



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Inteligencia emocional y habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Fernandez Fernandez, Nancy Marivel (orcid.org/0000-0002-6515-6650)

ASESORES:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

Mtro. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis queridos padres por su apoyo incondicional que me brindaron en todo momento para cumplir mi objetivo, y a mis hermanos quienes fueron un soporte fundamental para lograr mi meta trazada.

Nancy Fernandez

Agradecimiento

A Dios por darme la vida y salud, a mis docentes, quienes me enseñaron y compartieron sus conocimientos para lograr una mejor vida profesional.

Nancy Fernandez

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y Operacionalización	23
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 Validez	26
Tabla 2 Nivel de inteligencia emocional	29
Tabla 3 Nivel de habilidades gerenciales	30
Tabla 4 Prueba de normalidad	31
Tabla 5 Relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales	32
Tabla 6 Relación entre la Inteligencia emocional y las habilidades gerenciales	33

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, cuya población y muestra fue 55 trabajadores. La técnica de recolección es la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la inteligencia emocional del personal administrativo fue medio en 45 %, además, el nivel de habilidades gerenciales fue medio en 49%. Concluyendo que existe relación positiva muy alta y significativa entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud, 2023, con un Rho de Spearman de 0,974 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 96.21 % de dependencia entre variables.

Palabras clave: inteligencia emocional, habilidades gerenciales, colaboradores.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and the managerial skills of the administrative staff of the Territorial Health Management Unit of Rioja, 2023. The research was basic type, non-experimental design quantitative approach, whose population and sample was 55 workers. The collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of emotional intelligence of the administrative staff was medium in 45%, in addition, the level of managerial skills was medium in 49%. Concluding that there is a very high and significant positive relationship between emotional intelligence and the managerial skills of the administrative staff of the Territorial Health Management Unit, 2023, with a Spearman's Rho of 0.974 and a p-value equal to 0.000 (p -value ≤ 0.01); In addition, only 96.21% dependency between variables.

Keywords: emotional intelligence, managerial skills, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la problemática internacional, todas las organizaciones están inmersas a constantes cambios producto de la globalización, sobre todo muchas de estas dependen en gran medida a los cambios sociales y políticos y las reformas en aras de la modernización de sus procesos, por lo que contar con personal permanente e idóneo ha sido una tarea difícil para los responsables de contratar y reclutar personal especializados (Starecek et al., 2020), no obstante muchos de los personales contratados no cumplen con los requisitos solicitados y carecer algunos de ciertas habilidades que los puestos lo requieran, razón por el cual no se logra cumplir a cabalidad los objetivos institucionales, sumado a ello se tiene instituciones con áreas de personales débiles, en la medida que no logran seleccionar personal capaz de manejar sus propias emociones y transmitirlos a los demás compañeros de trabajo (Soto, et al.,2020).

En el Perú, el nuevo contexto exige a las instituciones el diseño de nuevas políticas públicas para las transformaciones como también cambios importantes en la realización de sus funciones, lo que conlleva a tener personal profesional o funcionarios con las habilidades gerenciales necesarias para poder dirigir ciertas actividades, los cuales deben contar con ciertos perfiles o características que ayuden a cumplir a alcanzar los objetivos, además gran parte de las instituciones públicas no transparentan sus actividades o procesos de selección de personal, por lo que muchas de estas no cuentan con personal capacitado a pesar que los organismos encargos les comunican, asimismo esto genera que gran parte de las actividades no se cumplan por desconocimiento de los encargados de dirigir dichas actividades (Ahmad et al., 2022). Sin embargo, gran parte de los funcionarios carecen de ciertas habilidades, evidenciado en la falta de control y liderazgo en las ejecuciones de las actividades, en el incumplimiento de los planes de trabajo y por ende en los objetivos y metas organizacionales, no cumpliendo con uno de los pilares de modernización del Estado, que es la gestión del conocimiento, debido a la carencia de habilidades para direccionar las institucionales públicas.

En la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, se ha visto problemas en cuanto a la inteligencia emocional de los colaboradores, no cumplimiento con uno de los pilares de la modernización del estado, que es la gestión del conocimiento, ya que gran parte de los colaboradores desconocen las políticas internas de la institución, como visión y misión institucional, no tiene una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo y los jefes superiores, siendo las relaciones laborales y el ambiente laboral inadecuado, con personal poco eficiente, con débil liderazgo de los superiores para el manejo de conflictos, además que el personal superior o jefes de áreas no cuentan con las capacidades y habilidades mínimas para dirigir equipos de trabajo y que estos tengan una adecuada toma de decisiones en beneficio del ente.

A razón de lo dicho, se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023? Como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023? ¿Cuál es el nivel de habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023?

En cuanto a las justificaciones, la investigación fue conveniente en la medida que se necesitó contar con personal idóneo en cada área de trabajo, como también contaron con colaboradores que desarrollen habilidades diferentes. Relevancia social, facultó contar con una institución sólida que ayudaron a que se mejoren el servicio brindado y así buscaron la satisfacción plena de cada uno de los usuarios, respecto al valor teórico, se basó en la utilización de enfoques y teorías de autores que ayudaron a profundizar las variables como también se hizo uso de normas y directivas dadas en la actualidad. Implicancias prácticas, sirvió para que el ente mejore sus estrategias que vienen desarrollando y contratando trabajadores adecuados producto de las

recomendaciones dadas de acuerdo a cada variable de estudio, en cuanto a la utilidad metodológica, los instrumentos se diseñaron y estructuraron de acuerdo a cada variable, los cuales pudieron ser aplicados en investigaciones posteriores.

En base a lo anterior, fue necesario plantear como objetivo general: Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023. Objetivos específicos: Identificar el nivel de inteligencia emocional del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023. Identificar el nivel de habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023. Establecer la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

Como hipótesis general: H_0 . - Existe relación entre la Inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023. Como hipótesis específica: H_1 .- El nivel de inteligencia emocional del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023, es alto. H_2 .- El nivel de habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023, es alto. H_3 : Existe relación significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto al nivel internacional se citaron a Mora et al. (2022), se realizó con la finalidad de llevar a cabo un análisis estratégico sobre los elementos que repercuten en la inteligencia emocional, corresponde a la tipología básica, de diseño cuantitativo, integrado por una población muestral de 127 docentes, emplearon la encuesta para dar paso a la aplicación del cuestionario. Concluyeron que, la capacidad que poseen las personas para manejar las diversas emociones en las situaciones laborales es muy importante debido a que determinan sus acciones en momentos complejos y positivos donde se necesita del procesamiento óptimo de información para optar por alternativas que beneficien no solamente los intereses personales sino también aquellos que se vinculan directamente con la creación de resultados para la organización; se determinó que las personas investigadas no cuentan con la capacidad suficiente para el manejo de emociones, lo cual es preocupante debido a que se trata de docentes que imparten conocimientos y son los encargados de guiar a los estudiantes.

Además, se citó a Rojas (2020), abordado con la finalidad de realizar un análisis sobre la relevancia de desarrollar la inteligencia emocional dentro de los estudiantes, corresponde a la metodología de estudio básica, no experimental, conformado por 225 estudiantes, emplearon la encuesta para dar paso a la aplicación del cuestionario. Concluyeron que, existen diferentes etapas por las cuales pasan las personas durante su crecimiento en la vida, sin embargo la etapa de adolescencia suele ser la más compleja debido a la gran cantidad de cambios que ocurren no solamente a nivel biológico sino también a nivel psicológico y, precisamente es allí donde se necesita de una orientación eficiente para que los adolescentes puedan adquirir los conocimientos y los valores necesarios para su desarrollo personal posteriormente cuando formen parte activa de la ciudadanía, de modo que la socialización no sea un problema, tan poco la empatía y la convivencia.

Asimismo, Pereda et al. (2018), su finalidad fue analizar la incidencia de las habilidades directivas dentro del desempeño, fue básica, no experimentan,

362 individuos integraron el total de la población y muestra, emplearon la encuesta para dar paso a la aplicación del cuestionario, concluyeron que, dentro de los colaboradores que se encuentran ocupando puestos directivos, se asume que la inteligencia emocional es un tema altamente manejado debido a las exigencias que se presentan para poder ocupar dicho puesto, sin embargo, el estudio encontró inconsistencia respecto a la capacidad personal para poder adoptar la mejor postura en situaciones complicadas, por ellas destacó la importancia de realizar capacitaciones específicas donde el personal pueda desarrollar estas habilidades para la posterior incorporación dentro de la vida laboral de forma eficiente.

Para el nivel nacional se citaron a Arrascue et al. (2021), su finalidad fue abordar un análisis de las perspectivas de los colaboradores sobre el manejo de las habilidades directivas, fue de tipo básica no experimental congregando a 52 personas como población y muestra, emplearon la encuesta para dar paso a la aplicación del cuestionario. Concluyeron que, la calificación que recibieron los directivos por parte de los colaboradores en cuanto al manejo de inteligencias múltiples para el manejo de situaciones emocionales fue positiva, dentro de las cuales destacaron que estos tienen la capacidad de realizar el análisis crítico de diversas situaciones complejas propias del día a día dentro de la institución, asimismo, destacaron que tienen la posibilidad de realizar la orientación respectiva para que las personas puedan alcanzar esta habilidad y al mismo tiempo conseguir cumplir con las metas establecidas; por lo tanto, la capacidad para el manejo de emociones resulta ser indispensable en cualquier área organizacional.

Asimismo, se citó a Arrascue (2021), su principal objetivo fue establecer los valores de correlación, fue básica, diseñada no experimentalmente, congregado por 52 participantes que conformaron el total de la población muestral, emplearon la encuesta para dar paso a la aplicación del cuestionario. Concluyó que, como resultado del análisis estadístico, obtuvo que hay una relación positiva, sin embargo, esto no puede ser catalogada como alta debido a que el $Sig=0,023$ además de un $Rho=0,315$; sin embargo

se destacó lo indispensable que es realizar capacitaciones para que el personal pueda mejorar su capacidad respecto al manejo de sus emociones, más aun tomando en cuenta que la naturaleza de las actividades laborales en las que se encuentran inmersos supone entornos cambiantes, por lo que estabilidad es imprescindible para prestar servicio de calidad bajo el cumplimiento de la empatía con los pacientes.

En tanto, se citó a Vallejos (2022), cuya finalidad fue llevar a cabo un análisis sobre la capacidad de inteligencia emocional dentro de los educandos, fue de tipo básica no experimental, consideró una población y muestra de 112 participantes, emplearon la encuesta para dar paso a la aplicación del cuestionario. Concluyó que, se encontró un nivel predominante catalogado como promedio en el 30% de los estudiantes, el cual se traduce como un resultado no muy alentador debido a que esta habilidad debe estar presente en cada uno de ellos no solo para la solución de vida personales, sino también para poder socializar con los demás y lograr la adquisición de conocimientos representativos para su formación académica, las mismas que ayudarán a cimentar las bases de su personalidad; se destacó también que gran parte de esta problemática fue acrecentada por la pandemia donde la comunicación se llevó a cabo de forma virtual sin mantener contacto con los demás.

Se citó a Contreras (2021), en su investigación realizada para establecer el grado de correlación entre variables, fue de tipo básica de diseño no experimental, integró a 206 colaboradores como población y una muestra de 134, emplearon la encuesta para dar paso a la aplicación del cuestionario. Concluyó que, A raíz que el Rho de Spearman es igual 0,485 se constató la presencia de correlación entre variables, por lo que se visualiza la importancia de fomentar el fortalecimiento de las competencias gerenciales en los puestos directivos como parte de las estrategias para obtener mayores niveles de rendimiento dentro de las instituciones; de esta forma, se estableció la necesidad de que fomentar el desarrollo de valores y principios y la creación de conductas positivas, apertura hacia el cambio y la

integración de nuevos conocimientos, de modo que los aprendizajes múltiples no sean un limitante para mejorar.

Asimismo, se citó a Valdez (2021), su finalidad fue aplicar el análisis estadístico para determinar las correlaciones, corresponde al tipo básica de diseño no experimental, conformado por una población y muestra de 22 trabajadores, emplearon la encuesta para dar paso a la aplicación del cuestionario. Concluyendo que, el resultado de Pearson fue de 0,985 por lo que se determinó un resultado de correlación alto, motivo por el cual además se consideró como importante el fortalecimiento del manejo emocional como elemento indispensable para mejorar el rendimiento dentro del campo laboral, el mismo que puede ser propiciada través de capacitaciones centradas directamente en este tema lo cual parte de la responsabilidad institucional y la predisposición de cada trabajador.

Finalmente, se citó a Peláez (2021), cuyo objetivo estuvo centrado en la determinación de los valores de correlación para al mismo tiempo establecer la importancia de las variables, fue básica, no experimental, consideraron una población muestral de 32 estudiantes, aplicó la observación como técnica mediante la guía correspondiente. Concluyó que, el resultado de Pearson fue de $r = 0,967$ el cual conllevó a cimentar la importancia de dar mayor valor a la inteligencia emocional dentro de los estudiantes debido a que se encuentran en una etapa muy importante donde se debe realizar la implementación no sólo de las competencias múltiples, sino también de las habilidades para mejorar la toma de decisiones respecto a las situaciones adversas que se puedan presentar dentro de su entorno, las mismas que permitirán potenciar la capacidad de rendir académicamente; es decir, la presencia de correlación permite un resultado positivo siempre y cuando se apliquen las estrategias correctas.

En tanto las teorías de la inteligencia emocional, se consideró la siguiente teoría de inteligencia emocional de Daniel Goleman; es considerado como uno de los test más importantes que se aplica dentro del campo de la

psicología para realizar el análisis específico de las capacidades de las personas para controlar ciertos eventos propios de la vida cotidiana; también considera que se debe tomar importancia a los sentimientos y los comportamientos empáticos como parte del manejo de las habilidades emocionales (Pradas, 2018). Asimismo, modelos teóricos de la inteligencia emocional, permite realizar el seguimiento continuo a las emociones por las cuales atraviesan las personas al encontrarse en situaciones complicadas donde se necesita actuar con firmeza y rigurosidad guiándose por la razón (Salovey y Mayer, 2020).

Respecto a las teorías de las habilidades gerenciales, se considera los siguientes, teoría organizacional y habilidades gerenciales, corresponde a todas aquellas capacidades de los trabajadores dentro de las áreas directivas para manejar conocimientos que ayuden a generar un impacto positivo sobre los demás, de modo que dentro del campo organizacional resulta muy importante porque conlleva a la motivación de los trabajadores hacia la obtención de los resultados establecidos (Cadena, 2017). Asimismo, habilidades gerenciales de la teoría de Anne Mar (2016), principalmente señala la importancia de contar con directivos competentes para que se logren exitosamente las metas de la compañía; pero dichas competencias, no son necesarias solo en los directivos, sino en todos los miembros de la organización, es decir, desde los altos gerentes, hasta el último trabajador de la parte operativa (Reyes, 2023).

Referente a la variable inteligencia emocional, cuyos autores son López y Gutiérrez (2019), es la habilidad para actuar de forma coherente a pesar de las circunstancias negativas por las cuales pueda estar atravesando la vida de las personas, de modo que se tomen las decisiones adecuadas aún en las peores circunstancias, sin permitir que estas influyan sobre aspectos ajenos como el campo laboral, las relaciones personales, entre otros que deben ser manejados con inteligencia.

Según Vicent et al. (2022), es un rasgo que van desarrollando las personas a medida que va pasando el tiempo, los mismos que se van perfeccionando a través de la solución de diferentes problemas y situaciones complicadas donde mande la utilización de la razón antes que las emociones para solucionar los inconvenientes que limitan el desarrollo normal de la vida. Asimismo, Felicia et al. (2019), la satisfacción se describe como una respuesta actitudinal que define en darle al tiempo que cumple nuevas experiencias que genera una persona, en relación con sus expectativas de análisis y evaluación.

Desde otra mirada Saleh (2022) sintetizan que la IE corresponde a aquella capacidad que permite a los individuos conocer los sentimientos que generan y también prestar atención a los que evidencian los demás, de tal manera que sirvan para motivarse constantemente y manejar de forma acertada los sentimientos. Los individuos que adquieren este tipo de capacidad tienen mayor probabilidad de hacer frente a cualquier reto u obstáculo que se presente de manera exitosa, ya que domina los hábitos que incrementan su bienestar individual y generan mayor rendimiento. Aunado a esto Li et al. (2019) infieren que a la hora de conceptualizar la variable es importante prestar atención a la forma en cómo el individuo se interrelaciona con los miembros que se sitúan a su alrededor. Bajo esto, se entiende al tema tratado como el conglomerado de habilidades individuales, sentimentales e interpersonales que influyen en la capacidad para hacer frente a las demandas externas y demás presiones que surgen en el entorno.

Los autores Hua et al. (2022), consideran que el concepto abordado representa una variable de suma relevancia que hace posible contribuir de manera significativa al bienestar que generan los individuos en los diversos ambientes en los que se desarrolla o se ve involucrado. Empero, puede ser vista como un determinante obtenido de la actividad física ya que las personas que lo practican suelen gozar de mayor tranquilidad y menor estrés. Bajo lo expuesto, Serbaya (2022), expresa que las principales metodologías que aporta el concepto son: Mixta, se encuentra relacionada

con la automotivación, personalidad, procesos cognitivos y habilidades para manejar adecuadamente las emociones. En contraparte a ello se tiene la metodología de la habilidad. Esta segunda se caracteriza por no tener vínculos con los elementos o factores asociados a la personalidad, sino que, por el contrario, se enfoca de manera peculiar en el análisis emocional de los datos y en las habilidades que se generan de dicho procesamiento.

Para Mohan et al. (2021) el concepto es visto como un indicador que propicia éxito en los diversos ámbitos de la vida incorporando a lo cognitivo, social, físico y emocional ya que hace posible que el ser humano tenga una mejor salud y de esta manera genere un mayor nivel de automotivación para llevar a cabo actividades de valor. En ese sentido la metodología original que integra la variable se basa específicamente en el fortalecimiento de habilidades, mismo que hace referencia a entender la manera en cómo el individuo actúa frente a diversos escenarios que le producen crecimiento intelectual. Desde otra perspectiva, una afirmación relevante respecto al ámbito emocional que se ha vinculado en el transcurso de los últimos años es aquel que se encuentra arraigado con el bienestar psicológico, mismo que es conceptualizado como la actitud que poseen los seres humanos para entender, analizar y comprender los sentimientos que posee.

Por su parte Felicia et al. (2019) hacen hincapié que los elementos que integran el concepto en estudio se encuentran conformados por: las habilidades intrapersonales e interpersonales y adaptabilidad. Dentro de las primeras, se destaca la autoconciencia, que consiste en entender el valor propio y aceptarse tal y como somos. Conocimiento sobre sí mismo, significa ser consciente de nuestros actos y entender las emociones que generan los factores externos. Claridad, descansa en la premisa de expresar las ideas, sentimientos, deseos y defender tolerablemente nuestra forma de pensamiento. Dentro de las segundas se tiene: Simpatía, es un término que se encuentra asociado con la empatía que consiste en comprender las emociones de los demás y valorar su sentir. Relacionamiento. Descansa en la premisa de establecer relaciones adecuadas con los miembros que integran la sociedad manteniendo una cercanía emocional de poder dar y

recibir afecto. Y con referencia al último componente se tiene: Resolución de contingencias, representa la capacidad de las personas para resolver problemas asociados al ámbito personal, social y laboral de manera constructiva. Pragmatismo, es evaluar de forma objetivamente los hechos y hallazgos que surgen en el entorno. Flexibilidad, constituye la capacidad de los seres humanos para ajustar los sentimientos con los comportamientos que se generan frente a situaciones vulnerables o cambiantes.

De acuerdo a Mohan et al. (2021), las mediciones de calidad en los programas de atención médica son fundamentales, ya que juegan un rol indispensable en el resultado, de dar un valor aceptable al cuidado íntegro del usuario. Asimismo, Shariatpanahi et al. (2022), el agotamiento emocional se identifica por un tono emocional disminuido, indiferencia emocional o sobresaturación. Se centra en el propio agotamiento, la percepción de insuficiencia entre las emociones y el contexto, y el hecho de que se han utilizado recursos sustanciales en el trabajo. Además, Li et al. (2019), la despersonalización se define por la interrupción de las relaciones interpersonales a medida que la persona afectada se vuelve negativa, indiferente o cínica, o dependiente de los demás. La realización personal acentúa la propensión a la autoevaluación negativa de las propias capacidades, logros y éxito profesional para dar a la persona afectada la percepción de ser incompetente e incapaz de alcanzar los objetivos.

Según Hoang et al. (2022), se compone de habilidades no cognitivas que propagan la capacidad de un individuo para adaptarse más fácilmente a situaciones y desafíos y enfrentar con éxito las presiones ambientales, particularmente el agotamiento. Asimismo, Ahmad et al. (2022), Indica la autopercepción de las personas de sus capacidades y habilidades emocionales, características de personalidad y temperamentos conductuales, lo que influye en sus calificaciones para hacer frente con éxito a diferentes circunstancias.

De acuerdo a Saleh (2022), la inteligencia emocional es consistente con una mejor adaptación y éxito en circunstancias académicas. Además, Wei (2022), los niveles destacados de inteligencia emocional se relacionan con mayores índices de satisfacción y la reducción de la ansiedad, estrés y agotamiento. En consecuencia, Serbaya (2022), la inteligencia emocional se sugiere como un predictor principal a nivel de personalidad de las dimensiones del agotamiento, la satisfacción laboral en profesiones de cuidar y proteger de la salud mental y la enseñanza, que colabora de buscar un trabajo eficiente y de que pueda conseguir resultados positivos en sus pacientes, ya al mismo tiempo quedar satisfechos de un buen servicio profesional.

Según Hua et al. (2022), se han incrementado las investigaciones que examinan el impacto del avance tecnológico en la salud mental de los humanos. Asimismo, Du et al. (2018), las emociones pueden exacerbar el uso inadecuado de Internet porque los comportamientos adictivos tienden a volverse más intensos como resultado del placer mental que el individuo obtiene de ellos. En tanto, Jiang y Wang (2021), la excitación, la euforia y el regocijo frecuentemente refuerzan los comportamientos que inducen la adicción a Internet. Las personas adictas a Internet experimentan más emociones positivas en línea que fuera de línea, y los sentimientos desagradables se intensifican cuanto más tiempo el paciente está alejado de Internet.

En tanto las dimensiones de la inteligencia emocional, según López y Gutiérrez (2019), indican que la *inteligencia interpersonal*, permite la conexión de las personas de forma inteligente con los demás individuos dentro de su entorno, para lo cual se debe tomar en cuenta los estados de ánimo, los comportamientos, los elementos motivacionales, entre otros que fomentan el mejoramiento de este tipo de inteligencia. Además, Serbaya (2022), sostiene que el manejo de esta inteligencia permite predecir ciertos comportamientos de las personas dentro de su entorno para actuar de manera anticipada antes de que se generen situaciones críticas donde se

ponga en riesgo la estabilidad emocional. Asimismo, Hua et al. (2022), determinó que se compone de una gran cantidad de aptitudes adquiridas por parte de la formación en el hogar y fortalecidas a través de las experiencias cotidianas, las cuales permiten desarrollar los comportamientos empáticos y la socialización con el entorno.

La dimensión *Inteligencia intrapersonal*, permite realizar una introspección a los aspectos internos de cada persona para conocer aquellos factores positivos y negativos que necesitan ser mejorados para obtener mayores resultados respecto a los diferentes campos donde se desarrolla la vida humana, dentro de los cuales se puede mejorar la tolerancia hacia la diversidad cultural, de modo que no se realicen discriminaciones de ningún tipo. Asimismo, Du et al. (2018), refieren que esta inteligencia permite mejorar la autoestima a través de la aceptación de aquellos comportamientos negativos que necesitan ser mejorados y la identificación de las fortalezas y convierten a la persona en un ser único. Además, Jiang y Wang (2021), determinó que esta dimensión permite el crecimiento personal de los seres humanos, debida que cada uno de ellos podrán ser conscientes de los aspectos fundamentales a que necesita la mejora respectiva, al mismo tiempo que fortalecen sus fortalezas para ser más competitivos dentro del campo laboral, afectivo y social.

A continuación, se menciona las variables de estudio habilidades gerenciales; se tiene como autor a Ruilova - Elizalde y Luján – Johnson, (2023) son aquellas habilidades de tipo específicas que son exigidas por parte de las organizaciones hacia los colaboradores que ocupan puestos gerenciales, teniendo en cuenta que el nivel de responsabilidad es mucho más amplio, para lo cual debe manejar una cierta cantidad de habilidades para propiciar la comunicación asertiva, la competitividad sana entre trabajadores, el mejoramiento del ambiente interno, entre otros que parten de la capacidad del personal directivo.

Según Ritonga et al. (2022), el manejo de habilidades gerenciales permite desarrollar las actividades con un mayor nivel de eficiencia, asimismo permite solucionar conflictos que se llevan a cabo de manera inopinada en cuanto al campo organizacional, por lo que el fortalecimiento de estos aspectos debe realizarse de manera continua. Asimismo, Zhong (2022), considera que las exigencias de las organizaciones se incrementan a medida que los colaboradores van ocupando un puesto con mayor responsabilidad, para lo cual se debe tomar en cuenta también la importancia de capacitar a cada uno de ellos de forma específica para garantizar un rendimiento óptimo sin provocar daños emocionales. En tanto, Kaleem et al. (2022), para las PYMES el proceso de gestión requiere conocimientos técnicos, económicos y conductuales versátiles, y que el sistema de información sea simple y directo, pero las habilidades gerenciales nos marcan las pautas de competitividad.

Además, Soto et al. (2020) plantean que el concepto tiene sus cimientos en la capacidad y aptitud que muestra el recurso humano para manejar adecuadamente las capacidades dispuestas por la empresa, de tal manera que, se cumpla adecuadamente con los propósitos planteados y se alcance un mayor nivel de rendimiento individual y organizacional. Diversos autores discuten acerca de la conceptualización de la variable en cuestión ya que no existe un único concepto para definirla, no obstante, de acuerdo a los planteamientos evaluados existe un porcentaje moderado de autores que lo catalogan como el conjunto de habilidades, destrezas y competencias que le permiten al individuo desarrollarse exitosamente dentro de su puesto de trabajo. Las personas competitivas son imprescindibles para el buen funcionamiento de la entidad, de allí que es necesario que se desarrollen talleres de profesionalización y a su vez se implanten estrategias de motivación.

También Popescu et al. (2020) establecen que el concepto corresponde a aquellas competencias imprescindibles que hacen posible manejar adecuadamente la vida propia como las relaciones con los demás. Los

vertiginosos cambios han repercutido que se requieran de habilidades blandas y duras que propicien un mayor nivel de satisfacción dentro del área de trabajo los cuales requieren a su vez del fortalecimiento de las capacidades básicas que se encuentran relacionadas con la automotivación, percepción, innovación, capacidad de respuesta y prospectiva. En ese escenario es propicio establecer que pese al gran avance tecnológico las habilidades de los seres humanos siempre será un requerimiento fundamental que permiten demarcar el crecimiento de toda entidad frente a los retos que se suscitan.

Autores como Batao y Cenas (2020) conciben a la habilidad como la capacidad o talento que tiene un colaborador para efectuar eficientemente su tarea o labor dentro de su puesto laboral. De esta forma dentro del ámbito empresarial las habilidades gerenciales se evalúan en contraste con la aptitud que poseen para gestionar, dirigir, organizar, negociar, tomar decisiones y solucionar las contingencias, ya que estas son responsabilidades que surgen en todas las instituciones distintivamente si son entes lucrativos o sin fines dinerarios.

Además, Imeni et al. (2021), consideran que son importantes porque permite la integración de los equipos de trabajo de manera sistematizada para cumplir con tareas complejas sin recurrir a comportamientos pragmáticos que puedan afectar la estabilidad emocional de los trabajadores y el funcionamiento organizacional óptimo. En tanto, Gao et al. (2019), no existe ningún incentivo para que los gerentes bien informados de los países desarrollados (donde el conocimiento gerencial es abundante) migren a un país menos desarrollado (donde es escaso). Asimismo, Huang et al. (2022), este hallazgo brinda una posible explicación sobre la persistencia del subdesarrollo, lo que sugiere que los gerentes experimentados no migrarán de los países desarrollados a los más pobres debido al nivel de los salarios y su valor educativo.

Según Xia y Li (2022), la dinámica de creación de nuevos negocios sigue una tendencia ascendente, ya que cada vez más personas quieren ser

dueños de sí mismos, tener un mejor nivel de vida y utilizar su creatividad para realizar actividades basadas en sus propias pasiones y talentos. Asimismo, Bongomin et al. (2020), algunos emprendedores logran transformar sus ideas en negocios rentables y desarrollarlos con éxito, mientras que otros, a pesar de realizar esfuerzos sostenidos, no logran alcanzar el nivel de competitividad deseado y los malos resultados a veces incluso los llevan a abandonar el negocio.

Según Soto et al. (2020), las empresas atraen mucha atención en términos de desarrollo e implementación de políticas, y debido a que se consideran la columna vertebral de las economías desarrolladas y en desarrollo, representan motores fundamentales para implementar las bases del crecimiento sostenible. Además, Zheng et al. (2020), el entorno externo es cambiante en el que operan las PYME, el emprendedor ejerce una influencia significativa en su desempeño. Influye decisivamente en el desempeño de su propio negocio a través del nivel de sus conocimientos, habilidades, capacidades y actitud.

De acuerdo a Ahmad y Ahmad (2021), el manejo de habilidades gerenciales se refiere a las habilidades de los gerentes para establecer y mantener buenos contactos con subordinados, superiores, otros gerentes, incluso con personas ajenas a la organización. Implica también la posibilidad de manejar una inteligencia positiva que permita aceptar los diferentes puntos de vista de acuerdo a la misión que tiene que representar ante la sociedad, sin necesidad de ser pragmáticos o indiferentes a ello, por lo que dentro del campo gerencial y esto permite fortalecer las estrategias a través de conocimientos múltiples aplicados a la planeación. Asimismo, Starecek et al. (2020), el mejoramiento de estas habilidades debe fortalecerse el día a día a través de diversas estrategias como la integración de capacitaciones específicas y la participación de capacitaciones en casuísticas reales donde los directivos se encuentren ante la necesidad de actuar de acuerdo a lineamientos específicos y técnicos.

Según Popescu et al. (2020), respecto al campo de aplicación de las capacidades que desarrollan y generan los gerentes para percibir la organización en su conjunto. Estas habilidades permiten reconocer cómo las diferentes funciones de una organización son interdependientes, pero también visualizar la relación de la organización con la industria, la comunidad a la que pertenece, los aspectos socio políticos y la economía en general. En tanto, Munir et al. (2020), la eficacia gerencial y organizacional se basa en siete prácticas claves; garantizar la seguridad en el empleo, el empleo selectivo de las personas, fomentar la descentralización y la autogestión de los equipos, implementar una nómina basada en el alto desempeño, una amplia capacitación, reducir las diferencias de estatus e intercambiar información.

Mientras tanto Munir et al. (2020), es parte de llevar un manejo competitivo de poder direccionar al cumplimiento de metas y objetivos, donde toda empresa quiere alcanzar, por lo tanto el cumplimiento de un gerente es dirigir, controlar todos los recursos disponibles que procuran mantener un funcionamiento estable dentro de una empresa, la gerencia su función es muy importante porque está estipulada bajo normativas o constitución legal de poder ser el representante de quien toma el manejo de todas las gestiones administrativas, contables y financieras, donde quién decide planificar nuevas formas o planes para considerar el desarrollo y crecimiento de una empresa, donde sus habilidades va a ayudar a que se pueda mejorar y validar a nuevas enseñanzas de acuerdo a resolver situaciones en que la empresa corre ciertos riesgos o debilidades que obstruyen un funcionamiento estable, por lo tanto acá compete a que la gerencia pueda ser el eje principal de quien va a garantizar la eficiencia y transparencia de los manejos administrativos.

Según Batao y Cenas (2020), las habilidades gerenciales se enfoca en el profesionalismo de poder compartir experiencias de experimentar nuevas formas de manejo operativo, de implementar estrategias que ayuden a reforzar el funcionamiento de conseguir resultados positivos, son acciones

de concentrarse en los pilares administrativos, donde mediante una buena concentración puedan fomentar buenas decisiones que inculquen a mantener una empresa formalizada y distribuida en funciones que compitan de conseguir oportunidades dentro del mercado, ante la gran demanda y oferta que presenta el margen económico; un gerente siempre va a ser el margen representativo de una empresa donde es la autoridad de quién se involucra en poder desarrollar y vencer los problemas cautelares durante el funcionamiento que ocurre dentro de una empresa o la misma presencia de competencia, por lo cual, tiene que saber manejar y aplicar sus conocimientos de forma estratégica y buscar la ayuda en su equipo para poder direccionarlos a un buen camino para mantener un funcionamiento de actividades estables.

Ademas Starecek et al. (2020), manifestó que las habilidades gerenciales implica liderazgo, ya que es la cabeza principal de poder dirigir y controlar y estar al margen de los resultados sobre las actividades que desarrollan su equipo de trabajo, siendo la persona de tomar decisiones para poder mantener un mejor funcionamiento activo y al mismo tiempo para poder solucionar ciertos problemas que impide un desarrollo continuo o un funcionamiento estable, donde gracias a las habilidades que presentan estas personas profesionales han conllevado al crecimiento a muchas empresas de poder liderar el mercado y competir con grandes empresas que estipulan un mismo producto o un mismo rubro comercial, porque han tratado de enfocarse en desarrollar planes estratégicos y guiarse de los pilares administrativos de poder estar pendientes de controlar mediante la supervisión constantes, para así, conseguir un resultado eficiente por lo que toda empresa quiere llegar y lograr en su mayor organización.

Para Zheng et al. (2020), describió que gracias a las habilidades gerenciales se permiten a que una empresa se mantenga a disposición de cumplir con el funcionamiento de sus acciones programadas y al mismo tiempo el seguimiento de las políticas, de poder tenerlos en cuenta en cada operación como parte de mantener una buena presencia e imagen institucional; además la gerencia es quién se puede responsabilizar de todo lo que ocurre

dentro de una empresa de poder direccionar a su equipo de trabajo para conseguir resultados positivos y al mismo tiempo poder debatir ante la presencia de nuevas oportunidades, también la gerencia lo que busca es de que todo esté en perfeccionamiento y marche de manera estable y segura, ya que los resultados no solo elogian al crecimiento de la empresa sino también de la habilidad del cargo del gerente, de saber mantener una buena distribución y un orden administrativo.

Por su parte Soto et al. (2020), también mencionó que gracias a las habilidades gerenciales están dispuestos a poder resolver ciertos conflictos que se presentan durante el funcionamiento de la empresa donde se arma una estructura de FODA para poder analizar y evaluar en qué área no se está llevando un buen funcionamiento, o lo que presenta cierta debilidad, ya que la gerencia tiene en mente que su objetivo es cumplir los objetivos y mantener una misión que enfoque de mantenerse como empresa formalizada y de estar integrada a poder solucionar los problemas de manera inmediata, y así poder continuar con el funcionamiento de sus actividades; además un gerente representa una organización interna de poder disponer de la información de todas las áreas que funcionan dentro de una empresa donde puede evadir nuevas decisiones de poder modificar ciertos cambios según su análisis de no tener un resultado positivo .

Para Bongomin et al. (2020), es quien lidera la disposición de recursos económicos, recursos humanos, recursos financieros y recursos materiales, todo basado en la participación de los pilares administrativos, ya que es la persona quien motiva, quien dirige quien controla y toma las decisiones, de acuerdo a cómo se presenta la situación de la empresa. Por lo cual tiene que buscar un plan estratégico que funcione con el acompañamiento del desarrollo de personas integradas con grandes capacidades profesionales de que ayudan a enfocar nuevas posibilidades de manejos administrativos, ya que un gerente no solo es disponer órdenes, sino también es ayudar a ver el margen competitivo y estar a disposición de su equipo de trabajo ante cualquier consecuencia o problema que pueda suceder, lo cual tiene que buscar una solución inmediata para de esa manera no impedir el

funcionamiento de actividades, y lograr cumplir con la efectividad al cumplimiento de metas y objetivos

Según Batao y Cenas (2020), las preocupaciones sobre la identificación de las habilidades gerenciales que necesitan las organizaciones eficientes y con buen desempeño son bienvenidas, pero también hay preocupaciones importantes sobre cómo se pueden desarrollar a lo largo de la vida. El perfeccionamiento de las habilidades gerenciales se sostiene en la puesta en marcha de conocimientos donde se veía implicado la necesidad de dirigir personas, tomar decisiones estratégicas, solucionar problemas, entre otros que se relacionan con el campo organizacional, todo ello permitirá que el directivo esté preparado para actuar con eficiencia al momento de encontrarse en situaciones similares en el campo laboral, de modo que se logrará un desempeño coherente.

En cuanto a las dimensiones de la variable, según Ruilova - Elizalde y Luján – Johnson (2023) fueron las siguientes; *habilidades técnicas*, son todas aquellas habilidades que implican un sustento técnico para la realización de actividades dentro del campo organizacional, las cuales requieren de un proceso de aprendizaje, el cual es fortalecido posteriormente con la experiencia. Además, Batao y Cenas (2020), considera que es un aspecto fundamental debido a que permite actuar con coherencia y pertinencia frente a situaciones complejas donde se requiera de la determinación de actividades específicas para no acrecentar la problemática. Asimismo, Munir et al. (2020), consideran que la adquisición de estas habilidades debe sustentarse en la iniciativa propia de las personas, las cuales tienen la responsabilidad de incrementar su formación técnica a través de cursos, de especializaciones u otros métodos que ayuden a incrementar su nivel de productividad laboral.

Habilidades humanas, permite la relaciona asertiva de los directivos con los diversos colaboradores que conforman la estructura organizacional, de modo que cada uno de ellos puedan ser tratados con igualdad como parte

importante que permite la obtención de los resultados; asimismo permite generar relaciones positivas con los grupos de interés como proveedores, y clientes, etc. Además, Popescu et al. (2020), consideran que es probable que se trate de una de las habilidades que se aprenden dentro del seno familiar, las mismas que son el resultado de la práctica de valores en colocados por parte de los formadores, las mismas que permiten ver a los demás de forma igualitaria. Starecek et al. (2020), considera que la estabilidad es muy importante para el crecimiento organizacional debido a que permite la creación de una cultura inclusiva y la formación de un ambiente interno estable donde la tolerancia es el motor principal para la apertura hacia nuevos conocimientos y el trabajo en equipo.

Habilidades conceptuales, se consideran como conocimientos específicos centrados directamente en brindar soporte a las actividades organizacionales por medio de aspectos técnicos que involucran la utilización de herramientas complejas para desarrollar el proceso que conlleve a la solución de conflictos o la entrega de resultados para el crecimiento integral. Además, Ahmad y Ahmad (2021), se sustenta principalmente en la suma de las habilidades técnicas y las humanas, debido a que implica la necesidad de desempeñarse coherentemente aplicando conocimientos técnicos y humanísticos para brindar una solución equitativa a las partes involucradas, dentro de la cual el foco principal es mejorar la competitividad. Asimismo, Soto et al. (2020), considera que esta habilidad permite la comprensión de diferentes situaciones en el campo laboral por parte de los directivos, la cual permite también recurrir a información precisa para poder abordar decisiones en situaciones complejas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

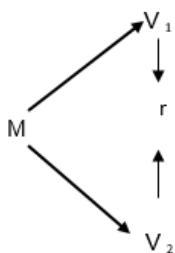
3.1.1 Tipo de investigación

Básica, pues se utilizó teorías que dan solución a la problemática identificada (Nieto, 2018) dichas teorías fueron utilizadas y descritas por cada variable para dar soluciones prácticas.

3.1.2 Diseño de investigación

Fue no experimental, como lo indica Nicaragua (2018), ya que en ninguna fase se manipuló el objeto de estudio ni los conceptos a conveniencia propia del investigador. Fue de nivel correlacional, puesto que por medio de la inferencia estadística y descriptiva se pretende analizar el vínculo de los conceptos, de enfoque cuantitativo, ya que se midió las variables con valores numéricos (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018) y es de corte transversal, dado que el estudio toma como punto de referencia un solo año (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018). Dicha investigación muestra un corte transversal porque se estudió en un solo momento.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Inteligencia emocional

V2 = Habilidades gerenciales

r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

Variable 1: Inteligencia emocional

- **Definición conceptual**

Para López y Gutiérrez (2019), fue la habilidad para actuar de forma coherente a pesar de las circunstancias negativas por las cuales pueda estar atravesando la vida de las personas, de modo que se tomen las decisiones adecuadas aún en las peores circunstancias, sin permitir que estas influyan sobre aspectos ajenos como el campo laboral, las relaciones personales, entre otros que deben ser manejados con inteligencia.

- **Definición operacional**

Para su medición correspondiente, se empleó un cuestionario de acuerdo a una escala ordinal.

- **Dimensiones**

Inteligencia interpersonal

- Estados de ánimo.
- Temperamentos.
- Motivaciones e intenciones.

Inteligencia intra personal

- Gama de sentimientos.
- Involucramiento.
- Capacidad de efectuar discriminaciones.
- Conducta.

- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Habilidades gerenciales

- **Definición conceptual**

A vista de Ruilova - Elizalde y Luján – Johnson (2023) son aquellas habilidades de tipo específicas que son exigidas por parte de las organizaciones hacia los colaboradores que ocupan puestos

gerenciales, teniendo en cuenta que el nivel de responsabilidad es mucho más amplio, para lo cual debe manejar una cierta cantidad de habilidades para propiciar la comunicación asertiva, la competitividad sana entre trabajadores, el mejoramiento del ambiente interno, entre otros que parten de la capacidad del personal directivo.

- **Definición operacional**

Para su medición correspondiente, se empleó un cuestionario de acuerdo a una escala ordinal.

- **Dimensiones**

Habilidades técnicas

- Experiencia.
- Conocimiento.
- Desarrollo de funciones.

Habilidades humanas

- Comunicación.
- Interrelación.
- Manejo de personal.

Habilidades conceptuales

- Gestión de la información.
- Toma de decisiones.
- Conocimiento del puesto.

- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Conforme a Hernández y Mendoza (2018) es un conjunto de elementos que estudiaron con características similares.

De acuerdo a ello, la población estuvo conformada por 55 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

- **Criterios de inclusión:**

Personal:

- Nombrado
- CAS
- Con más de 3 meses de experiencia

- **Criterios de exclusión:**

- Jefe de la institución
- Practicantes
- Locadores
- Personal que no brinda su consentimiento informado

3.3.2 Muestra:

Los autores Palella y Martins (2017) conjunto de elementos extraídos de la población con características similares.

De acuerdo a ello, estuvo conformada por 55 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

3.3.3 Muestreo:

El investigador Arias (2020) alude que es el método de muestreo que implicó intencionalmente la selección de mecanismos particulares que van a representar el universo.

Por lo tanto, se utilizó el muestreo no probabilístico tipo censal, ya que se trabajó con el total de la población.

3.3.4 Unidad de análisis:

Estuvo constituida por cada trabajador administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Fue la encuesta. Arias (2020) fue aquella técnica donde se recopiló la información del participante mediante un cuestionario previamente estructurado.

El instrumento empleado es el cuestionario, para Hernández y Mendoza (2018) es el grupo de interrogantes que se originan a raíz de las dimensiones las cuales permiten conocer el comportamiento de los investigados.

En donde la variable inteligencia emocional, estuvo integrado por 20 enunciados, dentro de los cuales fueron 2 dimensiones. La escala fue: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, Y fue de elaboración propia, los mismos que fueron medidos tomando en cuenta el siguiente criterio: la inteligencia emocional tuvo un rango bajo de (20-46), medio (47-73) y alto (74-100).

En cuanto al instrumento para obtener la data respectiva sobre las habilidades gerenciales estuvo integrado por 20 ítems dividido en 3 dimensiones. La escala fue: 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre. Y fue de elaboración propia, los mismos que fueron medidos tomando en cuenta el siguiente criterio: Las habilidades gerenciales tuvo un rango bajo de (20-46), medio (47-73) y alto (74-100).

Validez

Se acudió a los validadores, quienes con su experticia y conocimiento formarán el juicio de expertos, quienes analizarán cada ítem asignado en el instrumento y realizarán la valoración de la misma.

Tabla 1

Validadores

Nº	Juez experto	Grado académico	Resultado
1	Bustamante Rios, Nimia Consuelo	Maestra en Gestión Pública	Aplicable
2	Livia Aguilar, Jose Luis	Maestro en Gestión Pública	Aplicable
3	Rojas Vasquez, Semiramis	Maestra en gestión de los servicios de salud	Aplicable

Nota. Elaboración propia con datos extraídos de SUNEDU

Confiabilidad

La representación del grado de confiabilidad se efectuó a través del Alfa de Cronbach, el cual debió representar mayor o igual a 0.7 (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

El resultado de confiabilidad de la inteligencia emocional, la cual da como resultado 0,983. La confiabilidad de habilidades gerenciales fue 0,899 los cuales evidentemente superan la barrera mínima de 0.7 por lo que ambos tienen una fuerte fiabilidad integrando la validez de contenido necesaria

3.5. Procedimientos

Los instrumentos se formularon de acuerdo a cada variable y los ítems se extrajeron de acuerdo a cada indicador, posterior a ello se procedió a la validación de los mismos, seguidamente para consolidar con la debida información de datos, se procedió a la solicitud de tener el debido permiso, los instrumento se aplicaron de manera directa a cada colaborador, los datos obtenidos se ascendió de un archivo de información, se agrupo por cada variable, para luego realizar las conclusiones y sugerencias de que toda investigación se implementa para un mejor desarrollo integrado en su mejor estructura

3.6. Método de análisis de datos

Se llevó a cabo mediante el análisis de datos descriptivos las cuales fueron sintetizadas en tablas y para responder a las hipótesis se utilizó el análisis inferencial mediante el SPSS v.25, utilizando la prueba de normalidad Kolmogorov sminov, siendo los resultados de la significancia menor a 0.05, razón por el cual para calcular la correlación se usó el Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El estudio estuvo concentrado en ejercer la aplicación de considerar los siguientes principios: *Beneficencia*, debido a que se beneficiaron a todos los participantes *No maleficencia*, debido a que no se buscó causar molestias a ninguno de los participantes. *Justicia*, porque se

desarrolló respetando a todos por igual, dándoles un trato equitativo en todo momento. *Autonomía*, de que todos estuvieron de acuerdo con el tema de ser elegido, por lo que no existe contradicciones, porque se dio la opción de elegir de acuerdo a lo que más tienen conocimiento de su carrera profesional. Asimismo, tiene el *consentimiento informado*, debido a que concedieron el permiso solicitado por la aprobación de la institución y también de los investigadores pertenecientes.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

En la presente se observan los hallazgos que se han obtenido en relación a los dos temas de estudio y sus cinco dimensiones, las cuales fueron obtenidas a través de la aplicación de la encuesta y posteriormente fue procesadas en el programa Excel y en el software Spss versión 25.

Hipótesis específica 1

H₁.- El nivel de inteligencia emocional del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja, 2023, es alto.

Tabla 2

Nivel de inteligencia emocional

Nivel	Rango	f	%
Bajo	20 – 46	19	35%
medio	47 – 73	25	45%
alto	74 - 100	11	20%
	Total	55	100%

Nota. Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Territorial de salud de Rioja, 2023

Interpretación

En base a la tabla, el nivel de inteligencia emocional del personal administrativo tiene un nivel bajo en 35 %, nivel medio en 45 % y alto en 20 %, por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2

H₂.- El nivel de habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja, 2023, es alto.

Tabla 3

Nivel de habilidades gerenciales

Nivel	Rango	f	%
Bajo	20 – 46	17	31%
medio	47 – 73	27	49%
alto	74 - 100	11	20%
	Total	50	100%

Nota. Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Territorial de salud de Rioja, 2023

Interpretación

De acuerdo a la tabla, el nivel de habilidades gerenciales tiene un nivel bajo en 31%, un nivel medio en 49% y un nivel alto en 20%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica 2.

4.2. Análisis inferencial

Hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja, 2023, 2023.

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,120	55	,046
Habilidades gerenciales	,187	55	,000

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

A consideración que la muestra estuvo conformada por una cantidad igual o mayor a los 50 individuos, se empleó la estadística Kolmogorov-Smirnov^a. la cual dio como resultado un valor de p igual a 0.046 y 0.000 siendo unos de los temas menor al nivel de significancia de 0.05. Por ende, se demuestra que no existe una distribución no normal. Además, con la información dispuesta en las líneas anteriores se tiene la suficiencia para establecer que para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de Rho de Spearman.

Tabla 5*Relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales*

			Inteligencia interpersonal	Inteligencia intrapersonal	Habilidades gerenciales
Rho de Spearman	Inteligencia interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,980**	,962**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	55	55	55
	Inteligencia intrapersonal	Coeficiente de correlación	,980**	1,000	,988**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	55	55	55
	Habilidades gerenciales	Coeficiente de correlación	,962**	,988**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	55	55	55

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

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

En base a los valores, se determinó que existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales. Por lo tanto, existe relación entre la inteligencia interpersonal y las habilidades gerenciales con un Rho de Spearman de 0.962 (correlación positiva muy alta); existe relación entre la inteligencia intrapersonal y las habilidades gerenciales con un Rho de Spearman de 0.988 (correlación positiva muy alta); y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de investigación.

Hipótesis general

H_i - Existe relación entre la Inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja, 2023, 2023.

Tabla 6

Relación entre la Inteligencia emocional y las habilidades gerenciales

			Inteligencia emocional	Habilidades gerenciales
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,974**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Habilidades gerenciales	Coeficiente de correlación	,974**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

En relación a los valores, se estableció que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales ya que el p-valor fue igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), además, el Rho Spearman alcanzó un coeficiente de 0.974 (correlación positiva muy alta).

V. DISCUSIÓN

En este espacio se discute los resultados obtenidos con los trabajos anteriores, empezando con la exposición de que el nivel de inteligencia emocional del personal administrativo de la institución en estudio tiene un nivel bajo en 35 %, nivel medio en 45 % y alto en 20 %, debido a que gran parte de los colaboradores desconocen las políticas internas de la institución, como visión y misión institucional, no tiene una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo y los jefes superiores, siendo las relaciones laborales y el ambiente laborales inadecuados, dichos resultados coinciden con lo expuesto Vallejos (2022), quien indica que, se encontró un nivel predominante catalogado como promedio en el 30% de los estudiantes, el cual se traduce como un resultado no muy alentador debido a que esta habilidad debe estar presente en cada uno de ellos no solo para la solución de vida personal, sino también para poder socializar con los demás y lograr la adquisición de conocimientos representativos para su formación académica, las mismas que ayudarán a cimentar las bases de su personalidad; se destacó también que gran parte de esta problemática fue acrecentada por la pandemia donde la comunicación se llevó a cabo de forma virtual sin mantener contacto con los demás.

En tanto, Mora et al. (2022), en sus resultados también guarda relación con los resultados obtenidos al indicar que se determinó que las personas investigadas no cuentan con la capacidad suficiente para el manejo de emociones, lo cual es preocupante debido a que se trata de docentes que imparten conocimientos y son los encargados de guiar a los estudiantes, lo anterior discrepa con Arrascue et al. (2021), expresan que, la calificación que recibieron los directivos por parte de los colaboradores en cuanto al manejo de inteligencias múltiples para el manejo de situaciones emocionales fue positiva, dentro de las cuales destacaron que estos tienen la capacidad de realizar el análisis crítico de diversas situaciones complejas propias del día a día dentro de la institución, asimismo, destacaron que tienen la posibilidad de realizar la orientación respectiva para que las personas puedan alcanzar esta habilidad y al mismo tiempo conseguir cumplir con las metas establecidas; por

lo tanto, la capacidad para el manejo de emociones resulta ser indispensable en cualquier área organizacional.

Asimismo, el nivel de habilidades gerenciales tiene un nivel bajo en 31%, un nivel medio en 49% y un nivel alto en 20%, provocado por el personal poco eficiente, con débil liderazgo de los superiores para el manejo de conflictos, además que el personal superiores o jefes de áreas no cuentan con las capacidades y o habilidades mínimas para dirigir equipos de trabajo y que estos tengan una adecuada toma de decisiones en beneficio del ente. En ese sentido, Contreras (2021), tiene similitud con los resultados al indicar que se visualiza la importancia de fomentar el fortalecimiento de las competencias gerenciales en los puestos directivos como parte de las estrategias para obtener mayores niveles de rendimiento dentro de las instituciones; de esta forma, se estableció la necesidad de que fomentar el desarrollo de valores, principios y la creación de conductas positivas, apertura hacia el cambio y la integración de nuevos conocimientos, de modo que los aprendizajes múltiples no sean un limitante para mejorar. Los resultados respaldan lo expuesto por Zheng et al. (2020), quienes describieron que gracias a las habilidades gerenciales se permiten a que una empresa se mantenga a disposición de cumplir con el funcionamiento de sus actividades y al mismo tiempo el seguimiento de las políticas, de poder tenerlos en cuenta en cada operación como parte de mantener una buena presencia e imagen institucional; además la gerencia es quién se puede responsabilizar de todo lo que ocurre dentro de una empresa de poder direccionar a su equipo de trabajo para conseguir resultados positivos y al mismo tiempo poder debatir ante la presencia de nuevas oportunidades, también la gerencia lo que busca es de que todo esté en perfeccionamiento y marche de manera estable y segura, ya que los resultados no solo elogian al crecimiento de la empresa sino también de la habilidad del cargo del gerente, de saber mantener una buena distribución y un orden administrativo.

Por lo tanto, el mejoramiento de estas habilidades debe fortalecerse el día a día a través de diversas estrategias como la integración de capacitaciones

específicas y la participación de capacitaciones en casuísticas reales donde los directivos se encuentren ante la necesidad de actuar de acuerdo a lineamientos específicos y técnicos, además, el manejo de habilidades gerenciales se refiere a las habilidades de los gerentes para establecer y mantener buenos contactos con subordinados, superiores, otros gerentes, incluso con personas ajenas a la organización. Implica también la posibilidad de manejar una inteligencia positiva que permita aceptar los diferentes puntos de vista de acuerdo a la misión que tiene que representar ante la sociedad, sin necesidad de ser pragmáticos o indiferentes a ello, por lo que, dentro del campo gerencial, esto permite fortalecer las estrategias a través de conocimientos múltiples aplicados a la planeación.

Además, existe relación positiva significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales, indicando, que a mejor desarrollo de las dimensiones de la inteligencia emocional, mejor será la aplicación de las habilidades gerenciales, coincidiendo con Peláez (2021), quien deduce que, el resultado de Pearson fue de $r = 0,967$ el cual conllevó a cimentar la importancia de dar mayor valor a la inteligencia emocional dentro de los estudiantes debido a que se encuentran en una etapa muy importante donde se debe realizar la implementación no sólo de las competencias múltiples, sino también de las habilidades para mejorar la toma de decisiones respecto a las situaciones adversas que se puedan presentar dentro de su entorno, las mismas que permitirán potenciar la capacidad de rendir académicamente; es decir, la presencia de correlación permite un resultado positivo siempre y cuando se apliquen las estrategias correctas.

Por último, existe relación positiva muy alta y significativa entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales lo que indica que las habilidades gerenciales dependen en 96.21% de la inteligencia emocional, concordante con Arrascue (2021), manifiesta que, como resultado del análisis estadístico, obtuvo que hay una relación positiva, sin embargo esto no puede ser catalogada como alta debido a que el $\text{Sig}=0,023$ además de un $\text{Rho}=0,315$; sin embargo se destacó lo indispensable que es realizar capacitaciones para

que el personal pueda mejorar su capacidad respecto al manejo de sus emociones, más aún, tomando en cuenta que la naturaleza de las actividades laborales en las que se encuentran inmersos supone entornos cambiantes, por lo que estabilidad es imprescindible para prestar servicio de calidad bajo el cumplimiento de la empatía con los pacientes. Asimismo coincide con Valdez (2021), deduce que, el resultado de Pearson fue de 0,985 por lo que se determinó un resultado de correlación alto, motivo por el cual además se consideró como importante el fortalecimiento del manejo emocional como elemento indispensable para mejorar el rendimiento dentro del campo laboral, el mismo que puede ser propiciada a través de capacitaciones centradas directamente en este tema lo cual parte de la responsabilidad institucional y la predisposición de cada trabajador.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación positiva muy alta y significativa entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023, lo que indica que, a mejor desarrollo de la inteligencia emocional, mejor será el desarrollo de las habilidades gerenciales.

Segunda: El nivel de inteligencia emocional del personal administrativo es medio debido a que gran parte de los colaboradores desconocen las políticas internas de la institución, como visión y misión institucional, no tiene una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo y los jefes superiores, siendo las relaciones laborales y el ambiente laborales inadecuados.

Tercera: El nivel de habilidades gerenciales es medio debido a que se tiene personal poco eficiente en el cumplimiento de los objetivos en el tiempo establecido, con débil liderazgo de los superiores para el manejo de conflictos, además que el personal superior o jefes de áreas no cuentan con las capacidades y habilidades mínimas para dirigir equipos de trabajo.

Cuarta: Existe relación positiva significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales, lo que indica que, a mejor desarrollo de las dimensiones de la inteligencia emocional, mejor será el desarrollo de las habilidades gerenciales.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al jefe de la institución, llevar a cabo talleres de capacitación sobre actividades relacionadas al coaching e integración con el objetivo de fortalecer los diversos aspectos vinculados a la inteligencia emocional para optimizar el nivel de eficiencia y calidad de trabajo.

Segunda: Al jefe de la institución, adoptar habilidades blandas como la capacidad de escucha con el objetivo de mejorar significativamente el ambiente de trabajo, empatizar con los colaboradores y de esta manera gestionar adecuadamente las relaciones que se generan en el área.

Tercera: Al jefe de la institución, diseñar estrategias que permitan fortalecer las habilidades gerenciales de los usuarios internos para que en base a ello se puedan desarrollar líderes altamente eficientes que coadyuven a la materialización de la visión institucional.

Cuarta: Al jefe de la institución, diseñar una política de trabajo participativa donde muestre una comunicación fluida y atenta con todo el personal para que de esta manera incrementar el nivel de motivación en función a las tareas a desarrollar.

REFERENCIAS

- Ahmad, I., Ahmad, S. (2021). Effect of Managerial Skills on the Performance of Small- and Medium-Sized Enterprises: A Case Study in Pakistan. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. <https://koreascience.kr/article/JAKO202109554061312.pdf>
- Ahmad-Tilwani, S., Asif, M., Hussain, Z., Patra, I. (2022). The Impact of Emotional Intelligence on Cognitive Strategy Uses of Saudi English Foreign Language Students' Vocabulary Knowledge. *Education Research International*. <https://doi.org/10.1155/2022/3451109>
- Alsulami, H. (2022). Assessing the Effect of Instructor's Emotional Intelligence (EI) on the Students' Satisfaction Index (SSI): Meta-Analysis of University Students. *Metaheuristics-based Explainable Artificial Intelligence (XAI) Models for Real-world Problems*. <https://doi.org/10.1155/2022/7214441>
- Arias, F. (2020). The research project: Introduction to the research methodology. (6th Ed). *Publisher: Episteme, Caracas-Venezuela*. <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTODEINVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arrascue, I. (2021). *Habilidades gerenciales y clima organizacional en el personal del Hospital Municipal Los Olivos*. Lima, 2019. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Perú. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16942/Arrascue_li.pdf?sequence=3
- Arrascue-Lino, I., Podestá-Gavilano, L., Matzumura-Kasano, J. (2021). Habilidades gerenciales desde la percepción del personal en el hospital Municipal los Olivos. *Facultad de Medicina Humana*. Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n2/2308-0531-rfmh-21-02-275.pdf>
- Batao-Ibay, S., Cenas Pa-alisbo, M. (2020). An Assessment of the Managerial Skills and Professional Development Needs of Private Catholic Secondary School Administrators in Bangkok, Thailand. *World Journal of Education*. <https://doi.org/10.5430/wje.v10n1p149>

- Bongomin, O., Gilibrays-Ocen, G., Oyondi-Nganyi, E. (2020). Exponential Disruptive Technologies and the Required Skills of Industry 4.0. *Journal of Engineering*. <https://doi.org/10.1155/2020/4280156>
- Cadena, R. (2017). *Teoría organizacional y habilidades gerenciales*. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425966.pdf>
- Contreras, R. (2021). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral de las autoridades de las universidades de la provincia de San Martín, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad cesar vallejo. Tarapoto]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52613/Contreras_JRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Du, J., Li, Y., Ma, J. (2018). Retrieval of Semantic-Based Inspirational Sources for Emotional Design. *Computational Intelligence and Neuroscience*. <https://doi.org/10.1155/2018/4685187>
- Felicia-Operto, F., Precenzano, F., Bitetti, I., Lanzara, V. (2019). Emotional Intelligence in Children with Severe Sleep-Related Breathing Disorders. *Behavioural Neurology*. <https://doi.org/10.1155/2019/6530539>
- Gao, X., Ling, J., Xiao, X., Li, M. (2019). Learning Force-Relevant Skills from Human Demonstration. *Control Design for Systems Operating in Complex Environments*. <https://doi.org/10.1155/2019/5262859>
- Guo, H., Wang, M. (2022). Analysis on the Penetration of Emotional Education in College Physical Education Based on Emotional Feature Clustering. *Scientific Programming for Fuzzy System Modeling of Complex Industry Data*. <https://doi.org/10.1155/2022/2389453>
- Hernández R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Universidad de Celaya*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A., http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw-Hill, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RU-DICsv9n18p92_95.pdf

- Hoang-Vu, N., Thi-Vu, M., Quoc-Mai, B. (2022). The Impact of Emotional Intelligence on Internet Addiction: A Case Study of Vietnamese Students. *Human Behavior and Emerging Technologies*. <https://doi.org/10.1155/2022/4791604>
- Hua, X., Zhang, H., Xie, F. (2022). Research on Learner Modeling and Curriculum Recommendation Based on Emotional Factors. *AI-Driven Intelligent Sensor Networks: Key Enabling Theories, Architectures, Protocols, and Techniques*. <https://doi.org/10.1155/2022/3296713>
- Huang, Q., Su, W., Sun, Y., Huang, T. (2022). NTM-Based Skill-Aware Knowledge Tracing for Conjunctive Skills. *Human Behavior Modelling in Engineering Management under Industry 4.0*. <https://doi.org/10.1155/2022/9153697>
- Imeni, M., Fallah, M., Ahmad-Edalatpanah, S. (2021). The Effect of Managerial Ability on Earnings Classification Shifting and Agency Cost of Iranian Listed Companies. *Economic, Social, and Financial Complex Systems and Experimental Calculation in 2020*. <https://doi.org/10.1155/2021/5565605>
- Jiang, S., Wang, H. (2021). Group Polarization Based on Agent Emotional Characteristics and Credibility. *Behaviour Analysis, Complexity and Control of Networked Dynamical Systems*. <https://doi.org/10.1155/2021/9983541>
- Kaleem-Khan, M., Ammar-Zahid, M., Shahzad, K., Hussain, J. (2022). Role of Managerial Ability in Environmental, Social, and Economics Sustainability: An Empirical Evidence from China. *Water Quality and Associated Health Risks*. <https://doi.org/10.1155/2022/8588385>
- Li, J., Feng, L., Zhai, J. (2019). Multicriteria Evaluation of the Emotional Intelligence of Small Retail E-Commerce Network Firms. *Mathematical Problems in Engineering*. <https://doi.org/10.1155/2019/9798174>
- Loján-Alvarado, J., Pinos-Vélez, E., Sarmiento-Espinoza, W. (2022). Habilidades gerenciales como estrategias que inciden en las organizaciones de salud. *Polo del conocimiento. Ecuador*.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/4002/9329>

- López, M., Gutiérrez, D. (2019). *Inteligencia emocional y rendimiento académico. Primera edición.*
<http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/InteligenciaEmocional.pdf>
- Mohan, M., Heng-Lin, K., Parolia, A., Pau, A. (2021). Does Emotional Intelligence of Dental Undergraduates Influence Their Patient Satisfaction?. *International Journal of Dentistry*. <https://doi.org/10.1155/2021/4573459>
- Mora-Miranda, N., Martínez-Otero, V., Gaeta-González, M. (2022). Inteligencia emocional en la formación del profesorado de educación infantil y primaria. *Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8300878.pdf>
- Munir, H., Quraishi, U., Shokat, I. (2020). Influences of Head Teachers Managerial Skills on Pupils Academic Performance at Secondary School Level. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*. <https://doi.org/10.26710/jbsee.v6i3.1376>
- Nicaragua, E. (2018). Metodología de la investigación e investigación aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas. *Revista de La Universidad Autónoma*, 1- 89. <https://jalfaroman.files.wordpress.com/2019/03/dosier-metodologia-e-investigacion-aplicada-2018.pdf>
- Nieto, E. (2018). *Tipos de Investigación*. *Usdg.edu.pe*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Palella, S., & Martins, F. (2017). *Research and Methodological Innovation*. Caracas *Fedupel*, <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>
- Peláez, L. (2021). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en el área de comunicación de estudiantes del tercer grado C, del Centro de Educación Básica Alternativa Hipólito Unanue, Tarapoto – 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63288/Pel%
%c3%a1ez_VL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63288/Pel%c3%a1ez_VL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pereda – Pérez, F., López-Guzmán, T. y González Santa Cruz, F. (2018) La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España), *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>
- Popescu, L., Iancu, A., Avram, M., Avram, D. (2020). The Role of Managerial Skills in the Sustainable Development of SMEs in Mehedinti County, Romania. *University of Craiova, Al. I. Cuza*. <https://doi.org/10.3390/su12031119>
- Pradas, C. (2018). *Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman: resumen y test*. <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-inteligencia-emocional-de-daniel-goleman-resumen-y-test-3905.html>
- Reyes-López, O. (2023). *Habilidades Gerenciales de la Teoría de Anne Mar (2016)*. https://www.researchgate.net/publication/369590026_Habilidades_Gerenciales_de_la_Teoria_de_Anne_Mar_2016_Marco_Teorico
- Ritonga, M., Ramadhanti-Febrian, S., Kustati, M., Khaef, E. (2022). Duolingo: An Arabic Speaking Skills' Learning Platform for Andragogy Education. *Education Research International*. <https://doi.org/10.1155/2022/7090752>
- Rojas-Monedero, R. (2020). Construyendo Paz en las Aulas desde la Inteligencia Emocional. *Universidad Santiago de Cali, Colombia*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7989865>
- Ruilova - Elizalde, R. y Luján – Johnson, G. (2023) Modelo de habilidades gerenciales para mejorar la gestión educativa en educación regular, provincia de Guayas Ecuador 2023, *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4568
- Saleh-Hassan, A. (2023). The Components of the Spiritual Intelligence Predicting the Mental Toughness and Emotional Creativity for the University Students. *Education Research International*. <https://doi.org/10.1155/2023/1631978>
- Salovey y Mayer (2020). *Modelos Teóricos de la Inteligencia Emocional*. <https://www.mipsicologadesdecasa.com/modelos-teoricos-de-la-inteligencia-emocional/>

- Seo, Y., Kang, Y. (2020). Effects of Farmers' Facial Expression on Consumers' Responses in Print Advertising of Local Food: The Moderating Role of Emotional Intelligence. *Journal of Food Quality*. <https://doi.org/10.1155/2020/8823205>
- Serbaya, S. (2022). Analyzing the Role of Emotional Intelligence on the Performance of Small and Medium Enterprises (SMEs) Using AI-Based Convolutional Neural Networks (CNNs). *Recent Advances in IoT and Blockchain-Based Security/Privacy in Advent Technology*. <https://doi.org/10.1155/2022/7951676>
- Shariatpanahi, G., Asadabadi, M., Rahmani, A., Effatpanah, M. (2022). The Impact of Emotional Intelligence on Burnout Aspects in Medical Students: Iranian Research. *Education Research Internationa*. <https://doi.org/10.1155/2022/5745124>
- Soto,A., Giménez,M. y Prado,V. (2020). Effect of Emotional Intelligence and Psychosocial Risks on Burnout, Job Satisfaction, and Nurses' Health during the COVID-19 PandemicEn t. *J. Environ. Res. Salud pública 2020*, <https://doi.org/10.3390/ijerph17217998>
- Starecek, A., Caganova, D., Kubisova, E., Gyurak, Z. (2020). The Importance of Generation Z Personality and Gender Diversity in the Development of Managerial Skills. *International Conference on Emerging eLearning Technologies and Applications (ICETA)*. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9379187>
- Su, X., Gao, M., Ren, J., Li, Y. (2020). Personalized Clothing Recommendation Based on User Emotional Analysis. *Personalized Clothing Recommendation Based on User Emotional Analysis*. <https://doi.org/10.1155/2020/7954393>
- Sun, B. (2022). Emotional Analysis and Personalized Recommendation Analysis in Music Performance. *Recent Advances of High-Performance Dimensionality Reduction in Big Data Era*. <https://doi.org/10.1155/2022/9548486>
- Valdez, J. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en la empresa FerroHogar S.A.C., Tarapoto – 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70169/Valdez_SJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Vallejos-Valdivia, C. (2022). Niveles de inteligencia emocional en estudiantes de la carrera de psicología de una universidad pública peruana. *Facultad de Medicina Humana URP*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v22n3/2308-0531-rfmh-22-03-556.pdf>
- Vicent, M., Sanmartín, R., Cargua-García, N., García-Fernández, J. (2022). Perfectionism and Emotional Intelligence: A Person-Centered Approach. *International Journal of Clinical Practice*. <https://doi.org/10.1155/2022/8660575>
- Wei, P. (2022). Emotional Cognitive Expression in Lacquer Colors Based on Prior Knowledge. *Advanced Big Data Analysis Technologies for Environmental Monitoring Data*. <https://doi.org/10.1155/2022/1151676>
- Whetten, D., Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. Octava edición. Egade Business School, México <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/f12eda1de07b7c59560816f683210111.pdf>
- Xia, X., Li, X. (2022). Artificial Intelligence for Higher Education Development and Teaching Skills. *Theories, Technologies, and Applications of Artificial Intelligence in Cloud-Based Internet of Things*. <https://doi.org/10.1155/2022/7614337>
- Zheng, Y., Graham, L., Epitropaki, O., Snape, E. (2020). Service Leadership, Work Engagement, and Service Performance: The Moderating Role of Leader Skills. *Group & Organization Management*. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1059601119851978>
- Zhong, Q. (2022). Managerial Ownership and Stock Price Volatility: The Moderating Role of Corporate Transparency in China. *Discrete Dynamics in Nature and Society*. <https://doi.org/10.1155/2022/4634782>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Inteligencia emocional	Según López y Gutiérrez (2019), conjunto de habilidades, tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar la empatía y abrigar esperanza.	Para la medición de esta variable se hará uso de un cuestionario de escala ordinal	Inteligencia interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Estados de ánimo, - Temperamentos, - Motivaciones e intenciones. 	1, 2, 3 4 y 5 6, 7, 8,9 y 10	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5= Siempre	1 = bajo 2 = medio 3 = alto
			Inteligencia intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Gama de sentimientos - Involucramiento - Capacidad de efectuar discriminaciones. - Conducta 	11, 12 y 13 14, 15 y 16 17, 18 y 19 20		
Habilidades gerenciales	Según Ruilova – Elizalde y Luján – Johnson, (2023) sostiene que las habilidades gerenciales vienen a ser las capacidades que tiene el personal directivo para gerenciar o dirigir una organización de manera eficiente y eficaz, organizando sistemáticamente las habilidades técnicas, humanas y conceptuales.	Para la medición de esta variable se hará uso de un cuestionario de escala ordinal	Habilidades técnicas	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia - Conocimiento - Desarrollo de funciones 	1, 2 3, 4 5, 6 y 7	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5= Siempre	1 = bajo 2 = medio 3 = alto
			Habilidades humanas	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Interrelación - Manejo de personal 	8 y 9 10, 11 12, 13 y 14		
			Habilidades conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la información - Toma de decisiones - Conocimiento del puesto 	15 16, 17 y 18 19 y 20		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Inteligencia emocional

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información acerca de inteligencia emocional.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	ÍTEMS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Inteligencia interpersonal						
01	Su estado de ánimo le permite desarrollar de manera eficiente sus actividades					
02	Tiene apoyo de sus compañeros de trabajo cuando tiene bajos estados de ánimo					

03	Le incentivan a solucionar sus bajos estados de ánimos mediante un compañerismo continuo					
04	Puede controlar de manera oportuna sus temperamentos					
05	Le han comunicado alguna vez acerca de los malos comportamientos o temperamentos no adecuados en algunas actividades					
06	Se siente motivado en el centro de labores o puesto que ocupa					
07	La institución desarrolla planes de motivación con todos los colaboradores					
08	Incentiva a los demás colaboradores a estar motivados					
09	Siente que sus intenciones en su centro de labores siempre son buenas					
10	Siente que sus intenciones en su centro de labores son de gran ayuda para la institución					
Inteligencia intrapersonal						
11	Tiene un apego o sentimiento hacia la institución					
12	Tiene un sentimiento de reciprocidad hacia la institución					
13	Se siente comprometido con la institución debido al sentimiento que lo guarda					
14	Se involucra en todas las actividades que desarrolla la institución					
15	Asume nuevas responsabilidades en su centro de labores					
16	Reconocen el esfuerzo que realiza por la institución para el cumplimiento de los objetivos					
17	Considera adecuado las intervenciones de otros compañeros ante actos discriminatorios o burlas					
18	Comunica a sus compañeros acerca de algunas conductas atípicas que pueden causar malestar a otros compañeros de trabajo					
19	Considera oportuna la intervención de sus superiores ante conductas no adecuadas de sus compañeros de trabajo					
20	Existe sanciones ante las malas conductas en el trabajo					

Nota. Elaboración propia

Cuestionario: Habilidades gerenciales

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información acerca de las Habilidades gerenciales.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS DE LA HABILIDADES GERENCIALES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Habilidades técnicas						
01	Cuenta con la experiencia necesaria para ocupar el puesto					
02	Considera adecuado los procesos de selección para poder contar con personal con experiencia que ayude a cumplir los objetivos institucionales					
03	Tiene conocimiento de las funciones a realizar					

04	El conocimiento obtenido es producto de otras experiencias en trabajos similares					
05	Conoce a perfección el desarrollo de sus funciones					
06	Le brindan el Manual de Organización y Funciones (MOF) a todo el personal					
07	Tiene identificado en su estructura de la institución el área en que trabaja					
Habilidades humanas						
08	Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo					
09	El tipo de comunicación utilizado por sus superiores es la adecuada					
10	Existe una adecuada interrelación entre las áreas de trabajo					
11	El personal articula relaciones con las demás áreas para el cumplimiento de los objetivos					
12	Tiene conocimiento acerca del manejo de personal					
13	Cuenta con destrezas para manejar buen grupo de personal					
14	El personal es colaborativo en la dirección de sus superiores					
Habilidades conceptuales						
15	Tiene un adecuado manejo de la información obtenida en su área					
16	Tiene información oportuna para una adecuada toma de decisiones					
17	La información obtenida es de calidad					
18	la información vertida hacia sus superiores le permitió tomar decisiones acertadas					
19	Tiene conocimiento del puesto que ocupa					
20	Recibe capacitaciones para obtener mayor conocimiento acerca de sus funciones que realiza					

Nota. Elaboración propia

Anexo 3: consentimiento informado

Yo, Nancy Marivel Fernandez Fernandez, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación titulada "Inteligencia emocional y habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023". Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es determinar la relación entre la Inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución, Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Nancy Marivel Fernandez Fernandez, email: nfernandezfe82@ucvvirtual.edu.pe y docente Asesor Johnny Silvino Rojas Mori email: jsrojasm12@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Nro. DNI:

Firma:

Lugar, 31 de mayo del 2023

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4: Matriz evaluación por juicio de expertos – Validez

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor:

Jose Luis Livía Aguilar

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV Filial Lima Norte, promoción 2023, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles en una institución pública de salud de Rioja, 2023. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma 

Nancy Marvel Fernandez Fernandez

41525179

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: inteligencia emocional

Definición de la variable:

Según López y Gutiérrez (2019), conjunto de habilidades, tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la

gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar la empatía y abrigar esperanza.

Dimensión 1: inteligencia interpersonal,

Definición de la dimensión:

según López y Gutiérrez (2019), indican que la inteligencia interpersonal, permite la conexión de las personas de forma inteligente con los demás individuos dentro de su entorno, para lo cual se debe tomar en cuenta los estados de ánimo, los comportamientos, los elementos motivacionales, entre otros que fomentan el mejoramiento de este tipo de inteligencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estados de ánimo	1, 2 y 3	4	4	4	
Temperamentos	4 y 5	4	4	4	
Motivaciones e intenciones.	6, 7, 8, 9 y 10	4	4	4	

Dimensión 2: inteligencia intrapersonal

Definición de la dimensión:

La dimensión Inteligencia intrapersonal, permite realizar una introspección a los aspectos internos de cada persona para conocer aquellos factores positivos y negativos que necesitan ser mejorados para obtener mayores resultados respecto, a los diferentes campos donde se desarrolla la vida humana, dentro de los cuales se puede mejorar la tolerancia hacia la diversidad cultural, de modo que no se realicen discriminaciones de ningún tipo. López y Gutiérrez (2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gama de sentimientos	11, 12, y 13	4	4	4	
Involucramiento	14, 15 y 16	4	4	4	
Capacidad de efectuar discriminaciones	17, 18, y 19	4	4	4	
Conducta	20	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: habilidades gerenciales

Definición de la variable:

Según Ruilova – Elizalde y Luján – Johnson, (2023) sostiene que las habilidades gerenciales vienen a ser las capacidades que posee el personal directivo para gerenciar o dirigir una organización de manera eficiente y eficaz, organizando sistemáticamente las habilidades técnicas, humanas y conceptuales.

Dimensión 1: habilidades técnicas

Definición de la dimensión:

según Ruilova - Elizalde y Luján – Johnson, (2023) indica que; las habilidades técnicas, son todas aquellas habilidades que implican un sustento técnico para la realización de

actividades dentro del campo organizacional, las cuales requieren de un proceso de aprendizaje, el cual es fortalecido posteriormente con la experiencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia	1 y 2	4	4	4	
Conocimiento	3, 4,	4	4	4	
Desarrollo de funciones	5, 6, y 7	3	4	4	Colocar significado de abreviatura MOF en cuestionario V2, ítem 6.

Dimensión 2: habilidades humanas

Definición de la dimensión:

según Ruilova - Elizalde y Luján – Johnson, (2023) indica que las Habilidades humanas, permite la relaciona asertiva de los directivos con los diversos colaboradores que conforman la estructura organizacional, de modo que cada uno de ellos puedan ser tratados con igualdad como parte importante que permite la obtención de los resultados; asimismo permite generar relaciones positivas con los grupos de interés como proveedores, y clientes, etc.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	8 y 9	4	4	4	
Interrelación	10 y 11	4	4	4	
Manejo de personal	12, 13 y 14	4	4	4	

Dimensión 3: habilidades conceptuales

Definición de la dimensión:

según Ruilova - Elizalde y Luján – Johnson, (2023) indica que; Habilidades conceptuales, se consideran como conocimientos específicos centrado directamente en brindar soporte a las actividades organizacionales por medio de aspectos técnicos que involucra la utilización de herramientas complejas para desarrollar el proceso que conlleve a la solución de conflictos o la entrega de resultados para el crecimiento integral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de la información	15	4	4	4	
Toma de decisiones	16, 17 y 18	4	4	4	
Conocimiento del puesto	19 y 20	4	4	4	

Jose Luis Livia Aguilar

FIRMA



 GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN

 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

 UNIDAD DE SEGUROS

 Obst. Jose Luis Livia Aguilar

 COORD. UNIDAD DE SEGUROS

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita):

Nimia Consuelo Bustamante Rios

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV Filial Lima Norte, promoción 2023, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles en una institución pública de salud de Rioja, 2023. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Nancy Marivel Fernandez Fernandez

41525179

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: inteligencia emocional

Definición de la variable:

Según López y Gutiérrez (2019), conjunto de habilidades, tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la

gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar la empatía y abrigar esperanza.

Dimensión 1: inteligencia interpersonal,

Definición de la dimensión:

según López y Gutiérrez (2019), indican que la inteligencia interpersonal, permite la conexión de las personas de forma inteligente con los demás individuos dentro de su entorno, para lo cual se debe tomar en cuenta los estados de ánimo, los comportamientos, los elementos motivacionales, entre otros que fomentan el mejoramiento de este tipo de inteligencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estados de ánimo	1, 2 y 3	4	4	4	
Temperamentos	4 y 5	4	4	4	
Motivaciones e intenciones.	6, 7, 8, 9 y 10	4	4	4	

Dimensión 2: inteligencia intrapersonal

Definición de la dimensión:

La dimensión Inteligencia intrapersonal, permite realizar una introspección a los aspectos internos de cada persona para conocer aquellos factores positivos y negativos que necesitan ser mejorados para obtener mayores resultados respecto a los diferentes campos donde se desarrolla la vida humana, dentro de los cuales se puede mejorar la tolerancia hacia la diversidad cultural, de modo que no se realicen discriminaciones de ningún tipo. López y Gutiérrez (2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gama de sentimientos	11, 12, y 13	4	4	4	
Involucramiento	14, 15 y 16	4	4	4	
Capacidad de efectuar discriminaciones	17, 18, y 19	4	4	4	
Conducta	20	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: habilidades gerenciales

Definición de la variable:

Según Ruilova – Elizalde y Luján – Johnson, (2023) sostiene que las habilidades gerenciales vienen a ser las capacidades que posee el personal directivo para gerenciar o dirigir una organización de manera eficiente y eficaz, organizando sistemáticamente las habilidades técnicas, humanas y conceptuales.

Dimensión 1: habilidades técnicas

Definición de la dimensión:

según Ruilova - Elizalde y Luján – Johnson, (2023) indica que; las habilidades técnicas, son todas aquellas habilidades que implican un sustento técnico para la realización de

actividades dentro del campo organizacional, las cuales requieren de un proceso de aprendizaje, el cual es fortalecido posteriormente con la experiencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia	1 y 2	4	4	4	
Conocimiento	3, 4,	4	4	4	
Desarrollo de funciones	5, 6, y 7	4	4	4	

Dimensión 2: habilidades humanas

Definición de la dimensión:

según Ruilova - Elizalde y Luján – Johnson, (2023) indica que las Habilidades humanas, permite la relaciona asertiva de los directivos con los diversos colaboradores que conforman la estructura organizacional, de modo que cada uno de ellos puedan ser tratados con igualdad como parte importante que permite la obtención de los resultados; asimismo permite generar relaciones positivas con los grupos de interés como proveedores, y clientes, etc.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	8 y 9	4	4	4	
Interrelación	10 y 11	4	4	4	
Manejo de personal	12, 13 y 14	4	4	4	

Dimensión 3: habilidades conceptuales

Definición de la dimensión:

según Ruilova - Elizalde y Luján – Johnson, (2023) indica que; Habilidades conceptuales, se consideran como conocimientos específicos centrado directamente en brindar soporte a las actividades organizacionales por medio de aspectos técnicos que involucra la utilización de herramientas complejas para desarrollar el proceso que conlleve a la solución de conflictos o la entrega de resultados para el crecimiento integral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de la información	15	4	4	4	
Toma de decisiones	16, 17 y 18	4	4	4	
Conocimiento del puesto	19 y 20	4	4	4	

Nimia Consuelo Bustamante Ríos

FIRMA:


 MINISTERIO DE SALUD
 GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
 RED DE SALUD

 Nimia Consuelo Bustamante Ríos
 Resp. de la estrategia Sanitaria
 Salud Sexual y Reproductiva

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita):

Semiramis Rojas Vasquez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV Filial Lima Norte, promoción 2023, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles en una institución pública de salud de Rioja, 2023. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nancy Mariyel Fernandez Fernandez

41525179

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: inteligencia emocional

Definición de la variable:

Según López y Gutiérrez (2019), conjunto de habilidades, tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la

gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar la empatía y abrigar esperanza.

Dimensión 1: inteligencia interpersonal,

Definición de la dimensión:

según López y Gutiérrez (2019), indican que la inteligencia interpersonal, permite la conexión de las personas de forma inteligente con los demás individuos dentro de su entorno, para lo cual se debe tomar en cuenta los estados de ánimo, los comportamientos, los elementos motivacionales, entre otros que fomentan el mejoramiento de este tipo de inteligencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estados de ánimo	1, 2 y 3	4	4	4	
Temperamentos	4 y 5	4	4	4	
Motivaciones e intenciones.	6, 7, 8, 9 y 10	4	4	4	

Dimensión 2: inteligencia intrapersonal

Definición de la dimensión:

La dimensión Inteligencia intrapersonal, permite realizar una introspección a los aspectos internos de cada persona para conocer aquellos factores positivos y negativos que necesitan ser mejorados para obtener mayores resultados respecto a los diferentes campos donde se desarrolla la vida humana, dentro de los cuales se puede mejorar la tolerancia hacia la diversidad cultural, de modo que no se realicen discriminaciones de ningún tipo. López y Gutiérrez (2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gama de sentimientos	11, 12, y 13	4	4	4	
Involucramiento	14, 15 y 16	4	4	4	
Capacidad de efectuar discriminaciones	17, 18, y 19	4	4	4	
Conducta	20	4	4	4	

PI

Instrumento que mide la variable 02: habilidades gerenciales

Definición de la variable:

Según Ruilova – Elizalde y Luján – Johnson, (2023) sostiene que las habilidades gerenciales vienen a ser las capacidades que posee el personal directivo para gerenciar o dirigir una organización de manera eficiente y eficaz, organizando sistemáticamente las habilidades técnicas, humanas y conceptuales.

Dimensión 1: habilidades técnicas

Definición de la dimensión:

según Ruilova - Elizalde y Luján – Johnson, (2023) indica que; las habilidades técnicas, son todas aquellas habilidades que implican un sustento técnico para la realización de

actividades dentro del campo organizacional, las cuales requieren de un proceso de aprendizaje, el cual es fortalecido posteriormente con la experiencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia	1 y 2	4	4	4	
Conocimiento	3, 4,	4	4	4	
Desarrollo de funciones	5, 6, y 7	4	4	4	

Dimensión 2: habilidades humanas

Definición de la dimensión:

según Ruilova - Elizalde y Luján – Johnson, (2023) indica que las Habilidades humanas, permite la relaciona asertiva de los directivos con los diversos colaboradores que conforman la estructura organizacional, de modo que cada uno de ellos puedan ser tratados con igualdad como parte importante que permite la obtención de los resultados; asimismo permite generar relaciones positivas con los grupos de interés como proveedores, y clientes, etc.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	8 y 9	4	4	4	
Interrelación	10 y 11	4	4	4	
Manejo de personal	12, 13 y 14	4	4	4	

Dimensión 3: habilidades conceptuales

Definición de la dimensión:

según Ruilova - Elizalde y Luján – Johnson, (2023) indica que; Habilidades conceptuales, se consideran como conocimientos específicos centrado directamente en brindar soporte a las actividades organizacionales por medio de aspectos técnicos que involucra la utilización de herramientas complejas para desarrollar el proceso que conlleve a la solución de conflictos o la entrega de resultados para el crecimiento integral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de la información	15	4	4	4	
Toma de decisiones	16, 17 y 18	4	4	4	
Conocimiento del puesto	19 y 20	4	4	4	

Semiramis Rojas Vasquez
FIRMA


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN
UNIDAD DE GESTIÓN TERRITORIAL SALUD RÍO
LIC. Nut. Semiramis Rojas Vasquez
COORDINADORA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD/
PROFAM/NUTRICIÓN

Anexo 6: Matriz de consistencia

TÍTULO: Inteligencia emocional y habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.							
AUTORA: Nancy Marivel Fernandez Fernandez							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de inteligencia emocional del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi. - Existe relación entre la Inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo en una institución pública de salud de Rioja, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1.- El nivel de inteligencia emocional del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023, es alto.</p> <p>H2.- El nivel de habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023, es alto.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p>	Variable 1: Inteligencia emocional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos	
			Inteligencia interpersonal	- Estados de ánimo, - Temperamentos, - Motivaciones e intenciones.	1, 2, 3 4 y 5 6, 7, 8,9 y 10	1 = bajo 2 = medio 3 = alto	
			Inteligencia intrapersonal	- Gama de sentimientos - Involucramiento - Capacidad de efectuar discriminaciones. - Conducta	11, 12 y 13 14, 15 y 16 17, 18 y 19 20		
			Variable 2: habilidades gerenciales				
			Habilidades técnicas	- Experiencia - Conocimiento - Desarrollo de funciones	1, 2 3, 4 5, 6 y 7	1 = bajo 2 = medio 3 = alto	
			Habilidades humanas	- Comunicación - Interrelación - Manejo de personal	8 y 9 10, 11 12, 13 y 14		
			Habilidades conceptuales	- Gestión de la información - Toma de decisiones. - Conocimiento del puesto	15 16, 17 y 18 19 y 20		

habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023?	habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.					
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial			
Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, Método: Hipotético-deductivo	Población 55 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023. Muestra 55 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023. Muestreo el muestreo probabilístico.	Técnica: Encuesta Instrumentos: De la V1: Inteligencia emocional Nro. Ítems:20 De la V2: habilidades gerenciales Nro. Ítems: 20	Descriptiva: Uso del programa SPSS para describir tablas. Inferencial: Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis.			

Nota. Elaboración propia

Anexo 7: Confiabilidad

Análisis de fiabilidad de inteligencia emocional

	N	%
Casos Válido	55	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	55	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	20

Análisis de fiabilidad de habilidades gerenciales

	N	%
Casos Válido	55	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	55	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	20

Anexo 8: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,120	55	,046
Habilidades gerenciales	,187	55	,000

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

a. Corrección de significación de Lilliefors



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20531320060
Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Elsa Maribel Chinchay Montenegro	DNI: 01174281

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Inteligencia emocional y habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autora: Nancy Marivel Fernandez Fernandez	DNI: 41525179

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Rioja, 28 de agosto del 2023



[Firma]
Obsta. Elsa Maribel Chinchay Montenegro
Jefe de la Unidad de Gestión Territorial de Salud - Rioja

Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Inteligencia emocional y habilidades gerenciales del personal administrativo de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.", cuyo autor es FERNANDEZ FERNANDEZ NANCY MARIVEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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 Completa 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, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO DNI: 16720055 ORCID: 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 06- 08-2023 18:01:14

Código documento Trilce: TRI - 0626177