>	
Interpretación	Valores estimados
Correlación muy alta	De -0,91 a -1
Correlación alta	De -71 a -90
Correlación moderada	De -0,41 a -70
Correlación Baja	De -0,21 a -0,40
Correlación Nula	De 0 a -0,20
Correlación Baja	De 0,21 a 0,40
Correlación Moderada	De 0,41 a 0,70
Correlación Alta	De 0,71 a 0,90
Correlación Muy alta	De 0,91 a 1

Nota: Bisquerra (2009). Metodología de la investigación Educativa.

PORCENTAJE DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

53	ULTIMOS 7 AÑOS (2014- 2021)	ULTIMOS 4 AÑOS (2017- 2020)	ART. REVISTAS INDEXADAS	LIBROS, TESIS, JURISPRUDENCIA	INGLES	TESIS DE MAESTRÍA INTERNACIONAL	TESIS DE MAESTRÍA NACIONAL
	70%	20%	70%	30%	40%	6	6
	37.1	10.6	37.1	15.9	21.2	6	6

TOTAL	50	35	38	13	29	1	9
-------	----	----	----	----	----	---	---