



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en
farmacia de una cadena de boticas en Puno, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Machaca Carcausto, Edwin Wilmer (orcid.org/0000-0002-5869-950X)

ASESORES:

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

Mg. Ruiz Barrera, Lázaro (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A nuestro padre creador, quien me brinda salud y bienestar en todo mi andar, a mi querida esposa (Fanny Teresa Castillo Neyra) por el amor y apoyo incondicional brindado, a mis hijos (Génesis, Matheus y Samara) por ser mi fortaleza y por todo el amor que me brindan.

Edwin Machaca

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo y a todos mis queridos docentes por su apoyo y acompañamiento durante todo el proceso de formación, en especial a mi asesora Dra. Miluska Vera Guevara por su apoyo durante todo el proceso de formulación de mi trabajo de investigación, a mis compañeros de trabajo de todas las boticas que me apoyaron en la realización de mi investigación.

Edwin Machaca

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo	14
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de inteligencia emocional, según sus dimensiones	19
Tabla 2. Nivel de engagement del personal, según sus dimensiones	20
Tabla 3. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el engagement	22
Tabla 4. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el engagement que genera el autoconocimiento	23
Tabla 5. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el engagement I que genera la autorregulación	24
Tabla 6. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el engagement que genera la automotivación	25
Tabla 7. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el engagement que genera la empatía	26
Tabla 8. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el engagement que genera las habilidades sociales	27

Indice de figuras

Figura 1. Formula para hallar el tamaño de muestra	15
Figura 2. Esquema de diseño correlacional causal	89

RESUMEN

En esta investigación se determinó la influencia de la inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno 2023. El tipo de investigación fue transversal no experimental y diseño correlacional causal, se trabajó con una muestra de 109 técnicos en farmacia. Se usó las herramientas del cuestionario de inteligencia emocional de Goleman y la escala UWES-17 engagement. En lo referente a los hallazgos, el 58% del personal estima que la inteligencia emocional es adecuada y el 42% es mala, así mismo el 23% no logró alcanzar un nivel óptimo de engagement y se observó que el nivel de engagement depende de la inteligencia emocional; la prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = .556 indica que la variable Inteligencia emocional influye en un 56% sobre el nivel de engagement de los técnicos en farmacia de una cadena de boticas en Puno. En lo referente a las dimensiones encontramos el porcentaje de influencias; así el autoconocimiento influye en un 35.8%, la autorregulación en un 28,7%, la automotivación en un 53,2%, empatía en un 34,1% y las habilidades sociales en un 13,9% sobre el nivel del engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno. En recomendaciones consideramos la realización de investigaciones en grupos poblacionales más grandes y variados para darle mayor valor a la investigación.

Palabras clave: Inteligencia emocional, engagement, técnicos en farmacia, cadena de boticas.

ABSTRACT

In this research, the influence of emotional intelligence on the engagement of pharmacy technicians from a drugstore chain in Puno 2023 was determined. The type of research was non-experimental cross-sectional and causal correlational design, we worked with a sample of 109 technicians in pharmacy. The tools of the Goleman emotional intelligence questionnaire and the UWES-17 engagement scale were used. Regarding the findings, 58% of the staff estimate that emotional intelligence is adequate and 42% is bad, likewise 23% failed to reach an optimal level of engagement and it was observed that the level of engagement depends on the emotional intelligence; The Pseudo R square test, shows a Nagelkerke coefficient = .556, indicates that the Emotional Intelligence variable influences 56% of the level of engagement of pharmacy technicians in a chain of apothecaries in Puno. Regarding the dimensions we find the percentage of influences; Thus, self-knowledge influences 35.8%, self-regulation by 28.7%, self-motivation by 53.2%, empathy by 34.1% and social skills by 13.9% on the level of engagement of the student. technical personnel in pharmacy of a chain of pharmacies in Puno. In recommendations, we consider carrying out research in larger and more varied population groups to give greater value to the research.

Keywords: Emotional intelligence, engagement, pharmacy technicians, drugstore chain.

I. INTRODUCCIÓN

Para afrontar situaciones en donde se debe de brindar atención de alta calidad a las personas con las que interactuamos y así comprender mejor sus emociones, es fundamental tener una alta inteligencia emocional (en adelante IIEE). Por ello el personal al obtener estas habilidades va a poder tomar las decisiones más adecuadas para solucionar en ciertas ocasiones los problemas de ellos en el día a día y en diferentes situaciones como el laboral y el sanitario, siendo un factor bastante valioso para tener éxito en su desempeño. Así también en el engagement (en adelante Eg) se puede mencionar que será positiva y satisfactoria si los trabajadores tienen un alto nivel de engagement potenciando los estados de ánimo positivos y eludir los negativos (Simón,2020).

Bernedo et al, (2022) quienes analizaron como se vinculan el estrés, la IIEE y el engagement en el periodo de prácticas clínicas de las estudiantes de Enfermería, encontraron que la IIEE y el engagement al estar en un nivel óptimo y elevado respectivamente van a proteger al personal en estudio frente a los factores estresantes. Por ello es necesario durante la formación académica realizar programas estratégicos en aras de fomentar el desarrollo de la IIEE y el bienestar psicológico, Chikobvu & Harunavamwe (2022), realizaron una investigación empírica referente a la IIEE, el compromiso laboral en la resiliencia del personal de enfermería, partiendo de que como las situaciones negativas llevarán a una pérdida de recursos y un mal funcionamiento adaptativo, pero si se generan situaciones positivas se tendrá probablemente una mejoría en los recursos para afrontar la adaptación. Al respecto Hernández et al, (2021) hicieron un estudio en los estudiantes de medicina de tres países que relaciona la IIEE y el engagement, en todas sus dimensiones y que al presentar una mayor IIEE y un nivel superior de Eg influirá a que posiblemente tengan un mejor compromiso y satisfacción en su vida profesional que será reflejado en el mejor trato hacia sus pacientes. Simón (2020), es necesario trabajar con esmero una por una las habilidades que se tiene para la IIEE y no dejar de lado las debilidades; tener una elevada inteligencia emocional nos va a permitir tener mejores relaciones, ser más empáticos, tener menos estrés, menos agotamiento, mejor manejo de nuestras emociones y el de los individuos con los que nos relacionamos.

Según Solís (2022), la conexión energética y afectiva que se da en el Eg en los trabajadores durante el desempeño de sus labores deberán ser suficientes para que puedan alcanzar los requerimientos necesarios para su jornada laboral. Para una óptima atención es fundamental tener un elevado compromiso laboral que nos proporcionará una atención de primer nivel, Sayán (2022) entonces si se tiene una inteligencia emocional baja, influenciara de manera negativa, así tendremos una mala atención para los pacientes que acuden regularmente al establecimiento sanitario estando esta problemática pendiente de solucionar, aquí deben de trabajar los directores de la Red de Salud. Según Santi (2023), tras su investigación encontró que los factores emocionales y el desempeño laboral se relacionan de manera devil, pero positiva en profesional Químico farmacéutico de una cadena de boticas; cuando el Químico Farmacéutico utiliza en mayor grado los factores emocionales mejorará sus relaciones interpersonales, su adaptación a los cambios será mejor y controlará mejor su estrés y que con ello se buscará proporcionar a los usuarios una mejor calidad de atención.

En así que la IIEE se entiende a la habilidad para dirigir y controlar las emociones y sentimientos de cada individuo y también de los demás, para poder adaptarse a variados entornos (Goleman, como se cita en García 2022). En teoría es bastante claro el concepto de IIEE, pero aún tenemos aspectos que faltan hacer de conocimiento y establecerlos en el personal de cadenas de boticas. A la actualidad no existe información empírica de como la IIEE índice en el engagement de los técnicos en farmacia de las cadenas de boticas, dado a que la gerencia de operaciones no tiene la información necesaria que le facilitaría implementar acciones que aseguren un alto nivel de IIEE y garantizar con ello una atención de la primera calidad al público que asiste a las cadenas de boticas.

Realizamos el planteamiento del problema principal ¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno, 2023? Para el planteamiento de los problemas específicos se consideran las dimensiones de la variable inteligencia emocional, exponiendo cinco problemas específicos; ¿Cuál es la influencia del autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y las habilidades

sociales en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno, 2023?

La realización de la investigación es relevante desde la perspectiva teórica con ellos se justificará los vacíos de conocimiento que tiene la IIEE y engagement en el ámbito de las cadenas de boticas. Es un aporte teórico que nos hará conocer las etapas de la IIEE que van a tener una marcada influencia en el engagement del personal técnico, más aún si no tenemos la información teórica que ayude a definir los aspectos a trabajar para el desarrollo de la IIEE y así llegar a tener un engagement en el nivel más óptimo para todo el personal técnico en farmacia.

Tenemos una justificación práctica desde el momento en que tenemos los datos empíricos brindando información real a los gerentes que les permitirá gestionar y tomar decisiones que ayuden a incrementar el engagement del personal, la información que se presenta ayudará a los gerentes tomar decisiones que llevarán a lograr alcanzar las metas organizacionales propuestas y una satisfacción plena de los usuarios que asisten a la cadena de boticas.

Por lo expuesto, el objetivo principal de la investigación es determinar la influencia de la Inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno, 2023. Los objetivos específicos son: Determinar la influencia del autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y las habilidades sociales en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno, 2023.

Se plantea como hipótesis general: La inteligencia emocional influye significativamente en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno, 2023. Y las hipótesis específicas: El autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía, y las habilidades sociales influyen significativamente en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Párrafo introductorio.

Se realizó la revisión de las variables que vamos a estudiar en trabajos anteriores tanto a nivel nacional e internacional, encontramos que estos autores analizaron las variables que estamos trabajando la inteligencia emocional y el engagement en las instituciones de salud, pero hasta cierto punto aún son escasos los trabajos para la agrupación entre la estas dos variables en el ámbito nacional y en las boticas en el Perú, sin embargo existen varios trabajos de investigación que relacionan estas dos variables en el ámbito educativo.

2.2 Síntesis de antecedentes nacionales

Realizaron una investigación donde buscaban la relación que se da entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en las enfermeras de un centro hospitalario nivel III de Lima, su investigación fue experimental de corte transversal de tipo cuantitativo, se usó el método hipotético deductivo y de nivel descriptivo correlacional; la muestra fue de 78 profesionales en enfermería, para la recolección de datos fueron usados el cuestionario Bar-on y el Meyer y Allen respectivamente, halló que hay relación significativa entre ellas, donde se encontró un valor de Rho de Spearman = .567, de esto se puede deducir al 99.99% la relación es significativa al nivel 0.01 bilateral, e interpretándose en un nivel moderado la relación positiva entre las dos variables en estudio, dando una $p = 0.00$ ($P < 0.05$) (Velarde, 2017). Así mismo Ñaupá & Arística (2019) determinaron como es la correspondencia del engagement con el compromiso organizacional en los colaboradores que trabajan en el Hospital III de ESSALUD usaron el diseño de investigación no correlacional de corte transversal con muestras probabilísticas de carácter estratificado en un número de 192 colaboradores, se empleó la encuesta y el cuestionario para el procesamiento de su investigación, se utilizó el cuestionario de IMET la escala de grado de compromiso llegando a la conclusión que hay una relación directa entre las dos variables en los colaboradores de la institución en estudio, de igual manera Gallo (2019) realizó el trabajo de investigación para determinar cómo la IIEE se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud de

Sullana, realizaron una investigación cuantitativo no experimental, , la muestra fue 60 colaboradores del citado centro de salud, usarón la encuesta y como instrumento aplicó los cuestionarios para determinar la IIEE y el desempeño laboral, en conclusión podemos indicar si el colaborador tiene una mayor IIEE su nivel de desempeño laboral será mejor, mejorando así su productividad. Mendoza (2018) determinó como es la correlación del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital en Puerto Maldonado, con un análisis descriptivo-correlacional y transversal. El engagement fue medido usando el formulario Escala de Utrecht que tiene 17 puntos y la escala de actitudes y sentimientos para hacer la medición del desempeño laboral que consta de 50 puntos en su formulario de encuesta, la muestra trabajada fue de 194 colaboradores de la mencionada institución de salud, hallándose que en Engagement tiene una correspondencia significativa para el desempeño laboral que los llevará a tener un mejor rendimiento en el ámbito de su trabajo y el de la institución en general, de igual manera Morote (2017), realizó un estudio para determinar cómo se conectan la IIEE y el clima laboral en las licenciadas de enfermería del Hospital Hipólito Unanue, realizó una cuantitativa y diseño no experimental correlacional, 53 pacientes de su servicio tomo como muestra, en sus encuestas uso el instrumento Bar-On y CL-SPC, y para cotejar su hipótesis usó la prueba Rho de Spearman. Se concluye que la IIEE está relacionado la dimensión autorrealización del clima laboral, y se observó el mismo comportamiento con la dimensión involucramiento laboral, condiciones laborales y comunicación se observó y no teniendo el mismo resultado para la dimensión supervisión de las licenciadas, donde se observó que no hay una relación; de ello se concluye que cuan mayor es la IIEE mayor serán las condiciones laborales, clima laboral, autorrealización y el involucramiento.

2.3 Síntesis de antecedentes internacionales

Se realizo un estudio con los graduados del área de ciencias de la salud teniendo como objetivo evaluar la inteligencia emocional y su compromiso laboral de dos universidades Colombia, el trabajo de investigación fue cuantitativo correlacional tomando a 300 personas como muestra, para la medición se usó la prueba de Trait Meta-mood Scale -24 y el cuestionario de UWES-17 respectivamente, hallándose que se da una relación significativa entre vigor, la absorción y la

concentración en el área laboral se halló también correlación negativa entre el vigor y el nivel de atención emocional y la absorción dio correlación positiva con el nivel de dedicación laboral (Pérez-Correa et al., 2022), así mismo en España, teniendo como población a 2116 profesionales en enfermería realizaron la investigación con el fin de explicar cómo las dimensiones de la inteligencia emocional influyen en el engagement en ambos sexos, para poder determinar esta relación se empleo el inventario breve de inteligencia emocional para personas mayores y la escala de Utrecht, encontraron que hay una diferencia significativa en el engagement determinada por el sexo y que en la IIEE con su componente interpersonal es un predictor del compromiso en las licenciadas, teniendo al estado de ánimo y la dimensión interpersonal un valor predictivo alto en los licenciados, de manera general se pudo observar que los componentes de estas dos variables se relacionan de manera positiva, (Molero et al, 2020), de manera similar en otro estudio en España realizaron una investigación para hallar la correspondencia entre las dos variables en las licenciadas de enfermería, para ello utilizaron el Inventario de IIEE reducido para adultos y Utrecht para el compromiso laboral, donde se mostró que las licenciadas en enfermería con niveles más elevados de IIEE mostraron una puntuación mas alta para el compromiso, encontraron que el componente interpersonal fue el mayor predictor del engagement, en el análisis de correlación se encontró que la primera variable se relaciona de manera positiva con todas las dimensiones de la segunda variable, los índices hallados están entre $r=0.15$ y $r=0.40$, y $P < 0.001$ (Pérez-Fuentes et al.,2018). Se realizó un estudio en una población de 405 profesionales españoles buscando el nivel de asociación entre IIEE y el compromiso de los trabajadores para ello se empleo la escala de compromiso laboral de Utrecht y el de inteligencia emocional e Wong Law, se evidencio que las variables se relacionan de manera positiva, mas aún con con las dimensiones del compromiso que son el vigor, dedicación y absorción, (Extremera et al, 2018), de manera similar se realizó un estudio de investigación a las licenciadas en enfermería japonesas que cuidan a los pacientes ancianos buscando de que manera se relacionan el compromiso laboral, la IIEE, creatividad y el apoyo social, para hacer el análisis de esta relación se usó el método de demandas-recursos del trabajo, su muestra estuvo compuesta de 489 licenciadas en enfermería, dando como resultado que hay una asociación positiva entre la IIEE

y las otras variables, en especial con el apoyo social y el compromiso laboral, (Toyama & Mauno, 2017), también se estudió el impacto de la IIEE y la justicia organizacional en el compromiso laboral en las licenciadas en enfermería chinas empleando el diseño descriptivo transversal en una población de 511 licenciadas de cuatro hospitales públicos, se empleó para el análisis la escala de Utrecht -9 y de IIEE de Wong y Law, donde se evidencio que la IIEE tuvo un valor predictivo significativo positivo en un 44% en el compromiso laboral (Zhu et al, 2015).

Inteligencia emocional

La IIEE es la capacidad que tenemos para dirigir de la manera más adecuada los sentimientos y emociones propios, saber diferenciar entre ellos y así poder aplicar los conocimientos en el día a día y poder dirigir de la mejor manera los pensamientos y nuestras acciones propias, está compuesta de cuatro ítems que se encuentran conectados entre sí: regular, percibir, facilitar y comprender, que se dan una detrás de otra en una forma circular (Salovey & Mayer, 1990).

Asi mismo se define como la capacidad que tiene cada individuo para que pueda sentir y controlar sus emociones propias y de las personas de su entorno, para lograr así adaptarse a las diversas situaciones que se dan en todo lo que le rodea. Plantea que su modelo presenta cinco componentes importantes: Autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales (Goleman, 1998).

De la misma manera IIEE está definida como la capacidad y la habilidad, basado en la transformación emocional de los datos, aquí se podrá resolver los inconvenientes aplicando los conocimientos cognitivos, para lograr adecuarse al entorno (Pérez & Furnham, 2005).

Sostiene a la IIEE como la sección transversal de competencias emocionales y sociales que se interrelacionan, tener las habilidades para expresarnos, comprendernos con nuestro entorno y relacionarnos para poder lidiar con las complicaciones diarias y si lo hacemos de una manera eficaz con una competencia emocional y social elevada; tiene en total cinco componentes: componente interpersonal, intrapersonal, de adaptabilidad, gestión de estrés y estado de ánimo general (Bar-On, 2006).

Así mismo se, La IIEE es la capacidad de sentir empatía y el saber dominar las emociones que están en relación directa con los aspectos sociales y emotivos de las personas (Gardner, como se cita en Pincay et al, 2018).

De manera similar, la IIEE es el tener emociones positivas permitirán el desarrollo y el fortalecimiento del bienestar personal (Soriano-Sánchez, 2023).

En nuestra investigación seguiremos el modelo de la IIEE de David Goleman, está conformado por cinco componentes; la autoconciencia que tiene 4 indicadores: Control de sí mismo, regula emociones, autocontrol y decisión estos tienen 6 ítems que van del 1 al 6; la autorregulación que tiene 3 indicadores que son, seguridad, motivación y asertividad que también tiene 6 ítems que van del 7 al 12, la motivación que también tiene 3 indicadores que son: Escuche, identifica y caridad y que tiene 6 ítems y que van del 13 al 18; la empatía con 2 indicadores: Carismático y entusiasta con 6 ítems que van del 19 al 24 y las habilidades sociales que presenta 3 indicadores que son: Sociable, afectivo y afinidad social también con 6 ítems que serían del 25 al 30. Es un modelo vigente que viene siendo ampliamente utilizado en diversas investigaciones nacionales e internacionales.

Dimenciones:

la Conciencia emocional o la autoconciencia es la facultad de saber cuáles son nuestras emociones y los efectos que producirán; la autoevaluación, es saber entender nuestras fortalezas y debilidades y finalmente la Confianza en uno mismo, que es saber que tan bueno soy y que tengo os para que en adelante podemos tomar la mejor decisión tomando en cuenta nuestros sentimientos y nuestras emociones, siempre teniendo en cuenta hasta donde podemos llegar (Goleman,1998).

La autorregulación definido como la capacidad para poder controlar, gerenciar y dominar nuestra emociones para facilitar nuestras tareas asignadas y no dificulten el desarrollo normal de ellas y que está integrada por cinco elementos: el autocontrol para manejar de la mejor forma las emociones en situaciones difíciles; la confiabilidad es decir ser justo y franco al momento de realizar nuestra acciones; la integralidad tener la responder sobre cómo es que

actuamos de manera pura sin manchas, la adaptabilidad, los cambios que se den se deben de afrontar de la manera más suave posible y finalmente la innovación para aceptar las nuevas formas de pensar, asumir nuevos enfoques para la mejora continua (Goleman, 1998).

La automotivación esta tercera dimensión está definida como el uso de nuestras preferencias más interiores con el fin de lograr alcanzar nuestros objetivos y lo hacemos de manera tal que la direccionamos con toda nuestra predilección hacia ello sorteando las dificultades que se puedan tener y disipando las frustraciones y se divide en cuatro elementos: La motivación del logro, que hace referencia a que debemos poner lo mejor de nosotros para alcanzar lo propuesto; el compromiso, llegar a alcanzar lo propuesto por la organización; la iniciativa, adelantarse a los acontecimientos para lograr sacar ventaja y el optimismo, es el no desistir hasta lograr alcanzar las metas propuestas (Goleman, 1998).

La empatía que está definido como es saber ponerse en el zapato de los demás para así poder ver y sentir y entender sus emociones y se encuentra compuesto de cuatro elementos: La comprensión de los demás, debemos de saber respetar las creencias de los demás, sus sentimientos deben entenderse y verdaderamente preocuparnos por ellos; la orientación hacia el servicio, ayudar y apoyar a los demás en todo momento, el aprovechamiento de la diversidad debemos de aceptar las críticas y opiniones de los demás para así mejorar nuestra diversidad de entendimiento y la conciencia política, para comprender que tendremos grupos de elite en los grupos (Goleman, 1998).

Las habilidades sociales que está definido como la capacidad de interacción fluida e interpretación de la manera más correcta las situaciones que se presenten y saber dominar nuestras emociones para actuar de manera correcta con nuestro entorno y así nos ayudará a negociar, dirigir, persuadir, cooperar y trabajar en equipo y está constituido por siete elementos: La Influencia, como convencer de una manera agradable a los demás integrantes del equipo de trabajo; la Comunicación aquí debemos de hacernos entender de la manera más sencilla posible; el Liderazgo, es saber guiar a los colaboradores

de nuestro entorno de trabajo; la Catalanización al cambio, los cambios se deben hacer de una manera idónea y por un personal altamente calificado; la Resolución de conflictos, saber llevar los problemas a un buen término; la Colaboración y Cooperación, para llegar a la meta debemos de trabajar en unidad entendiendo que el esfuerzo de todos dará los frutos esperados y las Habilidades del equipo, es saber lograr que todos entiendan que es lo que buscamos, que será más fácil si todos colaboramos (Goleman, 1998).

Teniendo en cuenta el concepto de inteligencia emocional; el saber gestionar nuestras propias acciones y nuestros pensamientos mediante en manejo adecuado de nuestras emociones y sentimientos. Salovey y Mayer (1990), podemos mencionar que mientras más alta sea la IIEE en cada uno de los colaboradores, la satisfacción percibida por los pacientes será mayor, lo que pondrá en ventaja a los colaboradores que tengan elevada IIEE (Castillejos et al, 2020).

Engagement

El Eg es el compromiso laboral en el que se tiene un estado mental positivo y conveniente vinculado con el trabajo, representado por el vigor, dedicación y absorción, por ello cuando se está trabajando el tiempo pasa tan rápido de tal manera que se darán cuenta que ya es hora de salida (Schaufeli & Salanova, 2004). En el transcurso del tiempo las posturas y el nivel de compromiso de los trabajadores puede variar y está relacionado con la energía del personal que labora (Bakker et al.,2014). Así mismo Se puede definir a esta variable como la correspondencia que vincula los sentimientos de apego del colaborador hacia su empresa y que de hecho definirá el grado de esfuerzo que ponga en la realización de sus funciones (Towler,2018). También se puede definir a esta variable como la energía verdadera que ponemos al realizar una determinada función (Circular,2018). La definición de manera más simple para el Engagement es cuando la empresa logra que sus trabajadores amen lo que hacen con el corazón, la mente y sus manos (Vásquez et al 2019).

Se empleara el modelo de demandas y recursos laborales que se define como el valor motivacional con el que están comprometidos todos los colaboradores de una institución, las dimensiones propias del engagement que

se aprecian durante la realización del trabajo son: el vigor que presenta 4 indicadores que son: Energía, motivación, perseverancia y entusiasmo y constituido por los items del 1 al 6; la dedicación que presenta 3 indicadores que son: Orgullo, inspiración y retos, constituido por los items del 7 al 11, y para concluir la dimensión absorción que presenta 2 indicadores que son: Concentración e inmersión en el trabajo y la felicidad constituido por los items del 12 al 17. La medición será mediante la escala UWES-17 (Salanova & Bekker, 2003).

Dimensiones:

El vigor, definido como el elevado poder de aguantar la carga durante la jornada laboral (Salanova & Schaufeli, 2004)

La dedicación que es el realizar la jornada laboral con mucho entusiasmo, inspiración y orgullo y sentimiento (Salanova & Schaufeli, 2004).

La absorción, definido cuando el colaborador está íntegramente enfocado en el cumplimiento de su jornada laboral y disfruta de su trabajo (Salanova & Schaufeli, 2004).

Se buscará incrementar la calidad de atención a los usuarios que asisten a los centros asistenciales de salud aplicando el carácter positivo que deben de tener los colaboradores que brindan atención sanitaria, es decir que para lograr mayor satisfacción los colaboradores deberán de tener un nivel alto de engagement. También es importante que los colaboradores tengan un engagement elevado con el afán de evitar los problemas asociados al burnout al que están propensos los colaboradores de la salud (Gonzales et al,2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Fue una investigación básica, teniendo en cuenta que se busca encontrar, nuevos conocimientos o ampliarlos y así para lograr comprender mejor los fenómenos de lo observado (CONCYTEC,2020). La obtención o la ampliación de nuevos entendimientos mediante postulados recientes sobre lo que se viene estudiando (Venegas et al, 2019).

Es de enfoque cuantitativo fundamentado por Hernández et al, (2014) donde se utilizará la recopilación de datos, con el sustento de la medición numérica y procedimientos estadísticos se llegará a comprobar las hipótesis. El estudio buscará aumentar los conocimientos al respecto de la IIEE y el engagement en el ámbito de los profesionales en farmacia.

La investigación es transversal, no experimental y correlacional causal. (ver figura 2) Al hacer la recolección de datos en un lugar fijado y en un momento de nuestro trabajo de investigación hará que sea de tipo transversal, las variables serán medidas como se encuentran en el instante del trabajo de investigación no manejando ninguna de ellas por lo que es una investigación no experimental (Hernández & Mendoza 2018). Para determinar la conexión entre nuestras dos variables y así poder establecer una relación estadística entre ellas.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Inteligencia emocional

Es la variable independiente y es de tipo cualitativa, está definida como la variable que producirá un efecto determinado en la variante dependiente (Ramos 2021).

Definición conceptual

La IIEE se entiende como la habilidad para dirigir y controlar las emociones y sentimientos propios y también de los demás, para poder adaptarse a variados entornos usando la información emocional que guaira su comportamiento y

pensamientos, y también para la consecución de metas, objetivos y la innovación (Goleman,2003).

Definición operacional

En la medición de la IIEE se hará uso del cuestionario que planteo Goleman (2003) y que fue adaptado en el Perú por Aguirre (2022), que se encuentra compuesto por cinco dimensiones, que tienen en total 30 elementos (1) autoconciencia que está definido el conocer lo que sentimos en un momento dado y saber tomar la mejor decisión; (2) autorregulación definida como el saber controlar nuestras propias emociones y siendo consciente de estas; (3) motivación que es tomar la iniciativa de la manera más eficaz; (4) empatía definida como el ponerse en el zapato de nuestros compañeros y sentir lo que ellos sienten y (5) HHSS que es la mejor manera de relacionarnos con nuestro entorno. De manera individual cada dimensión está compuesto por seis elementos.

Indicadores

Para la dimensión 1 control de sí mismo, regula emociones, autocontrol y la decisión; para dimensión 2 seguridad, motivación y asertividad; la dimensión 3 Escucha, identifica y caridad; la dimensión 4 carismático y entusiasta, para la dimensión 5 sociable, afectivo y afinidad social.

Escala de medición

Ordinal

3.2.2 Engagement

Es la variable dependiente y es de tipo cualitativa, definida como la variante que va a recibir el efecto de la variable independiente y será medida con un antes y un después (Ramos 2021).

Definición conceptual

Una gran acumulación y una total impregnación al realizar nuestras actividades laborales sumados a grandes magnitudes de energía, vigor y la entrega y el fervor por el cumplimiento de su trabajo enmarcados en la Psicología positiva (Salanova & Schaufeli como se cita en Toscano 2020).

Definición Operacional

A nivel operacional la determinación de nuestra variable Eg se hará mediante la escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) que nos llevará a conocer en qué escala de engagement están cada uno de los colaboradores. Está conformada por 17 elementos acopiados en tres componentes: (1) El vigor, para afrontar los inconvenientes debemos tener gran energía y fortaleza; (2) la dedicación, mi trabajo debo hacerlo con niveles óptimos de trascendencia y relevancia y (3) la absorción que es hacer que nuestras funciones se nos hagan agradables (Gómez et al, 2019).

Indicadores

Para la dimensión 1 energía, motivación, perseverancia y entusiasmo, la dimensión 2 orgullo, inspiración y retos; la dimensión 3 concentración e inmersión en el trabajo y felicidad.

Escala de medición

ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

Está conformada por 150 colaboradores del área de salud que actualmente brindan sus servicios en una cadena de boticas en la ciudad de Puno durante el año 2023.

Criterios de inclusión

Los técnicos en farmacia que vienen laborando por lo menos seis meses anteriores a la realización del trabajo de investigación en atención al público.

Los técnicos en farmacia que firmen el consentimiento informado, en los que se empleará las herramientas de medición.

Criterios de exclusión

Los colaboradores que respondan de manera fallida las herramientas de medición.

Las colaboradoras que se encuentren con licencia por maternidad.

3.3.2 Muestra

Teniendo en cuenta que nuestra población es finita, para encontrar el tamaño de muestra se usara la formula planteada a continuación:

Figura 1

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Para ello el nivel de confianza será = 95%, y un margen de error de p=5, se encontró que debemos trabajar con 109 colaboradores.

3.3.3 Muestreo

En la elección de la muestra se utilizará el muestreo por conveniencia no probabilístico, teniendo en cuenta que la elección de la muestra será porque están convenientemente disponibles para el que realiza la investigación y son relativamente fáciles de enlistar (Salgado, 2019).

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis en el presente estudio será el colaborador técnico en farmacia que laboran en unas boticas de la ciudad de Puno.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación se usará la técnica de la encuesta, ésta nos va a soportar la acumulación metódica de la información de las variables que estamos estudiando (Katz et al, como se citó en Archenti,2012).

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

Para realizar la colecta de datos de cada una de las variables en estudio, se realizó de la siguiente manera: Variable inteligencia emocional usará el cuestionario que planteo Goleman (1998) y que fue adaptado en el Perú por Moreano (2018) y aplicado por Aguirre (2022), que se encuentra compuesto por cinco dimensiones, que tienen en total 30 elementos, la determinación de nuestra variable engagement se hará mediante la escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) Está conformada por 17 elementos acopiados en tres componentes, adaptado en México por George et al, (2019), aplicado en el Perú por Cotillo (2022).

3.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento

Validación de los instrumentos

Definida cuando la variable que se medirá, será medida de una manera eficaz por el instrumento (Hernández et al. 2014). Se validará el contenido mediante el dictamen de tres profesionales expertos, quienes determinaron que si es aplicable dando conformidad de que el instrumento cumple con todos los requisitos para que se pueda aplicar en el presente trabajo de investigación.

Validación de instrumentos por juicio de expertos

Experto	Apellidos y Nombres	Especialidad	Veredicto Cuestionarios
1	Dr. Robinson León Zulueta	Metodólogo	Aplicable
2	MSc. Wilder Alvarado Castillo	Estadístico	Aplicable
3	Mg. Dorothy Meléndez Morote	Teórico	Aplicable

Nota. Elaboración propia, teniendo como base las fichas de los expertos

Confiabilidad de los instrumentos

Definido como la credibilidad reiterada de los resultados que medimos con un instrumento. (Tarazona 2020).

Las herramientas de recopilación de datos que se van a usar en el presente trabajo de investigación contienen elementos que se reconocen en la escala de Likert, y para hallar la solidez interna se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach; se realizó la prueba piloto en 20 colaboradores Químicos farmacéuticos de una cadena de boticas, llegando a la conclusión que es viable su aplicación tanto del cuestionario de Inteligencia emocional de Goleman que dio excelente confiabilidad (,916) y escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) que mide el Eg muestra una buena confiabilidad (,899). Ver anexo 1.

Prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos	Niveles
Inteligencia emocional	,916	30	Excelente
El engagement	,899	17	Bueno

3.5 Procedimientos

Se informó a al área de capacitación del personal de la organización y también coordinamos con ellos para que nos puedan proporcionar información necesaria, resolver dudas y realizar las consultas requeridas para la óptima realización de nuestro trabajo de investigación. A cada colaborador que participará en la investigación se le solicitará la aceptación del consentimiento informado y el llenado del cuestionario via virtual, compartido por el WhatsApp mediante el link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd4keFQM3ylu4PpxuA2YkiBbN3CqzguADXmSuYbztQf8unYCg/viewform?usp=sf_link, en aproximadamente 14 días se aplicará las herramientas y una vez concluido realizaremos el análisis

estadístico, daremos a conocer los resultados obtenidos, plantearemos las discusiones y conclusiones para finalizar dando las recomendaciones convenientes.

3.6 Método de análisis de datos

El presente estudio se comenzó con un análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones que venimos investigando y serán interpretados mediante tablas y gráficos de frecuencia y en porcentaje tabulados en el programa Excel 2019, para ello vamos a usar el software SPSS v 25.0, para posteriormente hacer un análisis inferencial a la que aplicaremos la prueba de normalidad Rho de Spearman para poder contrastar las hipótesis formulas, que cuantifica el grado de relación entre dos cantidades.

3.7 Aspectos éticos

La ética se deberá de aplicar en todo aspecto de la vida, así mismo en los trabajos de investigación, no debe de existir el plagio, deben estar formuladas a base de ideas propias por lo que podrán ser publicadas en todo medio de comunicación, la importancia de la ética debe ser primordial en toda persona que realiza trabajo de investigación (Inguillay et al, 2019). Entre las normas éticas de un trabajo de investigación tenemos la Justicia que es la igualdad de trato para todas las personas; Tolerancia definida como el respeto a las ideas de los demás; Solidaridad que vendría a ser el apego y apoyo hacia las demás personas; Libertad, libre de hacer a voluntad lo que considere necesario y Responsabilidad, asumir las consecuencias buenas o males de una determinada acción. El estudio se ampara en los principios de ética y moral determinados por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y las especiaciones propias de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud. También solicitaremos la aprobación de la gerencia de ventas y servicio al cliente para la aplicación de los instrumentos y medir la inteligencia emocional y el engagement.

IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

En la tabla 1 se observa que el 58% de los técnicos en farmacia de la cadena de boticas en Puno, estiman que la IIEE es adecuada y el 40% que es regular y sólo un 2% que es inadecuada. Se aprecia, además, que las dimensiones automotivación y empatía fueron distinguidas por los técnicos en farmacia como las más adecuadas, siendo la dimensiones autoconocimiento y habilidades sociales la que presenta mayores deficiencias, debido a que fueron consideradas por el 47% y 43% del personal técnico en farmacia como no adecuada respectivamente, finalmente la dimensión autorregulación que fue clasificada como no adecuada por el 42% del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno.

Tabla 1. Nivel de inteligencia emocional, según sus dimensiones

	inteligencia emocional		Auto conocimiento		Auto rregulación		Auto motivación		Empatía		Habilidades sociales	
	fr	%	fr	%	Fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Inadecuado	2	2	1	1	0	0	2	2	1	1	3	3
Regular	44	40	50	46	46	42	20	18	38	35	44	40
Adecuado	63	58	58	53	63	58	87	80	70	64	62	57
Total	109	100.0	109	100	109	100	109	100	109	100	109	100

En la tabla 2 se aprecia que el 23% de los técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno no ha logrado alcanzar un nivel óptimo de engagement, un porcentaje parecido (21%) llegó a tener un nivel medio y un mínimo 2% presenta un nivel de Eg bajo, en contraste con el 77% que tuvo niveles altos de Eg, se ve además, que el vigor y la dedicación, son las dimensiones que mostraron mayor nivel de Eg en el personal técnico en farmacia (80% de los técnicos en farmacia presentó nivel de Eg alto en el vigor y el 74% en la dedicación). Para la dimensión absorción, es la que menor Eg produce (35% de los técnicos en farmacia tuvo un engagement bajo).

Tabla 2. Nivel de engagement del personal, según sus dimensiones

	Engagement laboral		Vigor		Dedicación		Absorción	
	fr	%	fr	%	Fr	%	fr	%
Bajo	2	2	2	2	4	4	2	2
Medio	23	21	20	18	24	22	36	33
Alto	84	77	87	80	81	74	71	65
Total	109	100%	109	100	109	100	109	100

4.2. Contrastación de hipótesis

De acuerdo con Romero (2016), es imprescindible realizar la prueba de normalidad, para determinar si los datos recopilados de las unidades de análisis siguen una distribución normal o no, siendo esta prueba fundamental para la selección adecuada de las pruebas de hipótesis y obtener resultados objetivos y confiables. Para ello se empleó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, especialmente adecuada para muestras de tamaño superior a 50.

Las hipótesis planteadas son las siguientes:

Ho: La inteligencia emocional y el engagement laboral provienen de una distribución normal.

Ha: La inteligencia emocional y el engagement laboral no provienen de una distribución normal.

El método utilizado para rechazar la hipótesis nula fue la del valor p, donde si el valor $p < 0,05$ se rechaza la Ho, aceptando que no se distribuye de forma normal. Ver anexo 6.

Según los resultados, se rechaza la hipótesis nula (sig. $< 0,05$), es por ello que, al aceptar la hipótesis alternativa se concluye que las dos variables en estudio no evidencian ajustarse a una distribución normal por lo tanto se utilizará una prueba no paramétrica, en este caso será la regresión logística ordinal.

4.2.1. Prueba de hipótesis general

De la hipótesis general.

En la tabla 3 se visualizan los resultados de la prueba: Para poder hacer la contrastación de la hipótesis general se emplea la Regresión logística ordinal. Los resultados emitidos por el programa, dan a conocer que el nivel de engagement depende de la IIEE de los técnicos en farmacia de una cadena de boticas de Puno; en concordancia con el Chi cuadrado = 53.759 y $p_valor = .000 < \alpha = .05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). La prueba de Pseudo R cuadrado, exhibe un coeficiente de Nagelkerke = .556 que indica que la variable predictora (VP) IIEE influye en un 56% sobre el nivel de engagement de los técnicos en farmacia de una cadena de boticas en Puno.

Tabla 3. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el engagement

	Contraste de razón de verosimilitud			Pseudo cuadrado	R
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Inteligencia emocional	53.759	2	,000	,389 (Cox y Snell)	
				,556 (Nagelkerke)	
				,409 (McFadden)	

4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

El programa muestra un informe, donde se demuestra que el nivel de engagement depende del autoconocimiento del personal en una cadena de boticas en Puno; en concordancia con el Chi cuadrado = 31.476 y p_valor = .000 < α = .05, se debe rechazar la Ho. La prueba de pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = ,358, dándonos a conocer que la VP Autoconocimiento solo influirá en un 35.8% sobre el nivel de engagement que genera en los técnicos en farmacia de una cadena de boticas en Puno

Tabla 4. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el engagement que genera el autoconocimiento

Contraste de razón de verosimilitud					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo cuadrado	R
Autoconocimiento	31.476	2	,000	,251 Cox y Snell)	
				,358 (Nagelkerke)	
				,240 (McFadden)	

Función de enlace: Logit.

4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

El programa muestra un informe, donde demuestra que el nivel de engagement depende de la autorregulación en personal técnico de una cadena de boticas en Puno; en concordancia con el Chi cuadrado = 24.460 y $p_valor = .000 < \alpha = .05$, se rechazar la H_0 . La prueba de pseudo R cuadrado, indica un coeficiente de Nagelkerke = ,287, determinando que la VP autorregulación va a influir solo en un 28,7% sobre el nivel de engagement que genera en los técnicos en farmacia de una cadena de boticas en Puno

Tabla 5. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el engagement I que genera la autorregulación

Contraste de razón de verosimilitud					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo cuadrado	R
	24,460	2	,000	,201 (Cox y Snell)	
Autorregulación				,287 (Nagelkerke)	
				,187 (McFadden)	

Función de enlace: Logit.

4.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

El programa muestra un informe, donde se demuestra que el nivel de engagement depende de la automotivación en los técnicos en farmacia de una cadena de boticas en Puno; en concordancia con el Chi cuadrado = 50,780 y $p_valor = .000 < \alpha = .05$, se rechaza la H_0 . Los resultados de pseudo R cuadrado, indican un coeficiente de Nagelkerke = ,532, dándonos a conocer que la VP automotivación solo influirá en un 53,2% sobre el nivel de engagement que generan en los técnicos en farmacia de una cadena de boticas en Puno

Tabla 6. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el engagement que genera la automotivación

Contraste de razón de verosimilitud					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo cuadrado	R
	50,780	2	,000	,372(Cox y Snell)	
Automotivación				,532(Nagelkerke)	
				,387(McFadden)	

Función de enlace: Logit.

4.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 4

El programa muestra un informe, donde se demuestra el nivel de engagement depende de la empatía del técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno; en concordancia con el Chi cuadrado = 29,719 y p_valor = .000 < α = .05, se rechaza la Ho. Los resultados de pseudo R cuadrado, indican un coeficiente de Nagelkerke = ,341, dándonos a conocer que la VP empatía influye solo en un 34,1% en relación al nivel de engagement que genera en los técnicos en farmacia de una cadena de boticas en Puno

Tabla 7. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el engagement que genera la empatía

Contraste de razón de verosimilitud					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo cuadrado	R
	29,719	2	,000	,239(Cox y Snell)	
Empatía				,341(Nagelkerke)	
				,226(McFadden)	

Función de enlace: Logit.

4.2.6. Contrastación de la hipótesis específica 5

El programa muestra un informe, donde se demuestra que el nivel de engagement depende de las HHSS del personal técnico de cadena de boticas en Puno; en concordancia con el Chi cuadrado = 11,178 y p_valor = .004 < α = .05, se rechaza la Ho La prueba de pseudo R cuadrado, indica coeficiente de Nagelkerke = ,139, dándonos a conocer que la VP habilidades sociales solo influirá en un 13,9% en relación al engagement que generan en los técnicos en farmacia de una cadena de boticas en Puno

Tabla 8. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el engagement que genera las habilidades sociales

Contraste de razón de verosimilitud					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo cuadrado	R
	11,178	2	,004	,097(Cox y Snell)	
Habilidades sociales				,139(Nagelkerke)	
				,085(McFadden)	

Función de enlace: Logit.

IV: DISCUSIÓN

Se comprobó nuestra hipótesis general, la variable predictora Inteligencia emocional (IIEE) influye en un 58% sobre el nivel de engagement (Eg) que presenta el personal que labora en una cadena de boticas en Puno. Los resultados encontrados confirmaron la hipótesis sobre la influencia de la IIEE en el engagement del personal técnico en farmacia. De esto podemos apreciar que si el personal tiene los conocimientos adecuados de automotivación, autorregulación, autoconocimiento, empatía y habilidades sociales tendrá un 56% más posibilidad de tener un nivel de engagement elevado que podrían garantizar el éxito en sus funciones laborales, ratificando así la propuesta teórica que menciona que el autoconocimiento, la autorregulación, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales determinarán el nivel de engagement en lo que respecta al vigor, dedicación y absorción de los trabajadores en base a la teorías de Goleman (1998) y Salanova y Bakker (2003).

Los resultados encontrados concuerdan a nivel internacional con lo hallado en la investigación realizada; por su parte Pérez-Correa et al., (2022) en Colombia reportó que la IIEE influye sobre el compromiso laboral de forma positiva, resultados semejantes a Molero et al, (2020) en España quien pudo observar que los componentes del engagement (vigor, dedicación y absorción) muestran una relación positiva con la IIEE, de manera semejante Pérez-Fuentes et al., (2018) también en España las licenciadas en enfermería con niveles más elevados de IIEE mostraron una puntuación más alta para el compromiso laboral, así mismo Extremera et al, (2018) en España evidenció que la IIEE de los trabajadores se relacionó de manera positiva con las dimensiones del compromiso que son el vigor, dedicación y absorción, así como Toyama & Mauno (2017) en Japón hallaron como resultado que hay una asociación positiva entre la IIEE y las otras variables, en especial con el apoyo social y el compromiso laboral, por su parte Zhu et al, (2015) en Japón, determinaron que los coeficientes de correlación calculados mostraron que las enfermeras con altos niveles de IIEE también exhibieron puntajes más altos en el compromiso laboral.

Los reportes acerca de las variables en el ámbito de la salud a nivel nacional son escasos, pero se tiene varios estudios en los que reportaron la relación entre la IIEE y el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, dado que provienen de un mismo contexto, pero si tenemos una buena cantidad de investigaciones que relacionan la IIEE y el engagement en el ámbito educativo, confirmando con así que esta relación es positiva tanto en el ámbito de educativo y el de la salud.

Se encontró resultados que coinciden a nivel nacional con lo hallado en el trabajo de investigación, por su parte Cerna (2020) encontró que la IIEE de los estudiantes se relacionan de manera significativa y de moderada intensidad con el Eg, así mismo Chávez et al (2020) halló que mientras que una mayor IIEE en los estudiantes universitarios se relacionan positivamente con el engagement, así como Zambrana-Gómez (2017) en su estudio realizado en Jaén encontró que la IIEE fue positiva y significativamente relacionado con el engagement, así mismo Ñaupá & Arística (2019) en Lima llegaron a la conclusión que Engagement se relaciona de manera directa con el compromiso organizacional en los colaboradores de la institución en estudio por su parte Velarde (2017) encontró que existe una relación significativa entre las variable IIEE y compromiso organizacional.

En lo concerniente a las hipótesis específicas se llegó a encontrar que el autoconocimiento influye en un 35.8% sobre el nivel del engagement del personal técnico de una cadena de boticas de Puno, de esto podemos indicar que para tomar una mejor decisión el personal debe tener presente sus sentimientos y emociones, para poder mejorar el autoconocimiento debemos de conocer las emociones y que efectos pueden producir, realizar una autoevaluación entendiendo nuestras fortalezas y debilidades; tenerse confianza, que es saber que tan bueno soy realizando mi trabajo, (Goleman,1998), para Chernicoff (2018) que menciona si queremos fortalecer nuestras habilidades y capacidades es preciso tener un alto nivel de autoconocimiento lo que nos facilitará a que podamos lograr llegar a las metas y objetivos, así mismo tenemos la definición de Boixadós et al. (2017) quienes mencionan que el autoconocimiento se dará teniendo una percepción de uno mismo y mediante un proceso continuo y dinámico.

Continuando con la hipótesis específica, se llegó a la conclusión que el nivel de engagement depende de la autorregulación indicando que la variable predictora (VP) autorregulación influye en un 28,7% sobre el nivel de engagement; así podemos indicar que deben saber gerenciar y dominar sus emociones facilitará las tareas asignadas la autorregulación está conformada por el autocontrol que ayudará llevar de una mejor manera las emociones y situaciones difíciles, dar confiabilidad lo que implica ser justo y franco al momento de actuar, ser íntegros es decir actuar de manera limpia, también adaptarse a los cambios que sean necesarios y finalmente saber innovar asumiendo nuevos enfoques de manera continua (Goleman, 1998). De manera similar, De la Fuente et.al, (2014) en España, encontró una asociación positiva y significativa entre la autorregulación con respecto al compromiso emocional y el engagement y fue negativa para el agotamiento emocional. Así mismo Merino y Lucas (2016) en Colombia, encontraron que el personal con altos niveles de autoeficacia y autorregulación presentan un nivel de estrés mas bajo y por consiguiente mayores niveles de engagement.

En la siguiente hipótesis específica, se llegó a concluir que el nivel de engagement que se genera de la IIEE depende fundamentalmente de la automotivación, indicando que la VP automotivación influye en un 53,2% sobre el nivel de engagement que generan en los trabajadores de una cadena de boticas en Puno. Cuando se requiere alcanzar un objetivo trazado se deben de enfocar con todas sus fuerzas hacia el logro de ello, evadiendo las dificultades y disipando las desilusiones, la automotivación está formada por cuatro partes que son: la motivación hacia el logro, el compromiso, la iniciativa y el optimismo Goleman (1998). Si aplican estas cuatro partes de la automotivación de una manera adecuada se tendrá un aumento considerable en el engagement, así mismo Peña et al (2017) define a la automotivación como el afrontar las propias limitaciones, potenciarlas para así superarlas y desarrollarlas del mismo modo tenemos a Saucedo et al (2022) quienes indican que la motivación es fundamental para el desarrollo personal dando un propósito o sentido a la vida, que se verá cómo se transforma según las necesidades propias de cada individuo.

La hipótesis específica siguiente, se halló que la IIEE en su componente empatía elevará el nivel de engagement laboral, en base a ello podemos indicar que la VP empatía influye en un 34,1% sobre el nivel de engagement laboral que genera en los trabajadores de una cadena de boticas en Puno. Es de gran importancia saber, poder ver, sentir, y comprender las emociones de las personas que están en nuestro entorno laboral respetando siempre cada creencia que los demás puedan tener, siendo importantísimo escuchar aceptando críticas y opiniones Goleman (1998), por ello si el personal tiene niveles elevados de empatía, esto mismo hará que tenga un mayor nivel de engagement laboral, mejorando así su desempeño laboral. En concordancia a nuestro estudio, Navarro et.al (2018) en Huelva España realizaron una investigación en personal técnico en enfermería donde indican; que hay relación positiva entre los componentes emocionales y de conocimiento del engagement con la empatía.

La hipótesis específica con respecto a las habilidades sociales se encontró el nivel de engagement relacionado a la inteligencia emocional depende de las habilidades sociales indicando que esta variable influye solo en un 13.9% sobre el nivel de engagement que genera el personal técnico en farmacia de una cadena de boticas, las habilidades sociales enmarcan el saber controlar nuestras emociones para así actuar de la manera más correcta con las personas de nuestro entorno esto ayudará a dirigir, persuadir, cooperar, negociar y trabajar en equipo, en concordancia con nuestro estudio Paredes (2019) en el Perú realizo un estudio donde da a conocer que la influencia de las habilidades sociales es estadísticamente significativa en su relación con el engagement. Pero se encontró un estudio realizado por Cajas et al, (2019) en el Perú donde esperaban encontrar la correlación entre habilidades sociales, el engagement y el desempeño académico donde determinaron que no existe correlación significativa entre estas variables, este hallazgo es contrario al que nosotros encontramos, la diferencia tal vez sea porque se usó solo la escala de UWES engagement, otro factor podría ser que la población en estudio es diferente al que nosotros estudiamos.

A continuación, se realizará la contrastación de los resultados descriptivos de la variable IIEE; se encontró que el 42% considera como inadecuada, este valor se acerca al 50% de nuestra población lo que es indicativo que tenemos bastante por mejorar, indicando además que la adaptabilidad que muestran estos trabajadores es inadecuada; en ellos se puede trabajar con el fin de lograr alcanzar el nivel adecuado.

Así mismo Bernedo et.al (2022) en España, encontraron al personal con una IIEE que alcanzó el 78% para el nivel adecuado, a nivel nacional los resultados hallados coinciden en parte con lo reportado por García y Paucar (2022) en Huaraz en el Perú, quienes verificaron el nivel de IIEE en el personal policial fue de 55.3% para el nivel adecuado, el 34.2% un nivel alto y el nivel bajo llega hasta el 10.5%, aquí el nivel bajo está más acentuado., Además en la investigación que realizó Torres et.al (2020) en el Perú halló que el 67.2% tienen IIEE medio, 28.0% tienen IIEE alto y un 4.8% poseen inteligencia emocional baja.

Para la dimensión Autoconocimiento se encontró que el 47% lo considera como inadecuada siendo un valor muy próximo al 50% de la población que se estudió, en este punto se deberá de trabajar para así poder disminuir este porcentaje que es inadecuado.

Del mismo modo en lo relacionado a la dimensión autorregulación se encontró que el 42% lo considera como inadecuada siendo un valor muy próximo al 50% de la población que se estudió lo que es indicativo que se deberá de mejorar estos resultados para disminuir el porcentaje calificado como inadecuado.

Para la dimensión automotivación se encontró se encontró que el 20% lo considera como inadecuada siendo un valor por debajo del 50% de la población que se estudió podemos de considerar que la automotivación está dentro del nivel adecuado.

En la dimensión empatía se encontró que el 36% lo considera como inadecuada siendo un valor también por debajo del 50% de la población podemos afirmar que aún podemos mejorar este porcentaje hasta valores más adecuados.

Para la dimensión habilidades sociales se encontró que el 43% lo considera como inadecuada siendo un valor muy próximo al 50% de la población que se estudió, aquí hay mucho que trabajar para disminuir este valor alto encontrado.

Seguidamente, se realizará la contrastación de los resultados descriptivos de la variable engagement, se encontró que el 23% de los técnicos en farmacia de una cadena de boticas en Puno aún no logró alcanzar el nivel alto de engagement, es en estos colaboradores que aún no llegan alcanzar el nivel alto, se debe de tomar las medidas necesarias para aumentar su nivel de engagement, con el objetivo de conseguir aumentar el compromiso laboral que tienen.

Para la dimensión vigor tenemos un 20% de los técnicos en farmacia de una cadena de boticas en Puno aún no logró alcanzar el nivel alto, a este 20% le falta vigor que es catalogado como la energía física y mental para el cumplimiento de sus obligaciones.

Para la dimensión dedicación se halló un 26% de los técnicos en farmacia de una cadena de boticas en Puno aún no logró alcanzar el nivel alto, aquí se observa que tanto el colaborador está involucrado en hacer su trabajo y el orgullo que siente el hacerlo.

Para la dimensión absorción se encontró que el 35% de los técnicos en farmacia de una cadena de boticas en Puno aún no logró alcanzar el nivel alto, esta dimensión indica que tanto el colaborador este concentrado en realizar su trabajo y con cuenta felicidad lo hace.

Continuaremos con las limitaciones encontradas durante el desarrollo de la investigación, nuestra principal limitación fue tener un muestreo no probabilístico por lo que será difícil generalizar en otras poblaciones.

Los resultados hallados son únicos y dependen de las características de los técnicos en farmacia de una cadena de boticas en Puno.

La falta de estudios que reporten resultados similares que relacionen la IIEE con el engagement en el ámbito de la salud, y que utilicen los mismos instrumentos de medición.

Para finalizar tenemos el aporte a la comunidad, la investigación llevada a cabo contribuirá al incremento de los datos sobre la relación de la inteligencia emocional en el engagement en el ámbito de la salud y para que puedan ser contrastados con otros trabajos similares en aras de mejorar la calidad de atención en las instituciones de salud.

El trabajo de investigación proporcionará información de utilidad para mejorar el conocimiento actual de la relación entre la inteligencia emocional y el engagement.

V: CONCLUSIONES

1. La variable inteligencia emocional influye en un 56% sobre el nivel de engagement laboral del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno. El 58% del personal considera que la Inteligencia emocional es adecuada y el 42% es mala, también el 23% no logro alcanzar un nivel optimo de engagement.
2. La variable predictora Autoconocimiento influye solo en un 35.8% sobre el nivel de engagement laboral del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno.
3. La variable predictora autorregulación influye solo en un-28,7% sobre el nivel de engagement laboral del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno.
4. La variable predictora automotivación influye solo en un 53,2% sobre el nivel de engagement laboral del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno.
5. La variable predictora empatía influye en un 34,1% sobre el nivel de engagement laboral del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno.
6. La variable predictora habilidades sociales influye solo en un 13.9% sobre el nivel de engagement laboral del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno.

VI: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda replicar la investigación en poblaciones más grandes y más diversas con el fin de dar más valor a la investigación realizada.
1. Dado que el nivel de autoconocimiento influye en casi el 40% en el nivel de engagement es necesario que el área de capacitación de personal promueva programas de mejora continua que eleven el autoconocimiento.
2. Debido a que el nivel de autorregulación influye solo casi el 30% en el nivel de engagement, sería muy conveniente realizar capacitaciones por parte del área de capacitaciones y desarrollo que busquen la mejora de la autorregulación
3. Dado que el nivel de automotivación influye en más del 50% en el nivel de engagement aun podemos trabajar en aras de mejorar más, por ello sería muy conveniente que el área de capacitación y desarrollo realice talleres buscando su mejoría.
4. Sabiendo que el nivel de empatía influye solo en casi el 40% en el nivel de engagement, se recomienda la implementación de talleres por parte del área de capacitación y desarrollo buscando subir este nivel.
5. Debido a que las habilidades sociales presentan la más baja influencia solo casi el 20% en el engagement es imprescindible la realización de talleres y capacitaciones para la mejora de ésta.

REFERENCIAS

- Bakker, AB, Demerouti, E. y Sanz-Vergel, AI (2014). Burnout and word engagement: the JD-R [Burnout y compromiso laboral: el enfoque JD-R]. *año Rev. Órgano. psicol. Organo. Comportamiento. 1 (1)*, 389-411. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>.
- Bakker, AB y Albrecht, S. (2018). Compromiso laboral: tendencias actuales. *Internacional de Desarrollo de Carrera*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CDI-11-2017-0207/full/html>
- Bakker, AB (2022). The social psychology of work engagement: state of the field", *Career Development International* [La psicología social del compromiso laboral: estado del campo. *Internacional de Desarrollo de Carrera*] Vol. 27 No. 1, pp. 36-53. <https://doi.org/10.1108/CDI-08-2021-0213>.
- Bar-On, R. (1997). *The emotional quotient inventory (EQ-I): A test emotional intelligence*. [El inventario del cociente emocional (EQ-I) una prueba de la inteligencia emocional] Toronto: Multi-Health Systems. <https://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>.
- Bar-On, R. (1988). *the development of an operational concept of psychological wellbeing*. [Tesis de doctorado. Rhodes University]. Repositorio universidad de Rhodes. https://www.eiconsortium.org/reprints/bar-on_model_of_emotional-social_intelligence.htm
- Bernedo-García, M., Quiroga-Sánchez, E., Liébana-Presa, C., Márquez-Álvarez, L., Arias-Ramos, N., & Fernández-Martínez, E. (2022). Factores estresores, Inteligencia Emocional y Engagement en los estudiantes de enfermería durante sus prácticas clínicas. *Índex de Enfermería*, 31(3), 222-226. <https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132->
- Brackett, M. A., & Mayer, J. D. (2003). Convergent, discriminant, and incremental validity of competing measures of emotional intelligence. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(9), 147-158. <https://doi.org/10.1177/0146167203254596>.

- Carrillo Vera, P. E. (2020). Análisis del Engagement laboral en profesionales de atención primaria en salud de la Provincia de Santa Elena-Ecuador. *Revista San Gregorio*, (40), 77-89. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2528-79072020000300077&script=sci_arttext.
- Castillejos, L. M., Verónica, Y. G., & Olvera, E. L. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte*, 11(3). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.989>.
- Cerna Villalobos, E. S. (2020). *Inteligencia emocional y engagement escolar en estudiantes del nivel secundario de la IE José Carlos Mariátegui de Ite, 2018* [Tesis de maestría Universidad privada de Tacna]. Repositorio Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1664>.
- Chávez, D. A., Buitrón, M. P. V., Quispe, T. R., & Saavedra, S. P. (2020). Engagement e Inteligencia emocional en estudiantes de una universidad privada en la ciudad de Arequipa. *Rev. Propósitos y representaciones*, 8(1), 9. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n1.423>.
- Hongjuan, C., Cheung, H., Huec, M., (2022). The role of emotional intelligence and work engagement on nurses' resilience in public hospitals. [Relación entre el conflicto trabajo-familia en el compromiso laboral en enfermeras chinas: múltiples efectos mediadores de la ansiedad y la inteligencia emocional]. available at Research Square. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-1408408/v1>.
- Cheung, C. K., Cheung, H. Y., y Huec, M. T. (2015). Emotional intelligence as a basis for self-esteem in young adults. [La inteligencia emocional como base de la autoestima en adultos jóvenes] *The Journal of Psychology*, 149(1), 63–84. <https://doi.org/10.1080/00223980.2013.838540>.
- Ciarrochi, K., Chan, A., y Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28(2000), 539-561. <https://josephciarrochi.com/wp-content/uploads/2011/08/Ciarrochi-Chan-PID-A-Critical-Evaluation-of-the-Emotional-Intelligence-Construct-2000.pdf>.

- Circular HR. (2018). Engagement; Medición 2018. <https://fch.cl/wp-content/uploads/2019/07/engagement-2018.pdf>.
- Chinelato, R. S. de C., Ferreira, M. C., & Valentini, F. (2019). Engagement en el trabajo: un estudio de los cambios diarios. *Ciencias Psicológicas*, 13(1), 3–18. <https://doi.org/10.22235/cp.v13i1.1805>.
- Cruzalegui, P., Cochán, S., Alomia, D., & Geraldo, L. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Revista Científica Pakamuros*, 9(4), 96-107. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/240>
- Dott, C., Mamarelis, G., Karam, E., Bhan, K., & Akhtar, K. (2022). Emotional Intelligence and Good Medical Practice: Is There a Relationship? [Inteligencia emocional y buena práctica médica: ¿existe una relación?] *Cureus Journal of Medical Science*, 14(3), e23126. <https://doi.org/10.7759/cureus.23126>.
- Extremera, N., Mérida-López, S., Sánchez-Álvarez, N., & Quintana-Orts, C. (2018). ¿How Does Emotional Intelligence Make One Feel Better at Work? The Mediation Role of Work Engagement [¿Cómo la inteligencia emocional hace que uno se sienta mejor en el trabajo? El papel mediador del compromiso laboral]. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 15 (9), 1909. <http://doi.org/10.3390/ijerph1509190>.
- García Silva, M.G (2022). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital de Chancay y sbs, Huaral 2022*. [Tesis de especialidad Universidad Norbert Wiener] Repositorio Universidad Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6834>
- Gallo Núñez, J. I. (2019). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Santa Teresita, Sullana-2019*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42851>

- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional* (Trad. Fernando Mora y David González). España: Editorial Kairós S.A.
<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional intelligence*. Editorial Bantam Books, p. 400.
<https://play.google.com/books/reader?id=9nuVVzkbINgC&pg=GBS.PA2&hl=es>.
- Hernández-Vargas C.I., Llorens-Gumbau S., Rodríguez Sánchez A.M., & Chambel M.J. (2021), Inteligencia emocional y engagement en estudiantes de medicina: un estudio comparativo en tres países. *Revista de Psicología*, 3(1),1-12.
<https://revistapsicologica.uchile.cl/index.php/RDP/article/download/55261/67285/230270>
- Ju, C. T., Lan, J. J., Li, Y., y Feng, W. (2015). The mediating role of workplace social support on the relationship between trait emotional intelligence and teacher burnout. *Teaching and Teacher Education*, [El papel mediador del apoyo social en el lugar de trabajo sobre la relación entre la inteligencia emocional rasgo y el agotamiento docente]. 51, 58–67. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2015.06.001>
- Matta Solis, S. C. (2022). Engagement en personal de salud de un policlínico privado de Lima Norte. *Revista Cuidado Y Salud Pública*, 2(2), 50–56.
<https://doi.org/10.53684/csp.v2i2.5.t>
- Mayer, J. D., y Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* En D. J. Sluyter (ed.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–34). Nueva York: Basic Books.
<https://psycnet.apa.org/record/1997-08644-000>.

- Morote Giraldo, B. R. (2017). *Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8684>
- Ñaupá Napa, S. I., & Arística Zamata, S. (2019). *Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019*. [Tesis de licenciatura Universidad Peruana de la Unión] Repositorio Universidad Peruana de la Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2065>
- Pérez, J. C., Petrides, K. V. & Furnham, A. (2005). Measuring trait emotional intelligence. En R. Schulze y R. D. Roberts (Eds.): *International Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 181-201). Cambridge, MA: Hogrefe and Huber. <http://reme.uji.es/articulos/numero22/article6/numero%2022%20article%206%20RELACIONES.pdf>.
- Pérez-Correa, K., Pedraza-Álvarez, L., & Vilorio-Escobar, J. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(99), 1140-1150. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.99.18>.
- Pincay-Aguilar, I., Candelario-Suarez, G., & Castro-Guevara, J. (2018). INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DOCENTE. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 2(2), 32-40. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol2iss2.2018pp32-40p>.
- Quiroz González, Eliana Yulieth, Muñoz Jaramillo, Jennifer Tatiana, Salazar Montes, Adriana Patricia, Ocampo Rivera, Fernando, & Vanegas Berrio, Nini Yuliana. (2020). Engagement y burnout en profesionales de la salud colombianos. *Salud(i)Ciencia*, 24(4), 194-199. Epub 10 de octubre de 2020. <https://dx.doi.org/10.21840/siic/160641>.
- Salanova Soria M & Schaufeli Wilmar B (2004), *engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf

- Sayán Enríquez, M. H. (2022) *Inteligencia emocional y percepción del clima organizacional en colaboradores de la red de salud Utcubamba* [Tesis de maestría Universidad Nacional de Cajamarca] Repositorio Universidad de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5248>.
- Sweis, R. J., Aldaod, S., Alsayed, N. M., & Sukkari, L. S. (2022). Self vs. Other Raters' Assessment of Emotional Intelligence in Private and Public Hospitals: A Comparative Study. [Evaluación de la inteligencia emocional de uno mismo versus otros evaluadores en hospitales privados y públicos: un estudio comparativo] *Rev. Administrative Sciences*, 12(4), 194. <https://www.mdpi.com/2076-3387/12/4/194>.
- Simón Grima, J. (2020). Inteligencia emocional: retrato e importancia en profesionales de la salud (trabajadores del sector fitness, cirujanos y podólogos). *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 252, 23–40. [https://doi.org/10.35742/rcci.2020.25\(2\).23-40](https://doi.org/10.35742/rcci.2020.25(2).23-40)
- Soriano-Sánchez J., Jimenez-Sanchez D. (2023) The influence of *emotional intelligence on burnout syndrome: a systematic review* [La influencia da inteligencia emocional en el síndrome de bornout una revisión sistémica] <https://estudiospsicologicos.com/index.php/rep/article/download/112/191>.
- Tortosa, B. M., del Carmen Pérez-Fuentes, M., del Mar Molero, M., Soriano, J. G., Oropesa, N. F., del Mar Simón, M., ... & Gázquez, J. J. (2020). Engagement académico e Inteligencia Emocional en adolescentes. *European Journal of Child Development, Education and Psychopathology*, 8(1), 111-122. <https://doi.org/10.30552/ejpad.v8i1.136>
- Towler, Annette (2018) Compromiso de los empleados: definición, beneficios, y practicas basadas en evidencia sobre cómo mejorar el compromiso de sus empleados. Guia practica 21 Universidad de los Andes. <https://www.ckju.net/en/dossier/employee-engagement-definition-benefits-and-evidence-based-practices-how-improve-your-employees-engagement>.

- Velarde, N. (2017) *Inteligencia emocional y compromiso organizacional del profesional de enfermería en un hospital nivel III 2017* [Tesis de Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. [.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8863/Valverde_ANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8863/Valverde_ANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Zambrana-Gómez, M. D. C. (2017). *La inteligencia emocional como predictor del engagement y del bienestar psicológico de los profesionales asistenciales* [Tesis de maestría Universidad de Jaen] Repositorio Universidad de Jaen. https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:yTtN5Xbtj6AJ:scholar.google.com/&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2017&as_yhi=2023&scioq=relacion+entre+goleman+y+el+engagement+en+enfermeria

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia.

TITULO: Inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno, 2023							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable 1. Inteligencia emocional				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general					
¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno?	Determinar la influencia de la Inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno.	La Inteligencia emocional influye significativamente en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno.					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la influencia del autoconocimiento en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno?	Determinar la influencia del autoconocimiento en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno	El autoconocimiento influye significativamente en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno.	Autoconocimiento	Control de si mismo	1-6	Escala: Ordinal Nivel: Politómica. Escala tipo Likert de 4 puntos, donde 1 indica nunca; 2 a veces; 3 casi siempre y 4 siempre	Alto =111-150 Medio =70-110 Bajo =30-69
				Regula emociones			
				Autocontrol			
¿Cuál es la influencia de la autorregulación en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno?	Determinar la influencia de la autorregulación en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno	La autorregulación influye significativamente en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno.	Autorregulación	Seguridad	7-12		
				Motivación			
				Asertividad			
¿Cuál es la influencia de la automotivación en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno?	Determinar la influencia de la automotivación en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno.	La automotivación influye significativamente en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno.	Automotivación	Escucha	13-18		
				Identifica			
				Caridad			
¿Cuál es la influencia de la empatía en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno?	Determinar la influencia de la empatía en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno.	La empatía influye significativamente en el engagement del personal	Empatía	Carismatico	19-24		

		técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno.		Entusiasta				
¿Cuál es la influencia de las habilidades sociales en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno?	Determinar la influencia de las habilidades sociales en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno	Las habilidades sociales influyen significativamente en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno	Habilidades Sociales	Sociable	25-30			
				Afectivo				
			Variable 2. Engagement					
			Vigor	Energía	1-6	Escala: Ordinal Nivel: Politómica. Escala tipo Likert de 5 puntos, donde 1 indica nunca; 2 de vez en cuando; 3 a veces 4 casi siempre y 5 siempre	Alto =75-102 Medio =46-74 Bajo =17-45	
				Motivación				
				Perseverancia				
			Entusiasmo					
			Dedicación	Orgullo	7-11			
				Inspiración				
				Retos				
			Absorción	Concentración e inmersión en el trabajo	12-17			
				Felicidad				
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos			Método de analisis de datos			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptivo Método: Cuantitativo, descriptivo y básico Diseño: No experimental, correlativo causal	Población: 150 Técnicos en farmacia. Muestra: Según formula de muestra finitas es de 109 tecnicos en farmacia	Técnica: Encuesta emocional de Goleman y cuestionario de engagement laboral UWES-17	Instrumentos: Cuestionario de inteligencia		Descriptivo: Si Inferencial: No			

ANEXO 2

Tabla de operacionalización de variables.

VARIABLES DE ESTUDIOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Inteligencia emocional	Es la capacidad que tiene cada individuo para que pueda sentir y controlar sus emociones propias y de las personas de su entorno, para lograr así adaptarse a las diversas situaciones que se dan en todo lo que le rodea. Plantea que su modelo presenta cinco componentes importantes: Autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales (Goleman, 1998).	En la medición de la IIEE se hará uso del cuestionario que planteo Goleman (2003) y que fue adaptado en el Perú por Aguirre (2022), que se encuentra compuesto por cinco dimensiones, que tienen en total 30 elementos (a) autoconciencia que está definido el conocer lo que sentimos en un momento dado y saber tomar la mejor decisión; (b) autorregulación definida como el saber controlar nuestras propias emociones y siendo consciente de estas; (c) motivación que es tomar la iniciativa de la manera más eficaz; (d) empatía definida como el ponerse en el zapato de nuestros compañeros y sentir lo que ellos sienten y (e) habilidades sociales que implica relacionarnos de la mejor manera con las personas de nuestro entorno.	Autoconocimiento	Control de sí mismo Regula emociones Autocontrol Decisión	1-6	Escala: Ordinal Nivel Politémica Escala tipo Likert de 4 puntos, donde 1 indica nunca, 2 a veces, 3 casi siempre, 4 siempre.
			Autorregulación	Seguridad Motivación Aserividad	7-12	
			Automotivación	Escucha Identifica Caridad	13-18	
			Empatía	Carismático Entusiasta	19-24	
			Habilidades Sociales	Sociable afectivo Afinidad social	25-30	

VARIABLES DE ESTUDIOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	
V2. Engagement	El engagement es el compromiso laboral en el que se tiene un estado mental positivo y conveniente vinculado con el trabajo sumados a grandes magnitudes de energía, vigor, la entrega y el fervor por el cumplimiento de su trabajo (Salanova & Schaufeli como se cita en Toscano 2020).	A nivel operacional la determinación de nuestra variable engagement se hará mediante la escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) para llevarnos a conocer en qué escala de engagement están cada uno de los colaboradores. Está conformada por 17 elementos acopiados en tres componentes: El vigor, para afrontar los inconvenientes debemos tener gran energía y fortaleza; la dedicación, mi trabajo debo hacerlo con niveles óptimos de trascendencia y relevancia y la absorción que es hacer que nuestras funciones se nos hagan agradables (Gómez et al, 2019).	Vigor	Energía Motivación Perseverancia Entusiasmo	1-6	Escala: Ordinal Nivel Politémica Escala tipo Likert de 5 puntos, donde 1 indica nunca, 2 de vez en cuando, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre.	
		Dedicación		Orgullo Inspiración Retos			7-11
		Absorción		Concentración e inmersión en el trabajo Felicidad			12-17

ANEXO 3

INTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. CUESTIONARIO INTELIGENCIA EMOCIONAL

Sr. /a Trabajador, la presente investigación tiene por finalidad identificar algunos aspectos relacionados con la inteligencia emocional, por lo cual le solicito responder las siguientes preguntas.

Datos Generales

Edad: Sexo: Masculino (.) Femenino ()

Formación Profesional:Condición Laboral: Nombrado () Contratado () Tiempo laborando:.....

Instrucciones:

A continuación, usted encontrará una serie de situaciones relacionadas con el manejo de la inteligencia emocional. Considere lo siguiente:

1. Lea cuidadosamente cada enunciado antes de responder.
2. Marque con una equis (X) el recuadro que presente la respuesta de elección.
3. Seleccione sólo una de ellas.
4. Tome en cuenta las siguientes alternativas:

Dimensión Intrapersonal		Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Autoconocimiento		1	2	3	4
1	Reconoce con facilidad sus propias emociones.				
2	Identifica con rapidez el factor /evento desencadenante de su emoción.				
3	Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás				
4	Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.) a las personas cercanas a Usted.				
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.				
6	Mantiene control de sus reacciones.				
Autorregulación		1	2	3	4
7	Sabe decir "No" cuando algo no le conviene.				
8	Se recupera con facilidad de los malos momentos.				

9	Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.				
---	--	--	--	--	--

10	Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.				
----	--	--	--	--	--

11	Procura aprender de sus errores y faltas.				
----	---	--	--	--	--

12	Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva.				
----	---	--	--	--	--

Automotivación		1	2	3	4
-----------------------	--	----------	----------	----------	----------

13	Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado.				
----	---	--	--	--	--

14	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.				
----	---	--	--	--	--

15	Hace las cosas lo mejor que puede.				
----	------------------------------------	--	--	--	--

16	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello.				
----	--	--	--	--	--

17	Está orgulloso (a) de sus logros y aportes.				
----	---	--	--	--	--

18	Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción.				
----	---	--	--	--	--

Empatía		1	2	3	4
----------------	--	----------	----------	----------	----------

19	Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conservación.				
----	--	--	--	--	--

20	Sabe identificar los sentimientos de los demás.				
----	---	--	--	--	--

21	Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la (s) persona (s).				
----	--	--	--	--	--

22	Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.				
----	--	--	--	--	--

23	Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.				
----	--	--	--	--	--

24	Percibe con facilidad las necesidades de los demás.				
----	---	--	--	--	--

Habilidades Sociales		1	2	3	4
25	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.				
26	Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con Respeto.				
27	Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer.				
28	Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.				
29	Cuando trabajo en equipo se adapta fácilmente y coopera.				
30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.				

2. CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT LABORAL - UWES

Autor: A Schaufeli y Baker (2004)

Estimado Colaborador,

Tenga Ud. buen día, sírvase por favor llenar el siguiente cuestionario, que tiene como finalidad recabar información para el desarrollo de la investigación titulada:” Inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno 2023”

Tenga en consideración la siguiente escala de valoración:

1= Nunca

2= De vez en cuando

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Doy mi consentimiento para el uso de los datos de la investigación. SI

NO

ENGAGEMENT LABORAL	N	DC	A	CS	S
Enunciados					
1. En mi trabajo me siento lleno de energía					
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito					
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando					
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo					
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo					
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí					
7. Mi trabajo me inspira					
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar					
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo					
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago					
11. Estoy inmerso en mi trabajo					
12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo					
13. Mi trabajo es retador					
14. Me “dejo llevar” por mi trabajo					
15. Soy muy persistente en mi trabajo					
16. Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo					
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando					

Anexo 4

Consentimiento Informado

Inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en puno, 2023.

Investigador: La presente investigación es conducida por el maestrante Edwin Wilmer Machaca Carcausto.

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia en una cadena de boticas en Puno”, cuyo objetivo es determinar la influencia de la inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en puno, Esta investigación es desarrollada por el estudiante de la escuela de posgrado, del programa académico maestría en gestión de los servicios de la salud., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte los olivos , aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Botica Mifarma SAC,

La investigación nos llevará a conocer el nivel de la inteligencia emocional y su influencia en el engagement en el personal técnico en farmacia; una vez conocidos los resultados se deberá de implementar las capacitaciones necesarias con el fin de aumentar hasta niveles óptimos tanto la inteligencia emocional y el engagement esperando mejorar la satisfacción de las personas que asisten a Boticas Mifarma.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 a 10 minutos y se realizará de manera virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años.

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 no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia 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 alcanzará 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 Edwin Wilmer Machaca Carcausto email: edymak_01@hotmail.com y Docente asesor Miluska Rosario Vega Guevara email

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

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 5

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Dr: Robinson León Zuloeta

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 en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023 I, aula ..., 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: **Inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno, 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

Edwin Wilmer Machaca Carcausto

DNI 29609718

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Dr. Robinson León Zuloeta
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Internado hospitalario Medicina Interna Investigación Científica Metodología Fundamentos de Gestión y Gerencia en Salud Medicina humana
Institución donde labora:	Universidad Señor de Sipán (USS) Universidad San Martín de Porres (USMP)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI.:	16724263
Firma del experto	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Inteligencia Emocional
Autor:	Goleman (2003) adaptado en el Perú por Moreano (2018) y aplicado por Aguirre (2022)
Objetivo:	Determinar la influencia de la Inteligencia emocional en el personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno.
Administración:	Directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Cadena de boticas en Puno
Dimensiones:	Interpersonal Autorregulación Automotivación Empatía Habilidades Sociales
Confiabilidad:	,916
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	1=Nunca 2=A veces 3=Casi siempre 4=Siempre
Cantidad de ítems:	30 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario present de Inteligencia Emocional elaborado Goleman (2003) adaptado en el Perú por Moreano (2018) y aplicado por Aguirre (2022) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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.

1: Nunca

2: A veces

3: Casi siempre

4: Siempre

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia Emocional

Definición de la variable:

Goleman (1998) cada persona tiene el talento necesario para que pueda sentir y controlar sus emociones propias de él y de las personas de su entorno, para lograr así adaptarse a las diversas situaciones que se dan en todo lo que le rodea.

Dimensión 1: Autoconciencia

Definición de la dimensión:

Cuando sea necesario y en el instante preciso debemos de saber lo que sentimos para que en adelante podemos tomar la mejor decisión tomando en cuenta nuestros sentimientos y nuestras emociones, siempre teniendo en cuenta hasta donde podemos llegar, esta dimensión se encuentra compuesta por tres elementos; la Conciencia emocional que es la facultad de saber cuáles son nuestras emociones y los efectos que producirán; la autoevaluación, es saber entender nuestras fortalezas y debilidades y finalmente la

Confianza en uno mismo, que es saber que tan bueno soy y que tengo la destreza necesaria para conseguirlo. (Goleman 1998).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 2: Autorregulación

Definición de la dimensión:

Nosotros debemos de saber gerenciar y dominar nuestra emociones para facilitar nuestras tareas asignadas y no dificulten el desarrollo normal de ellas y que está integrada por cinco elementos: el autocontrol para manejar de la mejor forma las emociones en situaciones difíciles; la confiabilidad es decir ser justo y franco al momento de realizar nuestra acciones; la integralidad tener la responder sobre cómo es que actuamos de manera pura sin manchas, la adaptabilidad, los cambios que se den se deben de afrontar de la manera más suave posible y finalmente la innovación para aceptar las nuevas formas de pensar, asumir nuevos enfoques para la mejora continua. Goleman (1998).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 3: Motivación

Definición de la dimensión:

Cuando queremos alcanzar un objetivo lo hacemos de manera tal que la direccionamos con todo nuestra predilección hacia ello sorteando las dificultades que se puedan tener y disipando las frustraciones y se divide en cuatro elementos: La motivación del logro, que hace referencia a que debemos poner lo mejor de nosotros para alcanzar lo propuesto; el compromiso, llegar a alcanzar lo propuesto por la organización; la iniciativa, adelantarse a los acontecimientos para lograr sacar ventaja y el optimismo, es el no desistir hasta lograr alcanzar las metas propuestas. Goleman (1998).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

Es saber ponerse en el zapato de los demás para así poder ver y sentir y entender sus emociones y se encuentra compuesto de cuatro elementos: La comprensión de los demás, debemos de saber respetar las creencias de los demás, sus sentimientos deben entenderse y verdaderamente preocuparnos por ellos; la orientación hacia el servicio, ayudar y apoyar

a los demás en todo momento, el aprovechamiento de la diversidad debemos de aceptar las críticas y opiniones de los demás para así mejorar nuestra diversidad de entendimiento y la conciencia política, para comprender que tendremos grupos de elite en los grupos. Goleman (1998)

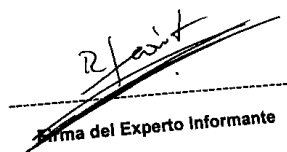
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 5: Habilidades Sociales

Definición de la dimensión:

Debemos de saber dominar nuestras emociones para actuar de manera correcta con nuestro entorno y así nos ayudará a negociar, dirigir, persuadir, cooperar y trabajar en equipo y está constituido por siete elementos: La Influencia, como convencer de una manera agradable a los demás integrantes del equipo de trabajo; la Comunicación aquí debemos de hacernos entender de la manera más sencilla posible; el Liderazgo, es saber guiar a los colaboradores de nuestro entorno de trabajo; la Catalización al cambio, los cambios se deben hacer de una manera idónea y por un personal altamente calificado; la Resolución de conflictos, saber llevar los problemas a un buen término; la Colaboración y Cooperación, para llegar a la meta debemos de trabajar en unidad entendiendo que el esfuerzo de todos dará los frutos esperados y las Habilidades del equipo, es saber lograr que todos entiendan que es lo que buscamos, que será más fácil si todos colaboramos. Goleman (1998).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	


Firma del Experto Informante

Firma del evaluador

DNI: 16724263

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en

McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Dr. Robinson León Zuloeta
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Internado hospitalario Medicina Interna Investigación Científica Metodología Fundamentos de Gestión y Gerencia Medicina humana
Institución donde labora:	Universidad Señor de Sipán (USS) Universidad San Martín de Porres (USMP)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI.:	16724263
Firma del experto	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Engagement Laboral-UWES 17
Autor:	A Schaufeli y Baker (2004) adaptado en México por George et al. (2019), aplicado en el Perú por Cotillo (2022)
Objetivo:	Determinar la influencia del engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno.
Administración:	Directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Cadena de boticas en Puno
Dimensiones:	Vigor Dedicación Absorción
Confiabilidad:	,899
Escala:	Ordinal

Niveles o rango:	1=Nunca 2=A veces 3=Casi siempre 4=Siempre
Cantidad de ítems:	17 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Cuestionario Engagement Laboral-UWES 17 elaborado por A Schaufeli y Baker (2004) adaptado en México por George et al. (2019), aplicado en el Perú por Cotillo (2022) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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.

1: Nunca

2: A veces

3: Casi siempre

4: Siempre

Instrumento que mide la variable 02: Engagemet Laboral

Definición de la variable:

Es el compromiso laboral en el que se tiene un estado mental positivo y conveniente vinculado con su trabajo, representado por el vigor, dedicación y absorción, por ello el tiempo en el trabajo pasa tan rápido de tal manera que se darán cuenta que ya es hora de salida. (Schaufeli & Salanova 2004). En el transcurso del tiempo y las posturas, el nivel de compromiso de los trabajadores puede variar y está relacionado con la energía del personal que labora. (Bakker et al.,2014).

Dimensión 1: Vigor

Definición de la dimensión:

Es el elevado poder de aguantar la carga durante la jornada laboral. Salanova & Schaufeli (2004)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 2: Dedicación

Definición de la dimensión:

Es realizar la jornada laboral con mucho entusiasmo, inspiración y orgullo y sentimiento. Salanova & Schaufeli (2004).

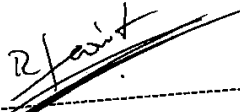
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 3: Absorción

Definición de la dimensión:

Sucedo cuando el colaborador está íntegramente enfocado en el cumplimiento de su jornada laboral y disfruta de su trabajo. Salanova & Schaufeli (2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	



Firma del Experto Informante

Firma del evaluador

DNI: 16724263

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

15/5/23, 23:04

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	MAESTRO EN MEDICINA Fecha de diploma: 19/08/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/06/2006 Fecha egreso: 11/05/2008	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN MEDICINA INTERNA Fecha de diploma: 13/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/07/2012 Fecha egreso: 30/06/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/10/2016 Fecha egreso: 04/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	BACHILLER EN MEDICINA HUMANA Fecha de diploma: 24/02/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 22/03/2005	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. Wilder Ángel Alvarado Castillo

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 en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023 I, aula ..., 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: **Inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno, 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

Edwin Wilmer Machaca Carcausto

DNI 29609718

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Wilder Ángel Alvarado Castillo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Estadístico Metodólogo Investigación Científica Gestión Pública Responsabilidad Social Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Universidad César Vallejo (UCV)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI.:	17531294
Firma del experto	 MCS. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO N° COESPE 154 COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Inteligencia Emocional
Autor:	Goleman (2003) adaptado en el Perú por Moreano (2018) y aplicado por Aguirre (2022)
Objetivo:	Determinar la influencia de la Inteligencia emocional en el personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno.
Administración:	Directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Cadena de boticas en Puno
Dimensiones:	Interpersonal Autorregulación Automotivación Empatía Habilidades Sociales
Confiabilidad:	,916
Escala:	Ordinal

Niveles o rango:	1=Nunca 2=A veces 3=Casi siempre 4=Siempre
Cantidad de ítems:	30 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Cuestionario de Inteligencia Emocional elaborado Goleman (2003) adaptado en el Perú por Moreano (2018) y aplicado por Aguirre (2022) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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.

1: Nunca

2: A veces

3: Casi siempre

4: Siempre

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia Emocional

Definición de la variable:

Goleman (1998) cada persona tiene el talento necesario para que pueda sentir y controlar sus emociones propias de él y de las personas de su entorno, para lograr así adaptarse a las diversas situaciones que se dan en todo lo que le rodea.

Dimensión 1: Autoconciencia

Definición de la dimensión:

Cuando sea necesario y en el instante preciso debemos de saber lo que sentimos para que en adelante podemos tomar la mejor decisión tomando en cuenta nuestros sentimientos y nuestras emociones, siempre teniendo en cuenta hasta donde podemos llegar, esta dimensión se encuentra compuesta por tres elementos; la Conciencia emocional que es la facultad de saber cuáles son nuestras emociones y los efectos que producirán; la autoevaluación, es saber entender nuestras fortalezas y debilidades y finalmente la Confianza en uno mismo, que es saber que tan bueno soy y que tengo la destreza necesaria para conseguirlo. (Goleman 1998).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 2: Autorregulación

Definición de la dimensión:

Nosotros debemos de saber gerenciar y dominar nuestra emociones para facilitar nuestras tareas asignadas y no dificulten el desarrollo normal de ellas y que está integrada por cinco elementos: el autocontrol para manejar de la mejor forma las emociones en situaciones difíciles; la confiabilidad es decir ser justo y franco al momento de realizar nuestra acciones; la integralidad tener la responder sobre cómo es que actuamos de manera pura sin manchas, la adaptabilidad, los cambios que se den se deben de afrontar de la manera más suave posible y finalmente la innovación para aceptar las nuevas formas de pensar, asumir nuevos enfoques para la mejora continua. Goleman (1998).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 3: Motivación

Definición de la dimensión:

Cuando queremos alcanzar un objetivo lo hacemos de manera tal que la direccionamos con todo nuestra predilección hacia ello sorteando las dificultades que se puedan tener y disipando las frustraciones y se divide en cuatro elementos: La motivación del logro, que hace referencia a que debemos poner lo mejor de nosotros para alcanzar lo propuesto; el compromiso, llegar a alcanzar lo propuesto por la organización; la iniciativa, adelantarse a los acontecimientos para lograr sacar ventaja y el optimismo, es el no desistir hasta lograr alcanzar las metas propuestas. Goleman (1998).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

Es saber ponerse en el zapato de los demás para así poder ver y sentir y entender sus emociones y se encuentra compuesto de cuatro elementos: La comprensión de los demás, debemos de saber respetar las creencias de los demás, sus sentimientos deben entenderse y verdaderamente preocuparnos por ellos; la orientación hacia el servicio, ayudar y apoyar a los demás en todo momento, el aprovechamiento de la diversidad debemos de aceptar las críticas y opiniones de los demás para así mejorar nuestra diversidad de entendimiento y la conciencia política, para comprender que tendremos grupos de elite en los grupos. Goleman (1998)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 5: Habilidades Sociales

Definición de la dimensión:

Debemos de saber dominar nuestras emociones para actuar de manera correcta con nuestro entorno y así nos ayudará a negociar, dirigir, persuadir, cooperar y trabajar en equipo y está constituido por siete elementos: La Influencia, como convencer de una manera agradable a los demás integrantes del equipo de trabajo; la Comunicación aquí debemos de hacernos entender de la manera más sencilla posible; el Liderazgo, es saber guiar a los colaboradores de nuestro entorno de trabajo; la Catalización al cambio, los cambios se deben hacer de una manera idónea y por un personal altamente calificado; la Resolución de conflictos, saber llevar los problemas a un buen término; la Colaboración y Cooperación, para llegar a la meta debemos de trabajar en unidad entendiendo que el esfuerzo de todos dará los frutos esperados y las Habilidades del equipo, es saber lograr que todos entiendan que es lo que buscamos, que será más fácil si todos colaboramos. Goleman (1998).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	



ING. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
N° COESPE 154
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Wilder Ángel Alvarado Castillo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Estadístico Metodólogo Investigación Científica Gestión Pública Responsabilidad Social Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Universidad César Vallejo (UCV)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI.:	17531294
Firma del experto	 M.Cs. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO Nº COESPE 154 COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Engagement Laboral-UWES 17
-----------------------------	---

Autor:	A Schaufeli y Baker (2004) adaptado en México por George et al. (2019), aplicado en el Perú por Cotillo (2022)
Objetivo:	Determinar la influencia del engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno.
Administración:	Directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Cadena de boticas en Puno
Dimensiones:	Vigor Dedicación Absorción
Confiabilidad:	,899
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	1=Nunca 2=A veces 3=Casi siempre 4=Siempre
Cantidad de ítems:	17 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Cuestionario Engagement Laboral-UWES 17 elaborado por A Schaufeli y Baker (2004) adaptado en México por George et al. (2019), aplicado en el Perú por Cotillo (2022) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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.

- 1: Nunca
- 2: A veces
- 3: Casi siempre
- 4: Siempre

Instrumento que mide la variable 02: Engagemet Laboral

Definición de la variable:

Es el compromiso laboral en el que se tiene un estado mental positivo y conveniente vinculado con su trabajo, representado por el vigor, dedicación y absorción, por ello el tiempo en el trabajo pasa tan rápido de tal manera que se darán cuenta que ya es hora de salida. (Schaufeli & Salanova 2004). En el transcurso del tiempo y las posturas, el nivel de compromiso de los trabajadores puede variar y está relacionado con la energía del personal que labora. (Bakker et al.,2014).

Dimensión 1: Vigor

Definición de la dimensión:

Es el elevado poder de aguantar la carga durante la jornada laboral. Salanova & Schaufeli (2004)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 2: Dedicación

Definición de la dimensión:

Es realizar la jornada laboral con mucho entusiasmo, inspiración y orgullo y sentimiento. Salanova & Schaufeli (2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 3: Absorción

Definición de la dimensión:

Sucede cuando el colaborador está íntegramente enfocado en el cumplimiento de su jornada laboral y disfruta de su trabajo. Salanova & Schaufeli (2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	



ING. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
N° COESPE 154
COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU

Firma del evaluador

DNI: 17531294

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294	LICENCIADO EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 19/08/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294	BACHILLER EN CIENCIAS ESTADISTICA Fecha de diploma: 05/06/1992 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCION EN INFORMATICA Y SISTEMAS Fecha de diploma: 10/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. Dorothy Luisa Meléndez Morote

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 en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023 I, aula ..., 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: **Inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno, 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.

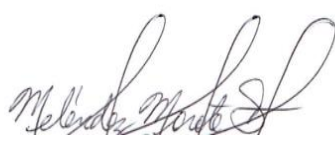
Atentamente

Firma

Edwin Wilmer Machaca Carcausto

DNI 29609718

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Meléndez Morote, Dorothy Luisa
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Coaching Profesional Habilidades Blandas Fundamentos de Gestión y Gerencia Gerencia del Capital Humano Ciencias de la Educación Responsabilidad Social Universitaria
Institución donde labora:	Universidad San Martín de Porres (USMP) Universidad Tecnológica del Perú (UTP) Universidad César Vallejo (UCV)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI.:	40177027
Firma del experto	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Inteligencia Emocional
Autor:	Goleman (2003) adaptado en el Perú por Moreano (2018) y aplicado por Aguirre (2022)
Objetivo:	Determinar la influencia de la Inteligencia emocional en el personal técnico en farmacia de una cadena de boticas de Puno.
Administración:	Directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Cadena de boticas en Puno
Dimensiones:	Interpersonal Autorregulación Automotivación Empatía Habilidades Sociales
Confiabilidad:	,916
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	1=Nunca 2=A veces 3=Casi siempre 4=Siempre
Cantidad de ítems:	30 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Cuestionario de Inteligencia Emocional elaborado Goleman (2003) adaptado en el Perú por Moreano (2018) y aplicado por Aguirre (2022) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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.

1: Nunca

2: A veces

3: Casi siempre

4: Siempre

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia Emocional

Definición de la variable:

Goleman (1998) cada persona tiene el talento necesario para que pueda sentir y controlar sus emociones propias de él y de las personas de su entorno, para lograr así adaptarse a las diversas situaciones que se dan en todo lo que le rodea.

Dimensión 1: Autoconciencia

Definición de la dimensión:

Cuando sea necesario y en el instante preciso debemos de saber lo que sentimos para que en adelante podemos tomar la mejor decisión tomando en cuenta nuestros sentimientos y nuestras emociones, siempre teniendo en cuenta hasta donde podemos llegar, esta dimensión se encuentra compuesta por tres elementos; la Conciencia emocional que es la

facultad de saber cuáles son nuestras emociones y los efectos que producirán; la autoevaluación, es saber entender nuestras fortalezas y debilidades y finalmente la Confianza en uno mismo, que es saber que tan bueno soy y que tengo la destreza necesaria para conseguirlo. (Goleman 1998).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 2: Autorregulación

Definición de la dimensión:

Nosotros debemos de saber gerenciar y dominar nuestra emociones para facilitar nuestras tareas asignadas y no dificulten el desarrollo normal de ellas y que está integrada por cinco elementos: el autocontrol para manejar de la mejor forma las emociones en situaciones difíciles; la confiabilidad es decir ser justo y franco al momento de realizar nuestra acciones; la integralidad tener la responder sobre cómo es que actuamos de manera pura sin manchas, la adaptabilidad, los cambios que se den se deben de afrontar de la manera más suave posible y finalmente la innovación para aceptar las nuevas formas de pensar, asumir nuevos enfoques para la mejora continua. Goleman (1998).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 3: Motivación

Definición de la dimensión:

Cuando queremos alcanzar un objetivo lo hacemos de manera tal que la direccionamos con todo nuestra predilección hacia ello sorteando las dificultades que se puedan tener y disipando las frustraciones y se divide en cuatro elementos: La motivación del logro, que hace referencia a que debemos poner lo mejor de nosotros para alcanzar lo propuesto; el compromiso, llegar a alcanzar lo propuesto por la organización; la iniciativa, adelantarse a los acontecimientos para lograr sacar ventaja y el optimismo, es el no desistir hasta lograr alcanzar las metas propuestas. Goleman (1998).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

Es saber ponerse en el zapato de los demás para así poder ver y sentir y entender sus emociones y se encuentra compuesto de cuatro elementos: La comprensión de los demás,

debemos de saber respetar las creencias de los demás, sus sentimientos deben entenderse y verdaderamente preocuparnos por ellos; la orientación hacia el servicio, ayudar y apoyar a los demás en todo momento, el aprovechamiento de la diversidad debemos de aceptar las críticas y opiniones de los demás para así mejorar nuestra diversidad de entendimiento y la conciencia política, para comprender que tendremos grupos de elite en los grupos. Goleman (1998)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 5: Habilidades Sociales

Definición de la dimensión:

Debemos de saber dominar nuestras emociones para actuar de manera correcta con nuestro entorno y así nos ayudará a negociar, dirigir, persuadir, cooperar y trabajar en equipo y está constituido por siete elementos: La Influencia, como convencer de una manera agradable a los demás integrantes del equipo de trabajo; la Comunicación aquí debemos de hacernos entender de la manera más sencilla posible; el Liderazgo, es saber guiar a los colaboradores de nuestro entorno de trabajo; la Catalización al cambio, los cambios se deben hacer de una manera idónea y por un personal altamente calificado; la Resolución de conflictos, saber llevar los problemas a un buen término; la Colaboración y Cooperación, para llegar a la meta debemos de trabajar en unidad entendiendo que el esfuerzo de todos dará los frutos esperados y las Habilidades del equipo, es saber lograr que todos entiendan que es lo que buscamos, que será más fácil si todos colaboramos. Goleman (1998).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	
		4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:40177027

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable

	Absorción
Confiabilidad:	,899
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	1=Nunca 2=A veces 3=Casi siempre 4=Siempre
Cantidad de ítems:	17 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Engagement Laboral-UWES 17 elaborado por A Schaufeli y Baker (2004) adaptado en México por George et al. (2019), aplicado en el Perú por Cotillo (2022) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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.

- 1: Nunca**
- 2: A veces**
- 3: Casi siempre**
- 4: Siempre**

Instrumento que mide la variable 02: Engagemet Laboral

Definición de la variable:

Es el compromiso laboral en el que se tiene un estado mental positivo y conveniente vinculado con su trabajo, representado por el vigor, dedicación y absorción, por ello el tiempo en el trabajo pasa tan rápido de tal manera que se darán cuenta que ya es hora de salida. (Schaufeli & Salanova 2004). En el transcurso del tiempo y las posturas, el nivel de compromiso de los trabajadores puede variar y está relacionado con la energía del personal que labora. (Bakker et al.,2014).

Dimensión 1: Vigor

Definición de la dimensión:

Es el elevado poder de aguantar la carga durante la jornada laboral. Salanova & Schaufeli (2004)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 2: Dedicación

Definición de la dimensión:

Es realizar la jornada laboral con mucho entusiasmo, inspiración y orgullo y sentimiento. Salanova & Schaufeli (2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	

Dimensión 3: Absorción

Definición de la dimensión:

Sucede cuando el colaborador está íntegramente enfocado en el cumplimiento de su jornada laboral y disfruta de su trabajo. Salanova & Schaufeli (2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
		4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 40177027

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Resultado		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 30/09/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN PSICOPEDAGOGIA COGNITIVA Fecha de diploma: 02/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027	LICENCIADA EN EDUCACION LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 20/09/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

ANEXO 6

Resultado de similitud del programa Turnitin

11:56 PM 0.0kB/s

VoLTE 4G 31

Estado de la entrega

Estado de la entrega	Enviado para calificar
Estado de la calificación	Sin calificar
Tiempo restante	2 minutos 35 segundos
Última modificación	miércoles, 12 de julio de 2023, 03:24
Archivos enviados	 TESIS TURNITIN_EDWIN M.  Turnitin ID: 2130028 

Anexo 7

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO 1: Inteligencia Emocional

ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	30

En la tabla se observa que, el alfa es de Cronbach es de ,916, la cual resulta que está en un nivel Excelente, es decir, mayor la consistencia interna de los 30 ítems analizados y por lo tanto la encuesta puede ser aplicada. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- **Coeficiente alfa >.9 es excelente**
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

En la tabla siguiente, la última columna nos indica los valores calculados para determinar si es prudente que la pregunta permanezca o sea borrada, del cual podemos observar que el alfa de Cronbach para cada pregunta resulta ser aceptable, por lo que se recomienda no eliminar o agregar una pregunta. La encuesta ya puede ser aplicada.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1- Reconoce con facilidad sus propias emociones.	90,45	127,524	,608	,912
2. Identifica con rapidez el factor /evento desencadenante de su emoción	90,55	124,576	,576	,912
3. Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás	90,45	124,997	,617	,911
4. Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.) a las personas cercanas a usted.	90,60	125,095	,522	,913
5. Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere	90,80	125,537	,480	,914
6. Mantiene control de sus reacciones	90,55	128,155	,410	,915
7. Sabe decir "No" cuando algo no le conviene.	90,60	126,042	,469	,914
8. Se recupera con facilidad de los malos momentos	90,65	124,450	,498	,914
9. Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.	90,55	125,208	,596	,912
10. Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.	90,65	124,029	,562	,912
11. Procura aprender de sus errores y faltas	90,15	127,924	,527	,913
12. Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva.	90,90	126,305	,575	,912

13. Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado.	90,55	130,050	,261	,917
14. Ante la adversidad mantiene una actitud positiva	90,30	127,063	,486	,913
15. Hace las cosas lo mejor que puede.	89,95	129,524	,493	,914
16. Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello.	90,25	126,408	,581	,912
17. Está orgulloso (a) de sus logros y aportes.	89,85	128,976	,583	,913
18. Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción	90,20	128,800	,405	,915
19. Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conservación.	90,55	129,208	,575	,913
20. Sabe identificar los sentimientos de los demás	90,55	126,787	,562	,912
21. Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la (s) persona (s).	90,45	128,155	,415	,915
22. Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.	90,45	127,313	,532	,913
23. Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.	90,30	125,800	,643	,911
24. Percibe con facilidad las necesidades de los demás.	90,55	123,313	,650	,911
25. Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse	90,70	127,168	,414	,915
26. Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con Respeto.	90,50	124,789	,539	,913

27. Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer.	90,25	125,776	,554	,912
28. Habla de usted mismo con confianza a las demás personas	90,55	132,787	,096	,921
29. Cuando trabajo en equipo se adapta fácilmente y coopera.	90,00	127,474	,555	,913
30. Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas	90,10	127,989	,448	,914

CUESTIONARIO 2: El Engagement

ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	17

En la tabla se observa que, el alfa es de Cronbach es de 0.899, la cual resulta Buena, es decir, mayor la consistencia interna de los 17 ítems analizados y por lo tanto la encuesta puede ser aplicada. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- *Coeficiente alfa >.9 es excelente*
- **Coeficiente alfa >.8 es bueno**
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

En la tabla siguiente, la última columna nos indica los valores calculados para determinar si es prudente que la pregunta permanezca o sea borrada, del cual podemos observar que el alfa de Cronbach para cada pregunta resulta ser aceptable, por lo que se recomienda no eliminar o agregar una pregunta. La encuesta ya puede ser aplicada.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. En mi trabajo me siento lleno de energía	62,65	70,134	,610	,892
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito	62,35	72,450	,451	,897
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando	62,40	75,832	,153	,905
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	62,70	68,958	,754	,888
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo	62,45	70,155	,621	,892
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	63,15	67,608	,534	,895
7. Mi trabajo me inspira	62,70	67,695	,782	,886
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	62,65	67,818	,733	,888
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	62,85	66,134	,777	,885
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago	62,25	72,513	,481	,896
11. Estoy inmerso en mi trabajo	62,95	70,787	,568	,893
12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	62,75	67,461	,520	,896
13. Mi trabajo es retador	62,40	66,674	,700	,888
14. Me “dejo llevar” por mi trabajo	62,90	69,989	,647	,891
15. Soy muy persistente en mi trabajo	62,80	71,326	,505	,895
16. Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo	63,20	74,274	,204	,906

17. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando	62,45	69,208	,583	,892
---	-------	--------	------	------

Anexo 8
Prueba de normalidad

Prueba de normalidad la inteligencia emocional y el engagement del personal técnico en farmacia, 2023

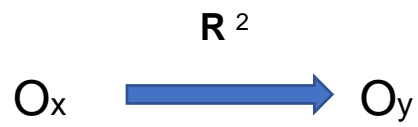
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,373	109	,000	,674	109	,000
Engagement	,470	109	,000	,545	109	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Figura 2

Esquema del diseño correlacional – causal



Dónde:

—→ : Influencia

O_x : observación de la variable que influye (independiente)

O_y : observación de la variable influida (dependiente)

R cuadrado: correlación entre variables



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MILUSKA ROSARIO VEGA GUEVARA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Inteligencia emocional en el engagement del personal técnico en farmacia de una cadena de boticas en Puno, 2023", cuyo autor es MACHACA CARCAUSTO EDWIN WILMER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 18 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MILUSKA ROSARIO VEGA GUEVARA DNI: 28284526 ORCID: 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 18- 07-2023 20:26:36

Código documento Trilce: TRI - 0599967