



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de
rehabilitación en un hospital de Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Trujillo Cadillo, Lidia (orcid.org/0000-0001-8475-0949)

ASESORA:

Mg. Cabrera Santa Cruz, María Julia (orcid.org/0000-0002-5361-6541)

CO-ASESOR:

Mg. Morán Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA —
PERÚ 2023

Dedicatoria

A Dios por darme la fortaleza necesaria para seguir adelante

A mi familia por su apoyo incondicional en cada uno de mis proyectos.

A mi hijo que es mi motor en cada paso que doy.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a mi asesora por compartir su valiosa experiencia y guía en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra	15
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución de frecuencias general y sociodemográficas del personal del servicio de rehabilitación.	21
Tabla 2: Tablas cruzadas de las dos variables	22
Tabla 3: Distribución de frecuencias de las dimensiones de DL	23
Tabla 4: Prueba de Chi cuadrado en la hipótesis general	24
Tabla 5: Coeficiente de correlación entre el IE y desempeño laboral	25
Tabla 6: Coeficiente de correlación entre el autoconocimiento y desempeño laboral	26
Tabla 7: Coeficiente de correlación entre la autorregulación y desempeño laboral	27
Tabla 8: Coeficiente de correlación entre la automotivación y desempeño laboral	28
Tabla 9 Coeficiente de correlación entre la empatía y desempeño laboral	29
Tabla 10 Coeficiente de correlación entre la habilidades emocionales y desempeño laboral	30

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diagrama de diseño descriptico correlacional	17

Índice de abreviaturas

DL: desempeño laboral

IE: inteligencia emocional

SM: salud mental

Resumen

Este trabajo de investigación planteó como propósito fundamental el establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral entre los trabajadores del Servicio de Rehabilitación de un hospital de Lima, 2022. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativa y diseño descriptivo correlacional. La población es de 65 trabajadores de un servicio de rehabilitación de un hospital de Lima. La técnica es la encuesta, los instrumentos para la recolección de datos fue un cuestionario para cada variable. El de la variable de inteligencia emocional se realizó la validación de expertos y la confiabilidad de Alpha de Cronbach; el instrumento de desempeño laboral se utilizó un instrumento validado. El resultado que se obtuvo en la correlación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral en la prueba de Rho de Spearman fue de 0.640 asimismo, el p valor (0.00) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, determinando que existe relación positiva y moderada entre la IE y el DL del Servicio de Rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Palabras clave: *Inteligencia emocional, desempeño laboral, servicio de rehabilitación.*

Abstract

This research work raised as a fundamental purpose to establish the relationship between emotional intelligence and job performance among workers of the Rehabilitation Service of a hospital in Lima, 2022. The methodology was applied, with a quantitative approach and descriptive correlational design. The population is 65 workers of a rehabilitation service of a hospital in Lima. The technique is the survey, the instruments for data collection was a questionnaire for each variable. For the emotional intelligence variable, expert validation and Cronbach's Alpha reliability were performed; For the job performance instrument, a validated instrument was used. The result obtained in the correlation between the variables emotional intelligence and work performance in the Spearman's Rho test was 0.640; likewise, the p value (0.00) is less than 0.05, therefore the null hypothesis is rejected, determining that there is a positive and considerable relationship between EI and LD of the Rehabilitation Service of a hospital in Lima in the year 2022.

Keywords: *Emotional intelligence, work performance, rehabilitation service.*

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones enfrentan nuevos retos cada día por lo que sus esfuerzos van enfocados a potenciar el desempeño laboral (DL) de sus colaboradores fortaleciendo la competencia, así poder ser competitivos en el mercado actual. En el área de salud la inteligencia emocional (IE) es de vital importancia porque va a ayudar a potenciar las destrezas interpersonales y de comunicación; se verá reflejado en su rendimiento, como se implica el profesional y cuál es su satisfacción como profesional (Hernández-Vargas CI et al 2014).

Actualmente vivimos una realidad cambiante y acelerada siempre impulsada a desarrollar procesos e innovaciones tecnológicas, buscando un nivel superior en la calidad en la oferta de servicios y el desempeño de cada uno de sus colaboradores. El elemento humano dentro del área empresarial se visto como un factor muy importante para la competitividad y así brindar garantías a las empresas con respecto a su supervivencia. (Orezzoli, 2021)

Por estos cambios, las organizaciones han visto necesario reforzar algunas áreas que antes no habían tenido mucha importancia en el momento de las innovaciones; como modelos de oferta, el servicio del cliente, enfoque en la colaboración entre colaboradores, fomentar las habilidades blandas, la creatividad, el liderazgo y otros. (Bernal, 2021) Es aquí donde empieza el interés por otras cualidades o aptitudes que marcarán la diferencia entre el alto desempeño y el desempeño promedio de cada organización.

En el área de salud, la IE muchas veces se quedó de lado dándole prioridad a los conocimientos, pero dada la misma coyuntura se ha demostrado que el coeficiente emocional (CE) empieza a tener protagonismo. (Hernández-Vargas, 2014). Ahora las instituciones de salud están en la búsqueda de responder las exigencias de sus usuarios. En este sentido Goleman (1999), nos dice que cada vez son más las empresas que alientan el tipo de habilidad humanística siendo un componente vital para la filosofía gerencial, ya que actualmente no competimos solo con servicios o productos, sino con la eficiente administración del capital humano.

De la Villa (2018), marca en su estudio, diversas definiciones una de ellas es Mayer - Salovey que defina a la IE como la destreza de percibir con precisión, estimar y exteriorizar emociones, de permitir o de originar sentimientos que hagan fácil procesarlos y así impulsar el crecimiento intelectual y emocional.

Aquí la IE va abriéndose paso en el ámbito organizacional convirtiéndose en indispensable, ya que serán los cimientos para el desarrollo de conductas eficaces y así habrá un impacto positivo en las organizaciones.

Choi & et al. (2018) en su investigación pone en evidencia que muchas organizaciones buscan entender los aspectos que afectan su crecimiento y efectividad, debido a eso el término DL empieza a cobrar relevancia.

Apaza (2018), nos explica que las empresas más exitosas a nivel mundial han colocado como eje fundamental a la gestión del DL, porque invierten en recursos financieros así mantienen un adecuado DL donde la productividad puede desarrollarse en cada colaborador debido a una adecuada gestión.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sitúo en evidencia en el Foro de la Salud Mental (2021), la limitación de la accesibilidad y calidad de la atención en salud mental (SM), debido a eso la OMS ha instado a los países miembros que desarrollen y refuercen las atenciones integrales de SM como parte de la cobertura sanitaria universal. En el nuevo Atlas de Salud Mental de la OMS (2020), incluye los datos de 171 países, si bien se les ha dado más relevancia a los servicios de la SM aun así esta realidad no se ajusta a la ampliación en los servicios de atención.

Existen algunas investigaciones, respecto al DL en la que se observa que las condiciones laborales tienen una influencia directa con el ejercicio técnico en los diferentes aspectos del desempeño (Baltodano & Leyva, 2020).

Bautista et al. (2020), nos dice que la IE es significativa porque tiene una influencia en los colaboradores que puede perjudicar el desempeño de toda una organización. Por lo que Mamani & Avendaño (2019), no da luces que buscamos conseguir una considerable eficiencia, productividad y competitividad.

Torres et al. (2021), encontró que la IE tienen un vínculo muy estrecho con el DL de los técnicos de salud porque se vio que si hay una adecuada IE se

puede alcanzar una buena ampliación de las funciones y consecuentemente lograr alcanzar sus metas

En nuestro país la IE también ha tomado prioridad en nuestras instituciones como el Ministerio de Salud MINSA (2018) empiezan con sus capacitaciones en autocontrol de sus emociones y la IE a los profesionales que ofrecen servicios en la institución, observándose de esta manera que el MINSA también le está dando relevancia a estos temas.

El seguro social EsSalud también está realizando capacitaciones a sus colaboradores en los temas relacionados a la IE, un ejemplo claro en el 2018 la red Desconcentrada Guillermo Almenara realizó capacitaciones dirigidas a mejorar la IE con la meta de fortalecer sus habilidades y así poder desarrollar sus competencias, en beneficio de los usuarios. Estas actividades forman parte de un plan de capacitaciones donde EsSalud tiene como objetivo la mejora del clima laboral y ser replicado a nivel nacional. (EsSalud, 2022)

En el servicio de rehabilitación se manifiestan muchas incomodidades por los cambios en la organización, observándose una baja en la productividad, poca adherencia a la institución y nula identificación con el servicio. Algunos trabajadores se consideran poco adaptables y siempre están renuentes al cambio y el área de jefaturas muchas veces no tiene una comunicación organizacional efectiva.

Es por eso que vemos que la aparición de emociones o sentimientos negativos puedan influir de manera negativa en el desempeño laboral, siendo importante la identificación de estos sentimientos para poder ser gerenciados siendo Goleman (1995) lo define como IE. Este autor nos explica que el carácter intelectual no es el único aval en el área profesional sino siendo solo un determinante.

El problema general de la investigación será ¿Cuál es la relación entre la IE y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022?; los problemas específicos serán: (a) ¿Cuál es la relación entre la autoconciencia emocional y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022?, (b)¿Cuál es la relación entre la autorregulación y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022?; (c) ¿Cuál es la relación

entre la automotivación y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022?, (d) ¿Cuál es la relación entre la empatía y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022?, (e) ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022?

La justificación teórica de la investigación proporcionará nuevo conocimiento sobre la IE y DL, y nos ayudará a ver si hay una influencia positiva, negativa o simplemente no tienen ninguna relación entre ambas variables. Las conclusiones a las que lleguemos nos darán la oportunidad de entender la situación en el Servicio de Rehabilitación.

La justificación metodológica del estudio es correlacional porque determinaremos la relación entre las dos variables. Se llegará a conclusiones sobre el tipo de influencia positiva o negativa o si no existe relación alguna. Se recolecto los datos mediante la técnica encuesta. Se aplicaron 2 instrumentos uno por cada variable, el instrumento propuesto para la variable de la IE fue adaptado de la propuesta de Goleman, siendo validada por jueces de expertos; el instrumento propuesto para la variable de DL está basada en la resolución ministerial N° 626-2008-MINSA que luego fue adaptada por la DISA IV Lima Este (2013), ambos instrumentos fueron de mucha ayuda para recopilación de datos y así pude obtener los resultados y llegar a interpretarlos. Esta investigación permitirá dar un primer paso a futuras investigaciones explicativas que podrán generar mayores conocimientos sobre estas variables.

La justificación práctica del estudio es que podremos identificar mediante los cuestionarios la IE y se evaluará el desempeño de cada colaborador de acuerdo a las respuestas, poder brindar conclusiones y recomendaciones adecuadas basándose en los resultados encontrados para llegar a implementar mejoras en el Servicio de Rehabilitación.

La investigación tendrá como objetivo general será determinar la relación entre la IE y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022; los objetivos específicos serán: (a) Determinar la relación entre la autoconciencia emocional y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022 (b) determinar la relación entre la autorregulación y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022 (c) determinar

la relación entre la automotivación y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022 y (d) determinar la relación entre las habilidades sociales y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Dentro de las hipótesis se considera como hipótesis general, H1: Existe una relación significativa entre la IE y el DL en el área de rehabilitación en un hospital de Lima en el año 2022, en caso contrario en la hipótesis nula H0: No existe una relación significativa entre la IE y el DL en el área de rehabilitación en un hospital de Lima en el año 2022; así mismo, como hipótesis específicas (a) Existe una relación significativa entre la autoconciencia emocional y el DL en el área de rehabilitación en un hospital de Lima en el año 2022. (b) Existe una relación significativa entre la autorregulación y el DL en el área de rehabilitación en un hospital de Lima en el año 2022. (c) Existe una relación significativa entre la automotivación y el DL en el área de rehabilitación en un hospital de Lima en el año 2022. (d) Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el DL en el área de rehabilitación en un hospital de Lima en el año 2022. (e) Existe una relación significativa entre la empatía y el DL en el área de rehabilitación en un hospital de Lima en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Palacios (2019) en su investigación tiene la finalidad de observar si existe una asociación entre la IE y el desempeño de 50 estudiantes de postgrado en sus centros laborales. Tiene un enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal correlacional. La investigación concluyó a través de la estadística inferencial una correlación de Pearson de 0.98 siendo está muy alta, directa y positiva entre las variables, de tal manera se afirmó la hipótesis propósito del estudio, es decir que efectúan satisfactoriamente sus resultados y su desempeño es evaluado de forma correcta si existe una sólida inteligencia emocional.

Marín (2019) en su tesis tiene como propósito central establecer el grado de relación de la IE y el DL en 15 trabajadores de entre 18 a 45 años del sector turismo de hoteles y centros afines al rubro. Metodológicamente el estudio fue de diseño no experimental transeccional correlacional y de enfoque cuantitativo. Los resultados de la investigación concluyen en la afirmación de la correlación positiva y significativa entre las variables de estudio en estudios similares.

Pincay et al. (2018) en su publicación científica tuvo como propósito medular determinar las descripciones de la IE en el desempeño docente de 150 profesores entre 25 a 69 años en Milagro- Guayas, Ecuador. La metodología presentada fue un diseño no experimental, transeccional descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo. El estudio concluye en afirmar una correlación de Pearson de 0.01 que, mientras mayor sean los niveles de IE, en consecuencia, mayor será el DL en los docentes investigados, es decir que las habilidades de IE influyen resultados positivos para el docente en parámetros de prevención como atención, claridad de las emociones que conllevan al manejo del estrés y mal clima laboral.

Cruz y Vargas (2017) en su tesis cuya intención fue describir el grado de conexión entre la IE y el DL de 18 docentes de entre 24 a 63 años a tiempo completo del gimnasio de nueva américa. Se adoptó un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental correlacional. Los resultados concluyen determinando una correlación de Rho Spearman de 0.390 siendo baja y positiva de tal manera se afirma la hipótesis principal propuesta por los autores.

Carbonell (2017) en su tesis doctoral que tuvo como finalidad diseñar y aplicar un programa para prevenir y evitar las situaciones de acoso escolar en 189 alumnos de dos escuelas en Educación Secundaria Obligatoria de Murcia.

Tuvo como metodología un enfoque cuantitativo, de diseño cuasiexperimental a través de un pre y post test. Concluye que después de la aplicación del Programa CIE los alumnos demostraron un crecimiento de los grados de IE y una disminución de comportamientos de acoso, fundamentalmente en la competencia social y la empatía, que es considerado como elemento contra el bullying.

A nivel nacional, Anampa (2022) la finalidad central de su estudio fue el de determinar el vínculo de la IE con el rendimiento laboral en pandemia de los 80 colaboradores de la municipalidad provincial de Canchis, 2021. Metodológicamente la investigación contó con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental transeccional y correlacional causal. La investigación concluye en que la inteligencia emocional presentó un grado alto del 21%, un grado medio de 22.5% y un grado bajo de 47.5%; el rendimiento del trabajador de alto 30.0%, medio en 22.5% y bajo 47.5% respectivamente. Respecto a lo inferencial a través de la corroboración de la hipótesis general por el Rho de Spearman este demuestra un 0.925 siendo alto, directo y positivo de relación de las variables analizadas.

Bazán (2020) tiene como finalidad demostrar la relación causal del programa “EmocionArte” en el desarrollo de la IE de los 31 como muestra de estudiantes del tercero “B”. Tuvo como metodología un diseño pre experimental y de enfoque cuantitativo. El estudio concluyó en que antes de el experimento un 93.5% de la muestra presentaba un nivel medio de IE y ningun estudiante no desarrollaron IE desarrollada, despues de la aplicación del estímulo se determinó que un 16.1% de la muestra desarrolló un grado de IE desarrollada afirmando a través del analisis inferencial de T student de 0.016 siendo positiva y afirmando el efecto del estímulo en la IE.

Saldaña (2020) tuvo como meta establecer el nivel de asociación entre la IE y el desempeño de 100 colaboradores de una empresa consultora en Lima. Metodológicamente el estudio contó con un diseño no experimental transversal correlacional y de enfoque cuantitativo. El estudio presentó resultados de la variable IE de la cual el 79% de los trabajadores muestran un nivel alto, un 11.0% nivel moderado y un 10.0% en el nivel bajo; respecto a la variable DL en donde el 92.0% de la muestra se encuentran en el nivel regular, un 8.0% que se encuentran en un nivel bueno. Finalmente se concluyó a nivel inferencial en

afirmar una correlación de forma positiva y directa con una Rho Spearman de 0.840 y una significancia de 0.00 siendo menor a 0.05 de esta manera afirmando la hipótesis medular de estudio.

Lope (2017) en su tesis de maestría se centró en el nivel de vinculación existente de la IE y el desempeño de los 102 trabajadores del penal en Arequipa en el año 2016. De metodología con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental transversal y correlacional. Este estudio concluye a través de la estadística inferencial una correlación de 0.878 de Pearson y una significancia de 0.00 de tal manera afirmando la relación entre las variables IE y DL es positiva y alta siendo esta la hipótesis central de todo el análisis.

Fajardo (2017) en su tesis de maestría que presentó como intención principal determinar la relación causal de la IE en el DL de 120 trabajadoras de teleoperador de EsSalud. Metodológicamente el estudio contó con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental transeccional correlacional casual. Las conclusiones del estudio evidenciaron una correlación significativa y muy alta a través del análisis inferencial de Rho Spearman de 0.925 y una significancia de 0.00 siendo menor a 0.05 y por lo que se afirma la vinculación entre la IE en el DL en EsSalud de esta manera afirmando la hipótesis principal propuesta por el investigador.

Respecto a las teorías bases de cada variable, la IE según Bar-On (1997) donde propone su teoría en la cual consideró a la IE como un tipo de inteligencia social, que tiene la finalidad de identificar diversas emociones tanto particulares como de las otras personas, agregó la capacidad de esta inteligencia en poder manejar y controlar dichas emociones en situaciones de problema y lograr el buen desarrollo del pensamiento y conductas humanas. Su teoría se fundamentó en la multifactorial ya que considero diversos factores y elementos en la concatenación de la IE con el objetivo de mejorar las habilidades no cognitivas. Su teoría se sustentó en el modelo de inventario de Baron que se basó en inteligencia no cognitiva la cual se logró observar a través de dos enfoques que fue el sistemático y topográfico, de la cual se consideró de mayor impacto al sistemático de la cuales partes cinco componentes y subcomponentes con medición lógica y cuantitativa.

Respecto a las definiciones Bar-On (1997) lo define como una habilidad no cognitiva para el buen manejo de las emociones propias y externas que

abarca la comprensión y el buen uso en situaciones críticas a salir favorecidas. Por su parte Salovey y Mayer (1990) lo definen como un producto que nace de la autoexploración del ser humano en búsqueda del entendimiento y comprensión de sus sentimientos propios como ajenos que tiene como finalidad el poder manejar de manera coordinada situaciones críticas de manera exitosa en la vida diaria. Otro autor considera a la IE como un resultado generado por la asociación de la inteligencia interpersonal e intrapersonal la cual tiene como finalidad el reconocimiento de emociones particulares y divergentes y poder saber manejarlas identificando la intención de ellas con el objetivo de reaccionar de manera asertiva y sin ser expresadas (Gardner, 1983). Goleman (1995) lo define y extiende el concepto como una conducta de impulso y motivación personal para lograr objetivos puntuados y que por causa de frustraciones y dificultades no se logran realizar, el autor agrega que también la IE cumple el rol de estabilizar los estados de ánimo para la correcta resolución de problemas en la vida diaria. Y finalmente al autor Maestre y Fernández (2007) que lo definen también como una capacidad innata del ser humano para identificar y comprender las emociones a través de la empatía y en consecuencia generar acciones en mejora del pensamiento y sensibilidad humana y aprendizaje intelectual.

Con respecto a las dimensiones partimos de la teoría del modelo de inventario de Bar-On (1997) en la cual descompone a la variable IE al en cinco dimensiones que son: la primera dimensión intrapersonal que parte del concepto de la capacidad de la realización de un análisis interno e individual acerca de nuestras competencias, sentimientos y percepciones la cual permite generar situaciones de paz y tranquilidad que finalmente se evidenciará en el crecimiento profesional, familiar y social. También lo consideran como una acción de la persona misma en poder realizar un estudio a través de su conciencia que permitirá poder identificar de manera rápida nuestras emociones y sentimientos como poder controlarlas en situaciones críticas, la segunda, interpersonal, que expone a la competencia de comprender y entender de manera atenta los sentimientos de otras personas o afines a ella o el, de la cual es necesario la presencia de la empatía que abarca la facultad de entender los problemas de otros y poder plantear una acción de ayuda a los demás; Ugarriza (2001) la clasifica en empatía, responsabilidad social y relación interpersonal. La tercera

dimensión referente a la adaptabilidad que se entiende como aquella facultad para comprender de manera objetiva su y de acuerdo a ellas lograr proponer soluciones efectivas antes situaciones problemáticas a través de sus capacidades e inteligencia no cognitiva; Ugarriza (2001) clásica a esta dimensión en prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas. La cuarta dimensión acerca del manejo del estrés que se comprende en un estado o situación donde la personas percibe rasgos de ansiedad y frustración antes un problema de las cuales la persona a través de esta puede manejar esta situación a través de la positividad y gestión de la problemática de forma racional y cauta; esta a su vez se descompone en la permisividad al estrés y control de los impulsos (Ugarriza, 2001). La quinta dimensión estado de ánimo en general que se entiende como la competencia que tiene una persona de conducir sus emociones positivas para lograr solucionar un problema o dificultad, el autor Chávez (2021) considera a esta dimensión como un estado de equilibrio y de regulación debido a que su mantenimiento logra la plenitud referente a la felicidad.

Con respecto a la teoría base del DL, Robbins (2004) propone su teoría que propone como concepto a una unión del comportamiento humano sobre la medición de sus resultados o metas en una organización la cual labora, es decir el análisis del desempeño del colaborador es considerado como un procedimiento para medir la capacidad de respuesta asociado al cumplimiento de una actividad designada o un objetivo planteado; se complementa al ser uno de los principales fundamentos de la psicología del trabajo referente al planteamiento de metas la cual genera una conducta condicionada a realizarla de manera eficaz a través del esfuerzo físico y mental humano.

Respecto a las definiciones, Robbins (2009) define al DL como la capacidad de rendimiento que refleja una persona que trabaja en una organización sobre una actividad o acción delegada afinadas al logro de objetivos. Campbell et al, (1990) por su parte definen al DL como un conjunto de acciones y conductas que presentan rasgos de coordinación y eficacia que realiza un trabajador a favor del crecimiento de la empresa la cual es subordinado y que esta plantea metas a cumplirse. Otra definición menciona al DL como un conjunto de procesos ordenados y concatenados de la cual tiene que ser medido de acuerdo a parámetros objetivos y enfocados a metas y logros

(Puchol y Moreno, 2007). Por otra parte, Bohórquez (2004) consideró al DL como un elemento que provee actitud y motivación asociada al cumplimiento de actividades dentro de la organización debido a que sirve como un punto de medición. Finalmente, Gómez (2008) consideró a la variable como un elemento de medición que va fluctuar dependiendo del nivel y característica de las metas y objetivos que serán planteados por la empresa y que siempre deben ser individuales ya que personifica a la persona que labora y tiene la función de cumplir dichos acuerdos.

Con respecto a las dimensiones, Robbins (2009) descompone a la variable DL en tres dimensiones que son: como primera dimensión al comportamiento que comprenden a todos los patrones de comportamiento que se muestran desde el inicio, durante y hasta finalizar una actividad específica de tipo laboral, el autor considera que dichas conductas presentan rasgos negativos y positivos dependiendo el estado de ánimo y el clima organizacional de la empresa; esta dimensión provee en la mejora de la convivencia y el buen desarrollo de la carga laboral y en consecuencia su desempeño; esta dimensión presenta indicadores como actitud, iniciativa, cooperación y responsabilidad. Como segunda dimensión a la ejecución de metas o resultados de tareas comprendiendo la capacidad del individuo o trabajador de la empresa en la obligatoriedad psicología de realizar el cumplimiento de tareas delegadas por la organización a través de un jefe o supervisor sin la necesidad de la exigencia externa; esta dimensión presenta importancia central en el incremento del desempeño laboral, esta dimensión conceptualiza indicadores como rapidez de soluciones, calidad de trabajo y cumplir plazos. Por último, la tercera dimensión vinculada al desarrollo de habilidades o características que se comprende como un conjunto de habilidades psicológicas que no se logran observar de forma material o física y que sin embargo son importantes en la comunicación asertiva con los colaboradores y compañeros de trabajo en línea horizontal como vertical, el autor puntúa la necesidad de esta dimensión al ser considerada como facilitadoras de relaciones verbales respecto a emociones, puntos de vistas subjetivos como requerimientos laborales y que esto ayude a un buen desempeño laboral y cultura organizacional.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada porque está centrada en solucionar las interrogantes pues observamos a diario situaciones en control (Hernández et al 2014). La metodología es hipotética-deductiva; debido a que propone una hipótesis del problema a investigar y se lleva a cabo una comparación, que busca comprender e interpretar la raíz o los fundamentos usas que la generan, la investigación parte de manera general a específica. (Sánchez, 2019)

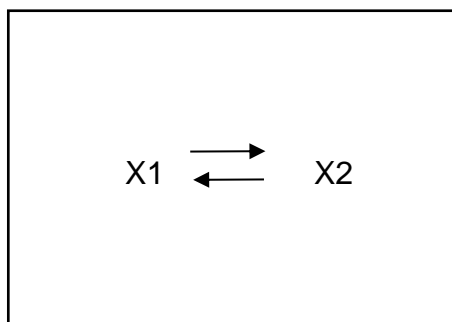
Presenta un enfoque cuantitativo no experimental porque busca identificar las características del fenómeno de analizar cuantitativamente, no realizándose ninguna manipulación de las variables, obteniéndose una medición cuantitativa mediante la estadística. (Sánchez, 2019).

Se considera un estudio de corte transversal, debido a que información obtenida será recopilada un solo momento a una determinada población. Hernández et ál. (2014), considera que las medidas son ejecutadas en un tiempo definido.

Se considera un diseño descriptivo correlacional debido a que se estudia e identifica las características presentadas en cada variable; así mismo, al ser correlacional se podrá determinar cómo se relacionan ambas variables (Hernández et al 2014).

Según Hernández et al (2014), el diseño correlacional tiene el este esquema:

Figura N°1: Diagrama de diseño descriptivo correlacional



Donde:

X1: Variable de Inteligencia Emocional

X2: Variable de Desempeño Laboral

3.2 Variables y operacionalización

Esta investigación tiene dos variables para relacionar, siendo la primera variable la IE, y como segunda variable el DL. Ambas variables de estudio se encuentran relacionadas en su operacionalización, en el que se empleará un cuestionario para conseguir los datos, siguiendo los objetivos planteados de la investigación.

3.2.1 Variable 1: Inteligencia Emocional

Definición conceptual

Como definición conceptual, IE es la posibilidad de distinguir las diferentes emociones en uno mismo como en los demás, poder administrar nuestras respuestas ante ellas. Por lo que la definimos como la agrupación de habilidades que permitirán tener la plasticidad necesaria ante los cambios. Están relacionadas con la confianza y la seguridad que uno tiene en sí mismo; llegar a alcanzar las metas gracias al propio control emocional y la automotivación. Interpretar los sentimientos, poder mejorar el vínculo y poder tener la influencia siendo estas características básicas para poder llegar a obtener variaciones positivas en el entorno. (Goleman, 2008)

Definición operacional

Por otro lado, como definición operacional la IE presenta 5 dimensiones: la empatía, la habilidad social, la autoconciencia, la autorregulación y la motivación. (Goleman, 2008) (Anexo número 1)

3.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral

Definición conceptual

La definición conceptual puede ser considerada como el proceder del trabajador en la búsqueda de las metas fijadas; es una estrategia individual para poder lograrlas y de acuerdo a Milkovich (1994) posee un grupo de particularidades personales, se pueden nombrar a las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactuaran con el trabajo y la forma de organización para así crear comportamientos que alterarían los resultados. (Chiavenato,2000)

Definición operacional

Como definición operacional el DL presenta 3 dimensiones, 9 indicadores 20 ítems, que son presentados en el siguiente cuadro. (Anexo número 2)

3.3 Población y muestreo

El servicio de Rehabilitación es un ambiente compartido entre personal administrativo y asistencial. Son dos servicios el área pediátrica y la de adultos en ambientes separados, pero forman parte de un solo servicio. Los problemas de comunicación, la falta de motivación, dificultades con el cumplimiento de la productividad de cada uno de los profesionales van siendo uno de los problemas que se evidencian en el Servicio.

3.3.1 . Población

Según Arias (2006) da una definición como un grupo de elementos que tienen características en común que será detallado en las conclusiones de la investigación.

Participaron todos los trabajadores entre el área de administrativa y el área asistencial. Son 65 personas que forman parte del servicio de rehabilitación las cuales desarrollaron un cuestionario.

El trabajo de investigación se realizó con toda la población del servicio por lo que no se cuenta con el muestreo ni la muestra. Se tienen en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

Ser trabajador del servicio de rehabilitación

Trabajadores que realizan los cuestionarios de forma voluntaria

Criterios de exclusión:

Trabajadores que actualmente estén atendiendo de manera remota

Trabajadores que actualmente se encuentran de descanso médico

Trabajadores que están de vacaciones

Trabajadores que no desea realizar el cuestionario

3.3.2 Unidad de análisis

El personal del Servicio de rehabilitación: personal administrativo, técnico, tecnólogo médico y médico del hospital de Lima-Perú.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Gonzales (2009), emplea un conjunto de métodos con la finalidad de juntar los datos sobre una disposición existente, la técnica utilizada puede ser entrevistas, cuestionarios y la observación.

Falcón y Herrera (2005) entiende como técnica, la manera en la que se obtiene datos o información. Cuando la aplicamos esta nos ayuda a la obtención de datos que se persevera en un instrumento para la obtención de datos.

3.4.1 Técnicas

Hernández, Mendoza (2017), define como la técnica a aquella que engloba la reunión de todos los datos, siendo segura y manteniendo la reserva de la identidad de las personas encuestadas. Dada esta definición en este estudio utiliza como técnica la encuesta, debido al poco costo y la rapidez en la que se obtienen los datos, debido a eso se usó el cuestionario como instrumento. Según Hernández (2010), las encuestas son los procedimientos adecuados para poder recolectar datos en un solo momento, por lo que en este proyecto se trabajó con esta técnica e instrumento.

3.4.2 Instrumentos

Se empleó dos instrumentos denominados cuestionarios de tipo escala con ítems que serán respondidos en base a las percepciones propia de cada encuestado.

El instrumento de la Medición fue aplicado a cada uno de los trabajadores del Servicio de Rehabilitación para medir el nivel de percepción de la IE y el DL.

El instrumento empleado serán dos cuestionarios que contendrán 30 enunciados por cada variable de este proyecto, los enunciados serán referentes al IE y el DL.

Ficha técnica del instrumento 1:

Inteligencia Emocional:

Nombre: Cuestionario que mide la variable: IE

Autor: Elaboración propia

Dimensiones: Autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales

Baremos:

Alto: 22-30 puntos, regular: 15 a 22 puntos, Bajo: 7 a 14 puntos.

Ficha Técnica de Instrumento 2:

Desempeño Laboral:

Nombre: Cuestionario que mide la variable: DL

Autor: MINSA (2008)

Adaptado por: DISA IV Lima Este (2013)

Dimensiones: Logros de meta, iniciativa de la persona, relaciones humanas.

Baremos:

Favorable: 25-35 puntos, Regular: 16-24 puntos y No favorable: 7- 15 puntos.

3.4.3. Validez y confiabilidad:

Hernández (2017) define a la validez como el grado de exactitud con la que se medirá la variable, de esta manera reflejar una definición abstracta a través de los indicadores.

El cuestionario de I. E. necesita de la validación correspondiente debido a fue desarrollada por la investigadora y esta validada por 3 expertos.

En relación a la variable de DL, la herramienta ha sido validada por el MINSA (Ministerio de Salud) con la Resolución Ministerial N° 626-2088, el cual fue adaptado por la DISA IV Lima Este en el año 2013, no requiere de una validación siendo base del ministerio de Salud, sustentado mediante la resolución antes mencionada.

Hernández (2017), define la confiabilidad, se relaciona con el grado en el que su aplicación es repetida al mismo individuo, caso o muestra y produce resultados idénticos.

Para poder precisar la confiabilidad de esta investigación, analizamos los datos por intermedio del parámetro estadístico de Alfa de Cronbach. Se realizó mediante el programa estadístico de R, en el cual fue procesado los datos recopilados analizando cada variable.

Dentro de los resultados de confiabilidad el instrumento de la variable de la IE obtuvo el 0.8617 y el del DL obtuvo el 0.8147. De acuerdo al análisis ambos resultados presentan un nivel de confiabilidad aceptable, por lo que se deduce que ambos instrumentos son confiables.

3.5. Procedimientos

Para iniciar con la investigación, se realizó un piloto con el objetivo de poder analizar la confiabilidad del instrumento utilizado en este proyecto, a 20 trabajadores del servicio de rehabilitación de un hospital de Lima, quienes cumplieron con los criterios de inclusión señalados en el presente trabajo. Así mismo, desearon participar en el plan piloto, utilizando su autorización mediante el consentimiento informado; a quienes se le pudo realizar los cuestionarios dados por la escala de Likert.

El instrumento de desempeño laboral fue creado y validado por el Ministerio de Salud con las Resolución Ministerial N° 626-2088, adaptado por la DISA IV Lima Este en el año 2013, no requiere de una validación ya que es un

documento base del Ministerio de Salud mediante la resolución antes mencionada.

No se envió ninguna solicitud de permiso al Hospital, debido a que en el título del proyecto no se encuentra el nombre de la institución, ambos instrumentos a desarrollar serán cuestionarios en el formato de Google Forms que se enviara a cada grupo de WhatsApp del Servicio.

3.6. Método de análisis de datos:

El análisis que se realizará será colocar la información a Microsoft Excel; luego poner la información a software estadístico de R; el estudio al ser de enfoque cuantitativo se usará una estadística descriptiva.

A través del análisis descriptivo la información que se obtuvo de la población total de estudio de 65 profesionales del servicio de rehabilitación, personal administrativo como asistencial, será procesada mediante el programa estadístico R, categorizando las variables del proyecto.

Se realiza el análisis inferencial, realizando la prueba estadística (paramétrica- no paramétrica), que resulta después de aplicar la prueba de normalidad, de manera así permitirá responder las causas de las hipótesis de la investigación; poniendo énfasis en declarar por qué ocurre o como se relacionan las variables, viendo cual es la relación de causa-efecto. Dando como resultado de 0.640 siendo considerada positiva moderada fuerte.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad Privada César Vallejo.

Ha sido realizado de manera original, confiable y veraz, teniendo en cuenta los aspectos éticos principales que son el respeto a las personas, la búsqueda del bien y la justicia. Las personas que han formado parte de este estudio basándose en un consentimiento informado, con libre autonomía y siempre respetando el anonimato de la persona encuestada, los instrumentos estarán conservados y las respuestas serán confidenciales.

Se emplearán citas y referencias APA respetando las normas y reglamentos de la Universidad Cesar Vallejo. (Moreno, D & Carrillo J. ,2019)

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Información descriptiva general y sociodemográfica del personal que forma parte del servicio de rehabilitación.

Tabla 1: Distribución de frecuencias general y sociodemográficas del personal del servicio de rehabilitación.

Variable	Categoría	N	%
Género	Femenino	21	32,8%
	Masculino	44	67,2%
Edad	Entre 20 y 30 años	11	16,4%
	Entre 31 y 40 años	31	47,8%
	Entre 41 y 50 años	12	17,9%
	Entre 51 y 60 años	9	13,4%
	Más de 61 años	2	4,5%
Labor	Administrativa	15	22,4%
	Médico	14	20,9%
	Tecnólogo Médico	29	44,8%
	Personal Técnico	7	11,9%
Total		65	100%

Nota: Resultados de la base de datos SPSS.

En relación con los datos generales – sociodemográficos del personal del servicio de rehabilitación; su mayoría son adultos de 31 a 40 años con un 47,8% (31 encuestados), el sexo masculino tiene el 67,2%(44 encuestados), el 44,8% (29 encuestados) son tecnólogos médicos.

Ahora presentaremos la información descriptiva de las variables y sus respectivas dimensiones.

Resultados de la variable Inteligencia Emocional:

Tabla 2: tablas cruzadas de las dos variables

Inteligencia Emocional		Niveles			Total
		Alto	Regular	Bajo	
Inteligencia Emocional	Frecuencia	54	11		65
	porcentaje	83.1	16,9		100
Autoconocimiento	frecuencia	11	44		65
	porcentaje	16.90%	67.69%		100
Autorregulación	frecuencia	2	62	1	65
	porcentaje	3.07%	95.38%	1.53%	100
Motivación	frecuencia	31	34		65
	porcentaje	47.69%	52.30%		100
Empatía	frecuencia	40	14	1	65
	porcentaje	61.53%	21.53%	1.53%	100
Habilidades sociales	frecuencia	27	37	1	65
	porcentaje	41.53%	56.90%	1.53%	100

Nota: Resultado de las encuestas

De acuerdo a la tabla 2, un porcentaje mayor considera que la IE presenta un nivel alto 83,1%(54 encuestados), además se pudo observar que para el 16.9%(11 encuestados) es regular. Por ello, la predominancia es de nivel alto en la IE en los trabajadores del Servicio de Rehabilitación de un hospital del Lima.

Se observa que los porcentajes más altos de ubicaron en el nivel regular de la IE con un porcentaje mayor en la dimensión de autorregulación (95.38%), además se puede observar que para el nivel alto de la IE el mayor porcentaje se encuentra en la dimensión de la empatía (61,53%).

Resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 3: Distribución de frecuencias de las dimensiones de DL

Desempeño Laboral		Niveles			Total
		Favorable	Regular	No favorable	
Desempeño Laboral	frecuencia	63	2	65	
	porcentaje	96.9	3,1	100	
Logro de metas	frecuencia	62	3	65	
	porcentaje	95.38%	4.61%	100	
Iniciativa del personal	frecuencia	32	33	65	
	porcentaje	49.23%	50.76%	100	
Relaciones Humanas	frecuencia	52	13	65	
	porcentaje	80.00%	20.00%	100	

De acuerdo a la tabla 3, un porcentaje mayor considera que el DL presenta un nivel favorable (96.9%), además se puede observar que para el 3.1 % es regular. Por ello, la predominancia es de nivel favorable en el DL en los trabajadores del servicio rehabilitación de un hospital de Lima. Se observa que el mayor porcentaje de nivel regular lo encontramos en la iniciativa de personal con un 50.76%

4.2. Análisis Inferencial

A continuación, desarrollaremos el análisis de regresión logística para la hipótesis general:

Hipótesis general:

Ha: Existe una relación significativa entre la IE y el DL del Servicio de Rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

H0: No existe una relación significativa entre la IE y el DL del Servicio de Rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

En relación al planteamiento del análisis se determinará una regresión logística:

Se inicia planteando la siguiente hipótesis:

Ha: El modelo no se ajusta perfectamente

H0: El modelo se ajusta perfectamente

Tabla 4: prueba de Chi cuadrado en la hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,130 ^a	1	,001		
Corrección de continuidad ^b	4,951	1	,026		
Razón de verosimilitud	7,432	1	,006		
Prueba exacta de Fisher				,026	,026
N de casos válidos	65				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,34.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Ho: Variable 1 y Variable 2 son variables independientes

Hi: Variable 1 y Variable 2 no son variables independientes

$\alpha=0.05$

$p<0.05$ = Rechazar la H0

$p>0.05$ = Aceptar la H0

Como el $p<0.05$, entonces rechazamos la Ho, por lo tanto, podemos decir que existe la evidencia suficiente estadística para decir que la Variable 1 y Variable 2 no son variables independientes, son dependientes.

Tabla 5 Coeficiente de correlación entre el IE y desempeño laboral

			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,640**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Nota: SPSS

En la tabla 5 se aprecia el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.640 lo que determina que existe relación entre la IE y el DL. Asimismo, el p valor (0.00) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, determinando que existe relación positiva y moderada entre la IE y el DL del Servicio de Rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

4.2. Resultados inferenciales

Hipótesis específica 1:

Ha: Existe relación significativa entre la autoconciencia emocional y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

H0: No existe relación significativa entre la autoconciencia emocional y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Tabla 6 Coeficiente de correlación entre el autoconocimiento y desempeño laboral

		Autoconocimiento	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,560*
		N	,002
			65
Desempeño laboral	Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	,560*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,002
			65

Nota: SPSS

En la tabla 6 se aprecia el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.560 lo que determina que existe relación entre el autoconocimiento y el DL. Asimismo, el p valor (0.02) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, determinando que existe relación positiva y moderada fuerte entre el autoconocimiento y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Hipótesis específica 2:

Ha: Existe relación significativa entre la autorregulación y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

H0: No existe relación significativa entre la autorregulación y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Tabla 7 Coeficiente de correlación entre la autorregulación y desempeño laboral

		Autorregulación		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Autorregulación	Coeficiente de correlación	1,000	,592	
		Sig. (bilateral)	.	,002	
		N	65	65	
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,592	1,000	
		Sig. (bilateral)	,002	.	
		N	65	65	

Nota: SPSS

En la tabla 7 se aprecia el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.592 considerada una relación moderada fuerte, lo que determina que existe relación entre la autorregulación y el DL. Asimismo, el p valor (0.02) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, determinando que existe relación positiva y moderada fuerte entre la autorregulación y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Hipótesis específica 3:

Ha: Existe relación significativa entre la automotivación y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

H0: No existe relación significativa entre la automotivación y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Tabla 8 Coeficiente de correlación entre la automotivación y desempeño laboral

			Automotivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Automotivación	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Nota: SPSS

En la tabla 8 se aprecia el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.561 lo que determina que existe relación entre la automotivación y el DL. Asimismo, el p valor (0.00) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, determinando que existe relación positiva y moderada fuerte entre la automotivación y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Hipótesis específica 4:

Ha: Existe relación significativa entre la empatía y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

H0: No existe relación significativa entre la empatía y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Tabla 9 Coeficiente de correlación entre la empatía y desempeño laboral

			Empatía	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,698**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,698**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Nota: SPSS

En la tabla 9 se aprecia el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.698 lo que determina que existe relación entre la empatía y el DL. Asimismo, el p valor (0.00) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, determinando que existe relación positiva y moderada fuerte entre la empatía y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Hipótesis específica 5:

Ha: Existe relación significativa entre las habilidades emocionales y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

H0: No existe relación significativa entre las habilidades emocionales y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Tabla 10 Coeficiente de correlación entre la habilidades emocionales y desempeño laboral

			Habilidades emocionales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Habilidades emocionales	Coeficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N ^b	65	65
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N ^b	65	65

Nota: SPSS

En la tabla 10 se aprecia el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.641 lo que determina que existe relación entre las habilidades emocionales y el DL. Asimismo, el p valor (0.00) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, determinando que existe relación positiva y moderada fuerte entre las habilidades emocionales y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

V. DISCUSIÓN

La discusión de resultados es considerada como el capítulo en donde se realiza procedimientos cotejando el análisis y síntesis de resultados obtenidos en el apartado de resultados con los antecedentes y estudios previos que forman parte del marco teórico; lo respectivo a la estadística descriptiva como la inferencial que presenta relación con la corroboración de las hipótesis de estudio. En este capítulo además se presenta el cotejo de las bases teóricas enfatizándose en las teorías bases para cada variable de estudio, sus dimensiones, concepciones, definiciones y demás aspectos teóricos que sirvieron de base teórica para el desarrollo de la investigación, y aspectos de marco metodológico como el diseño, tipo de investigación, enfoque, población, muestreo, muestra, instrumento, técnica y aspectos de modelo de análisis de datos de tipo inferencial.

Se parte de la hipótesis general afirmando existe una relación significativa entre la IE y el DL del servicio de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022, con un grado de correlación de Rho de Spearman de 0.640 siendo moderada fuerte y una significancia de 0.000 siendo menor a 0.05 y en consecuencia el rechazo de la hipótesis nula, de tal manera que este resultado cumple con el objetivo de investigación en determinar la relación entre la IE y el DL en el servicio de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022, y de tal manera estos resultados serán discutidos con los siguientes estudios previos.

En el antecedente de Cruz y Vargas (2017) la cual presentó iguales variables para ambos estudios como la misma finalidad respecto a determinar el grado de relación de variable, la cual permitió que el estudio pueda enfocarse principalmente con similitudes afines al estudio previo; de esta manera con un resultado estadístico de Rho de Spearman de 0.390 siendo baja y positiva, además de una significancia de 0.00 siendo menor a 0.05 y en consecuencia rechazando la hipótesis nula. Si bien este resultado presenta un nivel bajo respecto a los 0.640 de Rho de Spearman obtenido en el estudio y siendo moderadamente alto, esta si presentó una significancia menor a 0.05 que en análisis inferenciales representa que ambos estudios no presentan un error de máximo 5% la cual permite afirmar que los estudios fueron desarrollados con un nivel de coherencia y concordancia con la teoría científica de tal manera se

considera en discusión y comparación muy además del uso de la estadística no paramétrica de Rho de Spearman para hallar el grado de correlación. A nivel de la estadística descriptiva el antecedente presentó para la IE con mayor frecuencia para el nivel satisfactorio un porcentaje del 80.4% y del actual estudio con mayor frecuencia en el nivel adecuado del 83,1% de tal manera se pudo corroborar que existen similares hallazgos sobre la apreciación de IE a pesar de que la investigación se haya realizado en un periodo de tiempo y coyuntura diferente, ahora para el DL se obtuvo una apreciación de nivel adecuado del 72,2% sobre un 96,9% para el nivel adecuado que resultó en la investigación, siendo el resultado del estudio mayor pero muy significativo en intensidad de frecuencia. El estudio previo a nivel teórico presentó una misma teoría científica de Bar-On (1997) sobre la IE y en consecuencia sus definiciones sirvieron como punto de discusión en la comparación de sus dimensiones, al igual que Chiavenato (2000) en comparativa de Robbins (2004) para el DL. Sobre puntos de metodología, ambos estudios presentaron similar diseño, tipo, enfoque, un nivel correlacional al igual que un cuestionario estandarizado para cada variable, pero con muestras diferentes en cantidad como países de desarrollo del estudio. En contraste con mi investigación hay una diferencia clara en los resultados ya que nuestro coeficiente de Rho Spearman (0.640) es positiva y moderada fuerte; puede deberse a investigación de Cruz y Vargas tiene como población al área docente y muchas veces el área educativa va dirigiendo sus objetivos en el estudiante dejando de lado al docente, en mi investigación por el contrario vemos una relación moderada fuerte debido a que el área de salud el área emocional está muy relacionada con el desempeño mucho más después de la pandemia que vivimos estos dos últimos años.

Para el estudio previo de Palacios (2019) que presentó similares características en discusión con la investigación la cual en primer lugar buscó determinar la influencia de la IE en el DL en trabajadores de una escuela de postgrado, la cual se pudo identificar que presentaron mismas variables con el estudio la cual permitió poder comparar de manera plena sus resultados, la metodología, así como las teorías sustentadoras de investigación. Se partió desde los resultados inferenciales la cual demuestra que para ambas variables existe una relación del 0.98 de correlación de Pearson siendo muy alta y que en

consecuencia se rechaza la hipótesis nula. Este resultado inferencial en comparativa con el resultado del 0.640 de la investigación presenta grados si bien positivos más no en intensidad y grados debido principalmente a que en estudio previo existe una correlación muy alta sobre una moderada que trascendió en la investigación, que podríamos inferir que su diferencia radicó en que fueron investigaciones desarrolladas en diferentes países al igual que la aplicación de estadísticos paramétricos sobre no paramétricos. Respecto a la metodología, ambos estudios presentaron un diseño no experimental al igual que la aplicación de cuestionarios estandarizados, una muestra muy similar de 50 a 65 personas respectivamente. A grado de teorías el antecedente sustentó su postura en base a definiciones y dimensiones de Goleman (1998) para la IE y Chiavenato (2002) con DL, si bien estas posturas son aceptadas como válidas en el caso de la investigación se citaron a diferentes autores.

Carbonell (2017) cuyos resultados presentaron caracteres similares de forma parcial ya que se enfocó en el efecto de la IE siendo esta variable parte del estudio, a nivel de resultados el antecedente resultó un efecto de Chi cuadrado del 0.266 de influencia de variables, siendo de nivel muy bajo y significativo. Si bien este resultado denotó a una sola variable en comparación con el estudio y al bullying como una variable ajena pero de importancia científica, la cual no se logró con el objetivo que buscó determinar una influencia alta y directa, ahora sobre la IE el estudio presentó una teoría similar como la de Bar-On (1997) y adopción parcial de sus dimensiones, la concepción de una capacidad del hombre en comprender las emociones propias y ajenas con la finalidad de poder controlarlas de forma consiente y racional. El estudio a nivel metodológico si bien presenta un diseño distinto de cuasiexperimental se puede afirmar que en ambos estudios buscaron determinar una relación directa para sus variables.

Pincay et al. (2018) cuyos resultados presentan comparativas similares ya que adoptaron las mismas variables para ambos estudios. A nivel de resultados el antecedente demostró la relación significativa de 0.89 con correlación de Pearson siendo este resultado como alto y rechazando su hipótesis nula, sobre un 0,640 de Rho de Spearman de la investigación que en conclusión presentaron resultados mayor a 0.15 de correlación y que contaron a la IE y DL como

variables para ambos casos, si bien estos datos obtenidos demuestran parecidos esto radicó puntualmente en la variedad de datos y caracteres como un diseño metodológico similar, un nivel, tipo y enfoque como algunas diferencias referentes a la elección del estadístico paramétrico de Pearson sobre el no paramétrico de Rho de Spearman, y la elección de una muestra siendo de 150 personas docentes de educación superior para el antecedente sobre 65 personas trabajadores del área de rehabilitación de un hospital para el estudio además del lugar de desarrollo de los estudios, siendo el Ecuador para el antecedente y Perú para el estudio. Sobre las teorías citadas para el antecedente se toma Goleman (1995) sobre Bar-On (1997) para la IE y Gan y Triginé (2006) sobre Robbins (2004) sobre DL la cual exhiben definiciones similares.

Sobre Marín (2019) cuyos resultados afirmaron la influencia directa de la IE y el DL de docentes con un 0.244 de regresión lineal, que si bien es positiva pero con grado bajo que comparado con el 0.640 de Rho de Spearman denota gran diferencia; entonces se ingresa en la discusión del resultado sobre las implicancias que generaron este resultado, que tal vez subyace en la diferencia muestral de 15 personas sobre 65 desarrollado en la investigación, el país de España sobre el Perú, el año de desarrollo 2019 y una coyuntura distinta a la actualidad como la pandemia. Por otro lado, ambos estudios presentan un método de investigación similar tanto como un diseño no experimental, tipo y enfoque más no sobre el nivel siendo correlacional causal que generó la adopción de análisis estadísticos distintos de regresión lineal sobre Rho de Spearman. Finalmente, en caracteres de teoría para ambos estudios citaron a autores como (Mayer y Salovey, 1990), (Goleman, 1997) y (Sternberg, 1997) la cual permitió comprender la forma de desarrollo y aplicación de los cuestionarios estandarizados.

En el estudio previo citado a Bazán (2020) la cual resultó en una T student del 0.016 como significancia y de esa manera se afirmó el efecto en la inteligencia emocional sobre el programa educativo “EmocionArte” que, si bien muestra a la IE como variable en comparación, esta a su vez considera que la IE puede ser mejorada de manera positiva a través de un estímulo externo, la cual permite proponer hipótesis nuevas sobre factores influyentes en ella. Por otra parte, entra en discusión la idea de sostener que la IE es una variable que

puede ser modificada y que esta resulte en la mejora del desempeño que si bien no laboral se podría concretar en una mejora personal la cual en futuras investigaciones podrían demostrar una mayor relación causal ya no como conducta externa sino como algo inherente en la realidad del hombre. A nivel metodológico el estudio previo presentó un diseño pre experimental siendo distinto al no experimental como de una muestra de 31 estudiantes siendo esta menor a la del estudio actual.

Lope (2017) cuyos resultados de relación de Pearson del 0.878 siendo muy positivo y con una significancia menor al 0.05 que también presentó en su desarrollo a las mismas variables la cual un Rho de Spearman del 0.640 es considerado con el antecedente como bajo, pero en ambos casos mayores a los mínimos aceptables. De mismo diseño metodológico más no de la aplicabilidad de un estadístico inferencial de paramétrico a no paramétrico. El estudio previo además contó con una muestra de 102 trabajadores siendo este mucho mayor a la tomada por el estudio actual, se plantearon similares autores para los conceptos y teorías bases como Goleman (1995), Bar-On (1997) (Gardner, 1983) y Ugarriza (2001) para ambas variables que guardan comprensiones similares más no en dimensiones que fueron adoptados de forma distintas para las dos investigaciones.

Fajardo (2017) cuyo resultado demostró la relación directa del 0.925 Rho de Spearman, siendo este resultado como el de mayor similitud respecto al estadístico utilizado como a las variables tomadas por el autor. Este resultado comparado el del estudio denotó gran apoyo en hipótesis general planteada debido a que fortalece de forma directa en la afirmación de nuevas teorías sobre la relación entre estas variables para la realidad. Ambos estudios en forma general presentaron igual marco metodológico, más no en el aspecto de la cantidad de la muestra en relación de 120 a 65 personas pero que estas vinculadas al sector salud, referente a las teorías bases sustentadoras la antecedente cita a Goleman (1995) y Chiavenato (2000) sobre Bar-On (1997) y Robbins (2004) para IE y DL pero que sirvieron para la redacción del marco conceptual.

Con respecto a los resultados específicos:

Para la hipótesis específica 1 con una correlación de Rho de Spearman igual a 0.560 lo que determinó que existe relación entre el autoconocimiento y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022; la cual solo en la investigación de Valdez (2021) la cual demostró una relación de 0.952 siendo este resultado muy alto y con una significancia menor a 0.05 la cual el estudio pudo tener sustento a nivel inferencial, un distinto uso de la Correlación de Pearson y Rho de Spearman para ambos estudios respectivamente y un marco teórico de Bar-On (1997) para el autoconocimiento y Robbins (2004) del DL. A niveles de metodología ambos estudios cumplieron con tomar un mismo diseño de estudio más no una muestra que fueron mayores en el antecedente, pero fueron estudios desarrollados en tiempos similares y territorio nacional.

Para la hipótesis específica 2 con una correlación de Rho de Spearman igual a 0.592 lo que determina que existe relación entre la autorregulación y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022, la cual solo en la investigación de Valdez (2021) la cual demostró una relación de 0.929 siendo este resultado muy alto y con una significancia menor a 0.05 la cual el estudio pudo tener sustento a nivel inferencial, un distinto uso de la Correlación de Pearson y Rho de Spearman para ambos estudios respectivamente y un marco teórico de Bar-On (1997) para la autorregulación y Robbins (2004) del DL. A niveles de metodología ambos estudios cumplieron con tomar un mismo diseño de estudio más no una muestra que fueron mayores en el antecedente, pero fueron estudios desarrollados en tiempos similares y territorio nacional.

Para la hipótesis específica 3 con una correlación de Rho de Spearman igual a 0.561 lo que determina que existe relación entre la automotivación y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022, la cual solo en la investigación de Valdez (2021) la cual demostró una relación de 0.932 siendo este resultado muy alto y con una significancia menor a 0.05 la cual el estudio pudo tener sustento a nivel inferencial, un distinto uso de la Correlación de Pearson y Rho de Spearman para ambos estudios respectivamente y un marco teórico de Bar-On (1997) para la automotivación y Robbins (2004) del DL. A niveles de metodología ambos estudios cumplieron con tomar un mismo diseño de estudio más no una muestra que fueron mayores en el antecedente, pero fueron estudios desarrollados en tiempos similares y territorio nacional.

Para la hipótesis específica 4 con una correlación de Rho de Spearman igual a 0.698 lo que determina que existe relación entre la empatía y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022, la cual solo en la investigación de Valdez (2021) la cual demostró una relación de 0.952 siendo este resultado muy alto y con una significancia menor a 0.05 la cual el estudio pudo tener sustento a nivel inferencial, un distinto uso de la Correlación de Pearson y Rho de Spearman para ambos estudios respectivamente y un marco teórico de Bar-On (1997) para la empatía y Robbins (2004) del DL. A niveles de metodología ambos estudios cumplieron con tomar un mismo diseño de estudio mas no una muestra que fueron mayores en el antecedente, pero fueron estudios desarrollados en tiempos similares y territorio nacional.

Para la hipótesis específica 5 con una correlación de Rho de Spearman igual a 0.641 lo que determina que existe relación entre las habilidades emocionales y el DL en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022, la cual solo en la investigación de Valdez (2021) la cual demostró una relación de 0.899 siendo este resultado muy alto y con una significancia menor a 0.05 la cual el estudio pudo tener sustento a nivel inferencial, un distinto uso de la Correlación de Pearson y Rho de Spearman para ambos estudios respectivamente y un marco teórico de Bar-On (1997) para las habilidades emocionales y Robbins (2004) del DL. A niveles de metodología ambos estudios cumplieron con tomar un mismo diseño de estudio más no una muestra que fueron mayores en el antecedente, pero fueron estudios desarrollados en tiempos similares y territorio nacional.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se logra determinar que la variable IE se relaciona significativamente con el DL en los trabajadores del servicio de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Segunda: Con los resultados que obtuvimos, la hipótesis 1 específica podemos concluir que el autoconocimiento tiene una relación significativa con el DL en los trabajadores del

Servicio de Rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Tercera: Con los resultados que obtuvimos, la hipótesis 2 específica podemos concluir que la autorregulación tiene una relación significativa con el DL en los trabajadores del Servicio de Rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Cuarta: Con los resultados que obtuvimos, la hipótesis 3 específica podemos concluir que la automotivación tiene una relación significativa con el DL en los trabajadores del Servicio de Rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Quinta: Con los resultados que obtuvimos, la hipótesis 4 específica podemos concluir que la empatía tiene una relación significativa con el DL en los trabajadores del Servicio de Rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

Sexta: Con los resultados que obtuvimos, la hipótesis 5 específica podemos concluir que las habilidades tienen una relación significativa con el DL en los trabajadores del Servicio de Rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** El Ministerio de Salud implementar los lineamientos establecidos por la OMS dentro del Plan de acción integral sobre Salud Mental (2013-2030) teniendo como uno de los pilares el bienestar del individuo para que así pueda ser capaz de alcanzar sus capacidades en forma eficaz.
- Segunda:** Al área de recursos humanos del hospital se le recomienda generar un programa de capacitaciones para reforzar las habilidades blandas relacionadas con la IE en cada uno de sus colaboradores buscando un crecimiento personal, ya que se ha visto una relación directa con el desempeño.
- Tercera:** A la jefa del departamento de Medicina Física y Rehabilitación del hospital se le recomienda implementar dentro de sus reuniones de servicio mensuales implementar talleres de habilidades blandas relacionadas con la IE como parte del programa de educación continua.

REFERENCIAS

- Anampa, R. (2022). *Inteligencia emocional en el rendimiento laboral en contexto del Covid-19 de la Municipalidad Provincial de Canchis 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83553>
- Apaza, Fl. (2018) *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas-Cusco* [Tesis de titulación, Universidad Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1792/Florentina_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araujo, M. y Leal G. M. (2007) *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, ISSN-e 1856-6189, Vol. 4, N.º. 2, 2007, págs. 132-147
- Arias, J. y Covinos M. (2021) *Diseño y metodología de la investigación*. Editorial Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Baltodano-García, G., & Cordero, O. L. (2020). *La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México*. Revista Ciencia Jurídica y Política, 6(11), 15-30.
- Bautista, R et ál. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista De Investigación Valor Agregado, 7(1), 54 -60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bar-On, R. (1997). *El inventario de inteligencia emocional: Una prueba de inteligencia emocional*. Multi-Health Systems
- Bazán , M. (2020). *Programa “EmocionArte” para desarrollar la Inteligencia Emocional en estudiantes del tercero “B” secundaria de Florencia de Mora – Trujillo*. [Tesis de titulación ,Escuela Superior de Arte Dramático Virgilio Rodríguez Nache]. Repositorio Renati. Obtenido de

https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1608680/1/TESIS%20MELISSA%20BAZ%c3%81N_.pdf

Bernal, L. (2021) *Tendencias e innovaciones en el acceso a servicios de salud*. Series de Informes de Revisión - marzo 2021: Instituto de Prospectiva e Innovación en Salud. Obtenido de: <https://www.innos.co/publicacion/Tendencias%20e%20innovaciones%20en%20el%20acceso%20a%20servicios%20de%20salud.pdf>

Bernales-Herrera, M., A. (2020). *Motivación y desempeño laboral del personal de guardia de emergencia del hospital Edgardo Rebagliati, contexto covid-19*. [Tesis, Universidad Privada Cesar Vallejo] Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54001>

Bohórquez, B. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios*. [Doctoral dissertation, Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio de la Universidad Católica Andrés Bello. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0062845/intro.pdf>

Calderón, G., Naranjo, J., Álvarez, C., (2011), *La gestión humana en Colombia: roles, prácticas, retos y limitaciones*, Bogotá, Colombia: ACRIP Asociación de gestión humana.

Campbell, J., Henry, J., & Wise, L. (1990). *Modeling job performance in a population of jobs*. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>

Cane, S., (2000), *Cómo triunfar a través de las personas: lo mejor de las estrategias kaizen*, México D.F., México: McGraw-Hill.

Carbonell, N. (2017). *Desarrollo de la inteligencia emocional a través de un programa de aula virtual como prevención del bullying en alumnos de Educación Secundaria Obligatoria*. [Tesis Doctoral, Universidad de Murcia]. Repositorio digital de la Universidad de Murcia. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/53477>

- Carmona-Fuentes P., Vargas, J & Rosas-Reyes, R. *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. Sapienza Organizacional, vol. 2, núm. 3, enero-junio, 2015, pp. 53-68. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela.
- Cira de Pelakais et ál (2015) *El ABC de la Investigación*. Pauta Pedagógica. Editorial Astro Data. Séptima edición.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (2° ed.). México: Mc Graw Hill; 2009.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración recursos humanos*. México: McGraw-Hill. Obtenido en: https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf
- Cruz, I., & Vargas , A. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del Gimnasio Nueva América*. [Tesis de Titulación, Fundación universitaria los Libertadores]. Repositorio digital de la Fundación universitaria los Libertadores. Obtenido de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1240/cruzivonne2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Escorsa, Pere y Valls, Jaume (2003), *Tecnología e innovación en la empresa*. Primera Edición Ediciones UPC. Barcelona, España.
- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en Línea Lima - 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10847>
- Fernández-Berrocal P. (2010) *Inteligencia emocional para médicos del siglo*. España. Rev. El Médico N° 1112. Julio, Pág. 22 —25 [Artículo en Línea] Disponible en: https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/IE_para_medicos.pdf
- Fleischhacker I. (2014) *Inteligencia Emocional y Productividad Laboral"* Estudio realizado con el personal de salud del Centro de Diagnóstico por Imágenes,

Policlínica Guatemala. [tesis para optar título de Licenciada en Psicología Industrial — Organizacional] [tesis en Línea] Obtenido en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>

Goleman, D. (2004) *La Inteligencia Emocional. Porque es más importante que el cociente intelectual*. Editorial Vergara

Goleman, D. (2012) *Inteligencia emocional*. Editorial Karios.

Guevara, P. (2016) *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. [Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptiste, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Ed) México D. F. Editorial Mc Graw Hill

Hernández, R. et al (2014). Metodología de la Investigación. 6ta edición <https://www.uca.ac.cr/wp%20content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernandes Cl. (2014) *Importancia de la inteligencia emocional en Medicina*. México. *Rev. Investigación en Educación Medica* Vol. 3 N°11 Pag.155-160 [Artículo en Línea] Acceso [25 de noviembre del 2017] Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-importancia-inteligencia-emocional-medicina-S2007505714727425>

Lactayo de la Torre C. (2012) *Nivel de Inteligencia Emocional del Profesional de Enfermería. Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa-Perú; 2012*

Lope, A. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario Arequipa-2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16337>

Marín, R. (2019). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo*. [Tesis de Maestría, Universitat Jaume I]. Repositorio

digital de la Universitat Jaume I. Obtenido de <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/185966>

Martínez, R. et al (2009) *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. Revista Habanera de Ciencias Médicas, vol. 8, núm. 2, abril-junio, 2009 Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Ciudad de La Habana, Cuba. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>*

Medranda, M. J. y Moreira P. G. (2020) *Diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud tipo C del Cantón Chone. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1263>*

Ministerio de Salud. (2008) *Resolución Ministerial 626-2008/MINSA que publica el cuestionario que mide el Desempeño laboral en el personal de salud. EL PERU PRIMERO. Consultado el 6 de Setiembre del 2022 <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247631-626-2008-%20minsa>*

Ministerio de Salud (2020) *Resolución Ministerial 363-3030-MINSA que aprueba el documento Técnico: Plan de Salud Mental. Consultado el 01 de diciembre del 2022. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>*

Moreno, D & Carrillo J. (2019) Normas APA (7ma edición)- Guía de Citación

Orezzoli B. (2021) *Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el ámbito organizacional. [Tesis de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología] Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13225/Orezzoli_Alvarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y*

Ortega c. (2010) *La Educación Emocional y sus implicaciones en la Salud. REOP.Vol. (21, N°2, 2°), pp. 462-470. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338230785025.pdf>*

Palacios, R. (2019). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro. Repositorio Institucional UAQ]. Obtenido de <http://ri-ring.uaq.mx/bitstream/123456789/2716/1/CAMAN-130256-0221-221-Roberto%20Carlos%20De%20Los%20Cobos%20Palacios%20%20-A.pdf>*

- Paz, A. (2017). *El desempeño laboral como determinante de la productividad*. Editorial Académica Española
- Pincay, I., Candelario, G., & Castro, J. (2018). *Inteligencia emocional en el desempeño docente*. *Psicología Unemi*, 2(2), 32-40. Obtenido de <https://201.159.223.128/index.php/faso-unemi/article/view/699/595>
- Ramírez G. J. (2019) *Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada, 2017*. Tesis para obtener el grado de Doctor. Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11767/Ram%c3%adrez%20Garc%c3%ada%20Jaime%20Roberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saldaña, J. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46703>
- Salas, R. (2012). *Training processes, professional skills and job performance in the National Health System in Cuba*. *Educación Médica Superior*, 26(2), 163-165. Recuperado en 28 de mayo de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000200001&lng=es&tlng=en.
- Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Sánchez- Florez. F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y descensos*. *RIDU*. 13(01). 108-109. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Siegel, S. (2009) *Diseño Experimental No Paramétrico. Las medidas de correlación y sus pruebas de significación. El coeficiente de correlación de rangos de Spearman*. Cuba: Edición Revolucionaria. Instituto Cubano del Libro; 1972, p. 233-245.

- Titahuanca, F., Mamani, B. (2021) *Un acercamiento teórico del desempeño laboral. Revista de investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1633
- Vargas, Z. (2013) *Inteligencia emocional aplicada a Enfermería*. Consultado [2 de diciembre 2022] Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/inteligencia-emocional-enfermeria/>
- Yabar K. (2017) *Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina — Cieneguilla 2016*, [tesis para obtener el grado de Maestra en Gerencia de servicios de Salud] [tesis en Línea] Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2593/1/YA BAR_K.pdf

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Inteligencia Emocional y desempeño laboral en el Servicio de Rehabilitación de un hospital de Lima, 2022								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable 1: Inteligencia Emocional					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿Cuál es la relación entre la IE y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022?	Determinar la relación entre la IE y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022	<p>H1: Existe una relación significativa entre la IE y el desempeño laboral del Servicio de Rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.</p> <p>H2: No existe una relación significativa entre la IE y el desempeño laboral del Servicio de Rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.</p>	Autoconciencia o autoconocimiento	Conciencia emocional Autoevaluación precisa Autoconfianza	Ítems de 1 al 6	Ordinal Mediante la escala de Likert: Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	Adecuado	22-30
			Regular	15-22				
			Deteriorado	7-14				
			Adequado	22-30				
			Regular	15-22				
Deteriorado	7-14							
Autorregulación	Autocontrol Fiabilidad Innovación y adaptabilidad	Ítems de 7 al 12	Adequado	22-30				
Regular	15-22							
Deteriorado	7-14							
Motivación	Motivación al logro Compromiso Iniciativa y optimismo	Ítems de 13 a 18	Adequado	22-30				
Regular	15-22							
Deteriorado	7-14							
Empatía	Comprender a los demás Desarrollo de los demás Orientación al servicio Apalancamiento de diversidad Conciencia política	Ítems de 19 al 24	Adequado	22-30				
Regular	15-22							
Deteriorado	7-14							
Habilidades Sociales	Influencia Comunicación Liderazgo Manejo de conflictos Catalizador de cambios Creación de lazos Colaboración y cooperación Capacidades de equipos	Ítems de 25 al 30	Adequado	22-30				
Regular	15-22							
Deteriorado	7-14							

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Desempeño laboral					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rango	
¿Cuál es la relación entre la autoconciencia emocional y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022?	Determinar la relación entre la autoconciencia emocional y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022	Existe relación significativa entre la autoconciencia emocional y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.	Logro de metas	Planificaciones	Ítems 1-3	Ordinal Mediante la escala de Likert: Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	Adecuado	25-35
				Cumplimiento de normas	Ítems 4-5		Regular	16-24
			Metas alcanzadas	Ítems 6-7	Deteriorado		7-15	
¿Cuál es la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022?	Determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022	Existe relación significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.	Iniciativa del personal	Innovación	Ítems 8-9		Adecuado	25-35
¿Cuál es la relación entre la automotivación y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022?	Determinar la relación entre la automotivación y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022	Existe relación significativa entre la automotivación y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.		Asequibilidad al cambio	Ítems 10-11		Regular	16-24
¿Cuál es la relación entre la empatía y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022?	Determinar la relación entre la empatía y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022	Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.		Resolución de conflictos	Ítems 12-14		Deteriorado	7-15
¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022?	Determinar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022	Existe relación significativa entre las habilidades emocionales y el desempeño laboral en el área de rehabilitación de un hospital de Lima en el año 2022.	Relaciones humanas	Empatía	Ítems 15-16	Adecuado	25-35	
				Buen trato al usuario	Ítems 17-18	Regular	16-24	
			Orientación al usuario	Ítems 19-20	Deteriorado	7-15		

Anexo 2: Operacionalización de las variables

INTELIGENCIA EMOCIONAL						
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles
Inteligencia Emocional	Capacidad de reconocer las emociones, tanto propias como ajenas de gestionar nuestras respuestas ante ellas. La definimos como el conjunto de habilidades que permiten una	Presenta 5 dimensiones: la empatía, la habilidad social, la autoconciencia, la autorregulación y la motivación	Empatía	Amabilidad Trabajo en grupo Identificación de sentimientos	Ordinal: Nunca=1 Casi nunca=2 A veces= 3 Casi	Adecuado: 22-30 puntos Regular: 15 a 22 puntos Deteriorado: 7 a 14 puntos
			Habilidades sociales	Detección de congruencias Expresión Resolución de conflictos Apoyo y consejos	siempre=4 Siempre=5	Adecuado: 22-30 puntos Regular: 15 a 22 puntos Deteriorado: 7 a 14 puntos

	mayor adaptabilidad de la persona ante los cambios.		Autoconciencia	Autoconcepto Comprensión emocional de sí misma Identificación de cambios		Adecuado: 22-30 puntos Regular: 15 a 22 puntos Deteriorado: 7 a 14 puntos
			Autorregulación	Manejo emocional Diálogo Interior Tranquilidad Calma		Adecuado: 22-30 puntos Regular: 15 a 22 puntos Deteriorado: 7 a 14 puntos
			Motivación	Superación Ánimo Planteo de metas		Adecuado: 22-30 puntos Regular: 15 a 22 puntos Deteriorado: 7 a 14 puntos

Nota: Matriz de elaboración propia

DESEMPEÑO LABORAL						
Vari able	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensi ones	Indicadores	Escala de medición	Niveles
Desempeño Laboral	Como definición conceptual se define como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; constituye la estrategia individual para poder lograr los objetivos ya fijados; constituyéndose la estrategia individual para lograr los objetivos y de acuerdo a Milkovich (1994) tiene una serie de características individuales, entre las que podemos mencionar: las capacidades, habilidades,	Como definición operacional el desempeño laboral presenta 3 dimensiones, 9 indicadores 20 ítems, presentados en el siguiente cuadro.	Logro de metas	Planificaciones Cumplimiento de normas Metas alcanzadas	Ordinal: Nunca =1 Casi nunca =2 A veces = 3 Casi siempre e=4 Siempre=5	Adecuado: 25-35 puntos Regular: 16 a 24 puntos Deteriorado: 7 a 15 puntos
			Iniciativa del personal	Innovación Asequibilidad al cambio Resolución de conflictos		Adecuado: 25-35 puntos Regular: 16 a 24 puntos Deteriorado: 7 a 15 puntos
			Relaciones	Empatía		Adecuado: 25-

	necesidades y cualidades que van a interactuar la naturaleza del trabajo y de la organización para poder producir comportamientos que afectarían los resultados.(Chiavenato,2000).		humanas	Buen trato al usuario Orientación al usuario		35 puntos Regular: 16 a 24 puntos Deteriorado: 7 a 15 puntos
--	--	--	---------	---	--	--

Anexo 3: cuestionario empleado para las variables

CUESTIONARIO: INTELIGENCIA EMOCIONAL

El siguiente cuestionario se presentará a los colaboradores del Servicio de Rehabilitación mediante un link para llenar un formulario de Google Forms:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSft_XG7hwT7pp72ESjPtd0fhHk6v9ESeOBBmIUIIzr7GzQkrQ/viewform?usp=sf_link

N°	ITEMS	1 (N)	2 (CN)	3 (AV)	4 (CS)	5 (S)
	Dimensión: 1 - Autoconocimiento					
1	Considera Ud. Que su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos y emociones					
2	Considera Ud. Que su conciencia emocional le facilita llegar a una armonía con personas que no están de acuerdo con Ud.					
3	Considera Ud. Que la confianza en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral					
4	Considera Ud. tener habilidades para resolver problemas					
5	Considera Ud. Que tiene pensamientos absurdos.					
6	Considera Ud. Que le gusta los desafíos y no abandona el trabajo					
	Dimensión: 2 - Autorregulación					
7	Considera Ud. Que autodomina sus impulsos ante un incidente con sus compañeros					
8	Considera Ud. Que se ha sentido con presión en el trabajo y no ha podido auto-dominarse					
9	Considera Ud. Que se autodomina y se abstiene ante sus emociones como la ira.					
10	Considera Ud. Que tiene dificultad para realizar sus labores cuando se siente presionado.					
11	Considera Ud. Que es necesario la comunicación abierta.					
12	Considera Ud. Que las opiniones diferentes a las de usted deben ser respetadas.					
	Dimensión: 3 - Motivación					
13	Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia.					
14	Considera Ud. Que su interés a triunfar le lleva a aceptar incertidumbres.					
15	Considera Ud. Que compartir su opinión aporta a la institución.					
16	Considera Ud. Que tiene iniciativa para conseguir la manera de poder ampliar sus conocimientos.					

17	Considera Ud. Que el interés de cumplir con sus funciones es parte de su iniciativa.					
18	Considera Ud. Que se encuentra capacitado a din de cumplir con los logros y objetivos en el plazo determinado.					
Dimensión: 4 - Empatía						
19	Considera Ud. Que su interés es suficiente para poder comprender las necesidades de sus compañeros de trabajo.					
20	Considera Ud. Compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos					
21	Considera Ud. Atender con esmero a sus compañeros de trabajo					
22	Considera Ud. Saber escuchar a sus compañeros de trabajo.					
23	considera Ud. Que debe haber armonía entre compañeros.					
24	Considera Ud. Hábil para encontrar soluciones a los problemas laborales.					
Dimensión: 5 - Habilidades Sociales						
25	Considera Ud., ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes.					
26	Considera Ud. Que posee habilidades para poder influir en los debates.					
27	Considera Ud. Ser hábil para negociar y determinar discrepancias.					
28	Considera Ud. que posee habilidades que puedan ayudarlo frente a situaciones tensas.					
29	Considera Ud. Que el buen debate y la discusión son importantes para poder lograr soluciones.					
30	Considera Ud. Ser hábil para inducir y guiar a las personas.					

CUESTIONARIO: **DESEMPEÑO LABORAL**

N°	ITEMS	1 (N)	2 (CN)	3 (AV)	4 (CS)	5 (S)
LOGRO DE METAS						
1	Planifica sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo con capacidad.					
2	Desempeña una adecuada organización en el área de trabajo reuniendo las expectativas según su puesto					
3	Logra compartir y explicar las funciones de los demás haciendo un seguimiento adecuado para cumplir los objetivos					
4	Cumplen con las normas generales y específicas de las instituciones, (ROF), procedimiento					
5	Cumple tareas, proyectos designados según el tiempo, recursos y espacios establecidos.					
6	Se muestra proactivo para el cumplimiento de metas en un determinado tiempo.					
7	Se preocupa por alcanzar las metas.					
INICIATIVA						
8	Muestra ideas innovadoras para mejorar los procesos.					
9	Sus propuestas dan origen a acciones innovadoras en el desempeño laboral.					
10	Se muestra asequible al cambio.					
11	Se muestra emprendedor ante las dificultades.					
12	Logra establecer estrategias nuevas para solucionar de manera asertiva las tareas de su puesto.					
13	Tiene capacidad para resolver problemas.					
RELACIONES HUMANAS						
14	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo.					
15	Expresa sus decisiones e ideas claras con las personas del trabajo que los rodean.					
16	Mantiene una comunicación asertiva con el equipo de trabajo.					
17	Demuestra disponibilidad y principios para atender a los usuarios.					

18	Emplea valores y principios para escuchar a los demás sin discriminación alguna.					
19	Brinda información oportuna y necesaria a los usuarios.					

Anexo 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO			
	Dimensión: 1 - Autoconocimiento									
1	Considera Ud. Que su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos y emociones									
2	Considera Ud. Que su conciencia emocional le facilita llegar a una armonía con personas que no están de acuerdo con Ud.									
3	Considera Ud. Que la confianza en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral									
4	Considera Ud. tener habilidades para resolver problemas									
5	Considera Ud. Que tiene pensamientos absurdos.									
6	Considera Ud. Que le gusta los desafíos y no abandona el trabajo									
	Dimensión: 2 - Autorregulación									
7	Considera Ud. Que autodomina sus impulsos ante un incidente con sus compañeros									
8	Considera Ud. Que se ha sentido con presión en el trabajo y no ha podido auto-dominarse									
9	Considera Ud. Que se autodomina y se abstiene ante sus emociones como la ira.									
10	Considera Ud. Que tiene dificultad para realizar sus labores cuando se siente presionado.									
11	Considera Ud. Que es necesario la comunicación abierta.									
12	Considera Ud. Que las opiniones diferentes a las de usted deben ser respetadas.									
	Dimensión: 3 - Motivación									

13	Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia.										
14	Considera Ud. Que su interés a triunfar le lleva a aceptar incertidumbres.										
15	Considera Ud. Que compartir su opinión aporta a la institución.										
16	Considera Ud. Que tiene iniciativa para conseguir la manera de poder ampliar sus conocimientos.										
17	Considera Ud. Que el interés de cumplir con sus funciones es parte de su iniciativa.										
18	Considera Ud. Que se encuentra capacitado a fin de cumplir con los logros y objetivos en el plazo determinado.										
	Dimensión: 4 - Empatía										
19	Considera Ud. Que su interés es suficiente para poder comprender las necesidades de sus compañeros de trabajo.										
20	Considera Ud. Compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos										
21	Considera Ud. Atender con esmero a sus compañeros de trabajo										
22	Considera Ud. Saber escuchar a sus compañeros de trabajo.										
23	considera Ud. Que debe haber armonía entre compañeros.										
24	Considera Ud. Hábil para encontrar soluciones a los problemas laborales.										
	Dimensión: 5 - Habilidades Sociales										
25	Considera Ud., ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes.										
26	Considera Ud. Que posee habilidades para poder influir en los debates.										
27	Considera Ud. Ser hábil para negociar y determinar discrepancias.										
28	Considera Ud. que posee habilidades que puedan ayudarlo frente a situaciones tensas.										

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

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Dimensión: 1 - Autoconocimiento										
1	Considera Ud. Que su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos y emociones	X		X		X				
2	Considera Ud. Que su conciencia emocional le facilita llegar a una armonía con personas que no están de acuerdo con Ud.	X		X		X				
3	Considera Ud. Que la confianza en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral	X		X		X				
4	Considera Ud. tener habilidades para resolver problemas	X		X		X				
5	Considera Ud. Que tiene pensamientos absurdos.	X		X		X				
6	Considera Ud. Que le gusta los desafíos y no abandona el trabajo	X		X		X				
Dimensión: 2 - Autorregulación										
7	Considera Ud. Que autodomina sus impulsos ante un incidente con sus compañeros	X		X		X				
8	Considera Ud. Que se ha sentido con presión en el trabajo y no ha podido auto-dominarse	X		X		X				
9	Considera Ud. Que se autodomina y se abstiene ante sus emociones como la ira.	X		X		X				
10	Considera Ud. Que tiene dificultad para realizar sus labores cuando se siente presionado.	X		X		X				
11	Considera Ud. Que es necesario la comunicación abierta.	X		X		X				
12	Considera Ud. Que las opiniones diferentes a las de usted deben ser respetadas.	X		X		X				
Dimensión: 3 - Motivación										
13	Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia.	X		X		X				
14	Considera Ud. Que su interés a triunfar le lleva a aceptar	X		X		X				

	incertidumbres.								
15	Considera Ud. Que compartir su opinión aporta a la institución.	X		✓		X			
16	Considera Ud. Que tiene iniciativa para conseguir la manera de poder ampliar sus conocimientos.	X		X		X			
17	Considera Ud. Que el interés de cumplir con sus funciones es parte de su iniciativa.	X		X		X			
18	Considera Ud. Que se encuentra capacitado a din de cumplir con los logros y objetivos en el plazo determinado.	X		X		X			
Dimensión: 4 - Empatía									
19	Considera Ud. Que su interés es suficiente para poder comprender las necesidades de sus compañeros de trabajo.	X		X		X			
20	Considera Ud. Compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos	X		X		X			
21	Considera Ud. Atender con esmero a sus compañeros de trabajo	✓		X		X			
22	Considera Ud. Saber escuchar a sus compañeros de trabajo.	✓		X		✓			
23	considera Ud. Que debe haber armonía entre compañeros.	✓		X		X			
24	Considera Ud. Hábil para encontrar soluciones a los problemas laborales.	X		X		X			
Dimensión: 5 - Habilidades Sociales									
25	Considera Ud., ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes.	X		X		X			
26	Considera Ud. Que posee habilidades para poder influir en los debates.	X		X		X			
27	Considera Ud. Ser hábil para negociar y determinar discrepancias.	X		X		X			
28	Considera Ud. que posee habilidades que puedan ayudarlo frente a situaciones tensas.	X		X		X			
29	Considera Ud. Que el buen debate y la discusión son importantes para poder lograr soluciones.	X		X		X			
30	Considera Ud. Ser hábil para inducir y guiar a las personas.	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Gómez de Reyes Elsa Mercedes DNI: 08732258

Especialidad del validador: Maestro en Docencia Universitaria y Gestión

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.

_____ de _____ del 20__



Firma del experto Informante

.....
Mg. Elsa M. Gómez De Reyes
Tecnólogo Médico
C. T. M. P. 7704

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

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO			
	Dimensión: 1 - Autoconocimiento									
1	Considera Ud. Que su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos y emociones	X		X		X				
2	Considera Ud. Que su conciencia emocional le facilita llegar a una armonía con personas que no están de acuerdo con Ud.	X		X		X				
3	Considera Ud. Que la confianza en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral	X		X		X				
4	Considera Ud. tener habilidades para resolver problemas	X		X		X				
5	Considera Ud. Que tiene pensamientos absurdos.	X		X		X				
6	Considera Ud. Que le gusta los desafíos y no abandona el trabajo	X		X		X				
	Dimensión: 2 - Autorregulación									
7	Considera Ud. Que autodomina sus impulsos ante un incidente con sus compañeros	X		X		X				
8	Considera Ud. Que se ha sentido con presión en el trabajo y no ha podido auto-dominarse	X		X		X				
9	Considera Ud. Que se autodomina y se abstiene ante sus emociones como la ira.	X		X		X				
10	Considera Ud. Que tiene dificultad para realizar sus labores cuando se siente presionado.	X		X		X				
11	Considera Ud. Que es necesario la comunicación abierta.	X		X		X				
12	Considera Ud. Que las opiniones diferentes a las de usted deben ser respetadas.	X		X		X				
	Dimensión: 3 - Motivación									

13	Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia.	X		X		X			
14	Considera Ud. Que su interés a triunfar le lleva a aceptar incertidumbres.	X		X		X			
15	Considera Ud. Que compartir su opinión aporta a la institución.	X		X		X			
16	Considera Ud. Que tiene iniciativa para conseguir la manera de poder ampliar sus conocimientos.	X		X		X			
17	Considera Ud. Que el interés de cumplir con sus funciones es parte de su iniciativa.	X		X		X			
18	Considera Ud. Que se encuentra capacitado a din de cumplir con los logros y objetivos en el plazo determinado.	X		X		X			
	Dimensión: 4 - Empatía								
19	Considera Ud. Que su interés es suficiente para poder comprender las necesidades de sus compañeros de trabajo.	X		X		X			
20	Considera Ud. Compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos	X		X		X			
21	Considera Ud. Atender con esmero a sus compañeros de trabajo	X		X		X			
22	Considera Ud. Saber escuchar a sus compañeros de trabajo.	X		X		X			
23	considera Ud. Que debe haber armonía entre compañeros.	X		X		X			
24	Considera Ud. Hábil para encontrar soluciones a los problemas laborales.	X		X		X			
	Dimensión: 5 - Habilidades Sociales								
25	Considera Ud., ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes.	X		X		X			
26	Considera Ud. Que posee habilidades para poder influir en los debates.	X		X		X			
27	Considera Ud. Ser hábil para negociar y determinar discrepancias.	X		X		X			
28	Considera Ud. que posee habilidades que puedan ayudarlo frente a situaciones tensas.	X		X		X			

29	Considera Ud. Que el buen debate y la discusión son importantes para poder lograr soluciones.	X		X		X				
30	Considera Ud. Ser hábil para inducir y guiar a las personas.	X		X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Acevedo Chinchá Gabriel DNI: 41438136

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los servicios de la salud

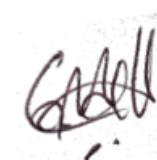
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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.

21 de mayo de 2022



Firma del experto Informante

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

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO			
	Dimensión: 1 - Autoconocimiento									
1	Considera Ud. Que su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos y emociones	X		X		X				
2	Considera Ud. Que su conciencia emocional le facilita llegar a una armonía con personas que no están de acuerdo con Ud.	X		X		X				
3	Considera Ud. Que la confianza en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral	X		X		X				
4	Considera Ud. tener habilidades para resolver problemas	X		X		X				
5	Considera Ud. Que tiene pensamientos absurdos.	X		X		X				
6	Considera Ud. Que le gusta los desafíos y no abandona el trabajo	X		X		X				
	Dimensión: 2 - Autorregulación									
7	Considera Ud. Que autodomina sus impulsos ante un incidente con sus compañeros	X		X		X				
8	Considera Ud. Que se ha sentido con presión en el trabajo y no ha podido auto-dominarse	X		X		X				
9	Considera Ud. Que se autodomina y se abstiene ante sus emociones como la ira.	X		X		X				
10	Considera Ud. Que tiene dificultad para realizar sus labores cuando se siente presionado.	X		X		X				
11	Considera Ud. Que es necesario la comunicación abierta.	X		X		X				
12	Considera Ud. Que las opiniones diferentes a las de usted deben ser respetadas.	X		X		X				
	Dimensión: 3 - Motivación									

1 3	Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia.	X		X		X			
1 4	Considera Ud. Que su interés a triunfar le lleva a aceptar incertidumbres.	X		X		X			
1 5	Considera Ud. Que compartir su opinión aporta a la institución.	X		X		X			
1 6	Considera Ud. Que tiene iniciativa para conseguir la manera de poder ampliar sus conocimientos.	X		X		X			
1 7	Considera Ud. Que el interés de cumplir con sus funciones es parte de su iniciativa.	X		X		X			
1 8	Considera Ud. Que se encuentra capacitado a din de cumplir con los logros y objetivos en el plazo determinado.	X		X		X			
Dimensión: 4 - Empatía									
1 9	Considera Ud. Que su interés es suficiente para poder comprender las necesidades de sus compañeros de trabajo.	X		X		X			
2 0	Considera Ud. Compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos	X		X		X			
2 1	Considera Ud. Atender con esmero a sus compañeros de trabajo	X		X		X			
2 2	Considera Ud. Saber escuchar a sus compañeros de trabajo.	X		X		X			
2 3	considera Ud. Que debe haber armonía entre compañeros.	X		X		X			
2 4	Considera Ud. Hábil para encontrar soluciones a los problemas laborales.	X		X		X			
Dimensión: 5 - Habilidades Sociales									
2 5	Considera Ud., ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes.	X		X		X			
2 6	Considera Ud. Que posee habilidades para poder influir en los debates.	X		X		X			

27	Considera Ud. Ser hábil para negociar y determinar discrepancias.	X		X		X				
28	Considera Ud. que posee habilidades que puedan ayudarlo frente a situaciones tensas.	X		X		X				
29	Considera Ud. Que el buen debate y la discusión son importantes para poder lograr soluciones.	X		X		X				
30	Considera Ud. Ser hábil para inducir y guiar a las personas.	X		X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

FABIOLA MESTA DE PAZ SOLDAN

06751016

Apellidos y nombres del juez validador: _____ DNI: _____

Especialidad del validador: Maestra en Dirección y Organización de hospitales y Servicios de salud

2

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.

³Claridad: 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.

21 de MAYO del 20²²



Firma del experto Informante

ANEXO 5: grado académico de expertos que validaron el cuestionario

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES	
INSTITUCIÓN	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
GRADUADO	ACEVEDO CHINCHA, GABRIEL DNI 41438136
GRADO O TÍTULO MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/04/2016 Fecha egreso: 12/08/2018	
INSTITUCIÓN	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES	
PERU	
GRADUADO	GUMEZ DE REYES, ELSA MERCEDES DNI 08732258
GRADO O TÍTULO MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 30/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	
INSTITUCIÓN	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES	
Resultado	
GRADUADO	MESTA DE PAZ SOLDAN, FABIOLA DNI 06751016
GRADO O TÍTULO MAESTRA EN DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE HOSPITALES Y SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 30/04/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	
INSTITUCIÓN	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU

ANEXO 6: CONFIABILIDAD:

Variable: Inteligencia Emocional

COLABORADOR	DIMENSIÓN 1: AUTOCONOCIMIENTO						DIMENSION 2: AUTOREGULACIÓN						DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN						DIMENSIÓN 4: EMPATÍA						DIMENSION 5: HABILIDADES SOCIALES						SUMA					
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30						
1	5	4	5	4	1	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136
2	3	3	4	4	2	4	2	1	2	2	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	114
3	4	4	5	5	1	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	101
4	4	3	5	5	1	5	4	2	4	1	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	123	
5	4	3	5	4	3	4	3	2	3	1	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	112	
6	3	4	5	5	2	5	5	2	5	1	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	132	
7	5	4	5	5	2	5	4	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	129	
8	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	5	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	108		
9	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	5	3	5	3	5	4	3	4	3	2	3	1	3	1	4	4	4	5	5	5	93		
10	3	2	3	4	1	4	5	1	1	1	5	2	1	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	107		
11	1	3	5	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	5	5	1	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	111		
12	4	5	5	5	4	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	134	
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	117	
14	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	4	5	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	104	
15	3	4	4	4	2	4	4	2	2	3	5	4	1	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
16	3	3	4	4	1	5	4	2	1	1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	119	
17	4	4	3	3	1	3	4	2	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	117	
18	3	4	4	4	2	3	4	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	102	
19	4	3	4	4	3	5	3	3	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	115	
20	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	4	2	2	2	4	2	3	4	5	5	5	5	103		
21	4	4	4	4	2	5	5	2	2	3	3	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	118	
22	3	5	4	4	3	4	3	1	2	2	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	115	
VARIANZA	2	0.5	0.5	0	2	0.5	0.5	0.5	4.5	0	0	0.5	0	0.5	0.5	0	0.5	0.5	0.5	0.5	0	2	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0	0	0	

FIABILIDAD:

Alpha reliability	0.8617
Standardized alpha	0.8704

Variable: Desempeño Laboral

COLABORADOR	DIMENSIÓN 1: LOGRO DE METAS							DIMENSIÓN 2: INICIATIVA DEL PERSONAL						DIMENSIÓN 3: RELACIONES HUMANAS					
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5
2	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	2	4	5
3	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	2	3	2	4
4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	1	2	5	5
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	2	2	5	5
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5
7	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	5	5	4	3	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
9	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	2	5	4	4	4	5	5
10	5	5	5	3	4	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	2	5	5
11	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5
13	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
14	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	4	4
16	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5	4	2	5	5
17	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	2	2	4	5
18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4
19	4	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
20	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	2	3	3	3
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	3	5	5
22	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5

FIABILIDAD:

Alpha reliability	0.8147
Standardized alpha	0.8387

Reliability deleting each item in turn: Alpha Std.Alpha r (item, total)

RESULTADOS:

VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Alpha reliability = 0.8617

Standardized alpha = 0.8704

Se tiene un alfa de Cronbach de 0.8617 suficiente para garantizar la fiabilidad del cuestionario correspondiente a la Variable 1, siendo también el alfa estandarizada de 0.8704 que nos garantiza una alta correlación entre los ítems del cuestionario.

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Alpha reliability = 0.8147

Standardized alpha = 0.8387

Se tiene un alfa de Cronbach de 0.8147 suficiente para garantizar la fiabilidad del cuestionario correspondiente a la Variable 1, siendo también el alfa estandarizada de 0.8387 que nos garantiza una alta correlación entre los ítems del cuestionario.

ANEXO 7: PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VAR1	,088	65	,002*	,970	65	,004
Var2	,089	65	,002*	,941	65	,004

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Ho: La variable se distribuye normalmente

H1: La variable no se distribuye normalmente

P valor <0.05 por lo tanto se Rechaza Ho

Podemos concluir, que la Variable 1 y Variable 2 no se distribuye normalmente, por lo que puede usarse estadística no paramétrica.

Mis entregas

Sección 1
Sección 2
Sección 3

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación	Correcciones disponibles
● Turnitin 16 - Sección 3	8 sep 2022 - 11:55	18 dic 2022 - 23:59	18 dic 2022 - 23:59	100

Resumen:

Estimados alumnos,
A través de este enlace, hasta en tres oportunidades, podrán obtener el informe de similitud de su Informe Final de Tesis.

Saludos

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Calificación	Nota general	
Ver recibo digital	ipq118	1984213574	18/12/2022 22:30	23% <div style="width: 23%; height: 10px; background-color: #808000; display: inline-block;"></div>	--	--	Entregar Trabajo



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de rehabilitación en un hospital de Lima, 2022", cuyo autor es TRUJILLO CADILLO LIDIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA DNI: 10435237 ORCID: 0000-0002-5361-6541	Firmado electrónicamente por: MCABRERACR10 el 11-01-2023 08:13:06

Código documento Trilce: TRI - 0497928