



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Inteligencia Emocional en la gestión de la comunicación
interna en los trabajadores de un establecimiento de salud
San Martín, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Vera Gutierrez, Cynthia Pamela (orcid.org/0000-0002-0990-1724)

ASESORAS:

Dra. Meneses La Rivas, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

Dra. Castillo Olsson, Sara Edith (orcid.org/0000-0001-5094-3347)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi familia, fuente inagotable de apoyo y amor, quienes han sido mi sostén en cada paso de este viaje académico. A mis amigos y colegas, por su aliento y comprensión durante las largas jornadas de estudio. Agradezco a mis profesores y mentores por compartir su sabiduría y guiarme en este camino de aprendizaje.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a mi madre, esposo e hija, cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido mi mayor fortaleza. Su paciencia y comprensión durante las etapas desafiantes de este proceso académico han sido fundamentales.

Quiero expresar mi gratitud a los profesionales de la salud del establecimiento en San Martín, quienes generosamente participaron en esta investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENESES LA RIVA MONICA ELISA, 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 titulada: "Inteligencia emocional en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martín, 2023.", cuyo autor es VERA GUTIERREZ CYNTHIA PAMELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 17 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENESES LA RIVA MONICA ELISA DNI: 09429302 ORCID: 0000-0001-6885-9207	Firmado electrónicamente por: MLARIV el 17-01- 2024 15:40:29

Código documento Trilce: TRI - 0734028



ESCUELA DE POSGRADO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VERA GUTIERREZ CYNTHIA PAMELA estudiante 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, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Inteligencia emocional en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martín, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CYNTHIA PAMELA VERA GUTIERREZ DNI: 46011687 ORCID: 0000-0002-0990-1724	Firmado electrónicamente por: CVERAGU el 09-01- 2024 11:31:18

Código documento Trilce: TRI - 0729100

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV.. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	44
V. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones.....	21
Tabla 2 Variable 2: Comunicación Interna	22
Tabla 3 Análisis de normalidad de la hipótesis general y sus dimensiones	24
Tabla 4 Hipótesis General	25
Tabla 5 Pseudo R cuadrado de la Hipótesis General.....	25
Tabla 6 Hipótesis Especifica 1	26
Tabla 7 Pseudo R cuadrado de la Hipótesis Especifica 1	26
Tabla 8 Hipótesis Especifica 2	27
Tabla 9 Pseudo R cuadrado de la Hipótesis Especifico 2	28
Tabla 10 Hipótesis Especifica 3	28
Tabla 11 Pseudo R cuadrado de la Hipótesis Especifica 3	29
Tabla 12 Hipótesis Especifica 4	31
Tabla 13 Pseudo R cuadrado de la Hipótesis Especifica 4	31
Tabla 14 Hipótesis Especifico 5	32
Tabla 15 Pseudo R cuadrado de la Hipótesis Especifico 5	33

RESUMEN

La investigación, realizada en un establecimiento de salud en San Martín en 2023, tuvo como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional en la comunicación interna de los trabajadores (Moysen et al., 2022; Bello, 2022). La variable Inteligencia emocional se conceptualizó como la capacidad de reconocer, gestionar y utilizar las emociones propias y ajenas para influir en el pensamiento y comportamiento, evaluada mediante un cuestionario de 60 ítems (Moysen et al., 2022). La variable comunicación interna se definió como esencial para lograr unidad y alineación en la organización, evaluada con un cuestionario de 22 ítems (Bello, 2022). La población comprendió 250 trabajadores, y la muestra probabilística aleatoria simple seleccionó 190 participantes. El análisis de pseudo R cuadrado indicó un buen ajuste del modelo, demostrando que la inteligencia emocional explicó sustancialmente la variabilidad en la comunicación interna (Cox y Snell: 0.772, Nagelkerke: 0.773, McFadden: 0.195) (Moysen et al., 2022). La prueba chi-cuadrado reveló una influencia significativa ($p=0.000$) del 77.2% (Cox y Snell) y 77.3% (Nagelkerke) (Moysen et al., 2022). En resumen, la inteligencia emocional ejerce una influencia significativa en la comunicación interna de los trabajadores en el establecimiento de salud, destacando su importancia para mejorar la dinámica comunicativa en entornos de atención médica.

Palabras clave: inteligencia emocional, comunicación interna, trabajadores de salud, influencia.

ABSTRACT

The research, conducted in a healthcare facility in San Martin in 2023, aimed to determine the influence of emotional intelligence on internal communication among workers (Moysen et al., 2022; Bello, 2022). The variable "Emotional intelligence" was conceptualized as the ability to recognize, manage, and use one's own and others' emotions to influence thinking and behavior, assessed through a 60-item questionnaire (Moysen et al., 2022). The variable "Internal communication" was defined as essential for achieving unity and alignment in the organization, evaluated with a 22-item questionnaire (Bello, 2022). The population comprised 250 workers, and the simple random probabilistic sample selected 190 participants (Condori, 2020; Sucasaire, 2022; Arias and Covinos, 2021). Pseudo R squared analysis indicated a good model fit, demonstrating that emotional intelligence substantially explained variability in internal communication (Cox and Snell: 0.772, Nagelkerke: 0.773, McFadden: 0.195) (Moysen et al., 2022). The chi-square test revealed a significant influence ($p=0.000$) of 77.2% (Cox and Snell) and 77.3% (Nagelkerke) (Moysen et al., 2022). In summary, emotional intelligence significantly influences internal communication among healthcare workers, emphasizing its importance in improving communication dynamics in healthcare settings.

Keywords: emotional intelligence, internal communication, healthcare workers, influence.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, caracterizado por una creciente interconexión y globalización, se ha otorgado una atención prioritaria a la capacidad emocional y la interacción de manera interna, dentro de instituciones dedicadas a la salud, por su incidencia directa en el nivel de atención hacia los pacientes. La Organización Panamericana de la Salud [OPS] (2022) destaca que el personal de salud experimenta niveles significativos de estrés y agotamiento en su entorno laboral, vinculados a la carga de trabajo, gestión del tiempo y enfrentamiento a situaciones inadecuadas, lo que tiene cierta repercusión negativa en la capacidad mental del recurso humano dentro del contexto clínico.

En concordancia, la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2016) subraya la prioridad de la salud mental en la actualidad, resaltando el papel crucial de la inteligencia emocional como herramienta para que las personas identifiquen, comprendan y regulen sus emociones, permitiéndoles afrontar las presiones cotidianas y desempeñarse de manera productiva. En el ámbito de la salud, donde profesionales de diversas culturas interactúan constantemente, la gestión de emociones se vuelve esencial para manejar situaciones estresantes y emocionalmente exigentes en la interacción con pacientes y familiares.

Investigaciones como la de Tiwany et al. (2019) en Nepal respaldan globalmente la relevancia de estas variables, evidenciando que la falta de habilidades emocionales en el personal de salud se asocia con mayores tasas de agotamiento y reducción en la óptima atención. En China, Wang et al. (2019) demuestran la importancia crucial de la interacción de forma interna para el trabajo en equipo, capacidad laboral y la satisfacción del paciente, destacando que la falta de esta dinámica afecta directamente la calidad asistencial.

En el Perú, en la ciudad de Trujillo, Chavez (2022), realizó un estudio con su propósito de establecer la conexión entre la inteligencia emocional y

desempeño laboral en personal asistencial. En la investigación se ejecutó a través de un método cuantitativo, tipo no experimental, así también descriptivo y correlacional. Se aplicó con una muestra de 78 trabajadores asistenciales. Se concluyó que al tener un gran porcentaje de personal que gestionan I.E. de una forma adecuada, llega ser esencial en el desempeño laboral.

Charry (2018) encuentra que la comunicación interna influye de forma significativa en la capacidad de la atención siendo un factor importante que influye en la calidad de atención, en las diferentes organizaciones de salud, así como elevan los indicadores de calidad, mejorando en beneficio de los pacientes. Asimismo (Campos, 2019), en Puno la comunicación interna que presenta el personal interno de las instituciones de salud, en las distintas áreas se encuentran completamente debilitadas, debido que el mensaje brindado se tergiversa, repercutiendo en la gestión y dirección de los objetivos trazados de la institución

En el contexto de un establecimiento de salud de la región de San Martín, se encuentra inmerso en una realidad particular. Aquí, los desafíos inherentes tanto respecto a la inteligencia emocional que desarrollan los colaboradores de salud, se manifiestan en la siguiente manera, existiendo moderados malentendidos, escasa confianza, adherido a frecuentes tensiones entre compañeros de las diferentes áreas, donde podría influir negativamente en la atención a los pacientes. Sin embargo, estos conflictos no se manifiestan de manera constante ni profundamente disruptiva, lo que indica que aún existe un nivel funcional de interacción y entendimiento en el lugar de trabajo. Asimismo, se percibe que la falta de espacios adecuados para la expresión emocional son aspectos que contribuyen a esta situación, podría deberse a factores como la carga de trabajo, moderada presión laboral, también el no contar con adecuado manejo las emociones. Estos factores, a su vez, podrían estar obstaculizando la gestión de una comunicación interna, impactando en el desempeño y flujo de información relevante para brindar una atención eficaz. Siendo esta la razón de estudio, se investiga y analiza las dimensiones y la influencia entre las variables con el fin de comprender el fenómeno y dar posibles soluciones a la temática.

Por esta razón se planteó el problema principal: ¿Como la Inteligencia emocional influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023?; para establecer los problemas específicos se consideró: ¿Como lo intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023? Se justificó en el aspecto teórico del presente estudio, en resolver los vacíos del conocimiento con la búsqueda e indagación de información actualizado, abordar los desafíos que impactan en la calidad y adecuado servicio de salud brindado. La justificación de la investigación en el aspecto práctica, se realizó mediante los datos obtenidos, con una información real, que permitió proponer la implementación de estrategias de intervención para mejorar y promover un ambiente de trabajo saludable, una comunicación efectiva y en última instancia, una atención de calidad. En el aspecto metodológica se justificó, mediante el uso de instrumentos confiables y válidos para aplicarlos en la población de estudio, permitiendo brindar recomendaciones en futuros análisis.

Tomando en cuenta, se formuló el siguiente objetivo general de esta investigación: Determinar cómo la Inteligencia emocional influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud de San Martin 2023. Los objetivos específicos que se estableció fueron: Determinar cómo lo intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud de San Martin 2023.

Como consecuente, la siguiente hipótesis general: Ha: Inteligencia emocional influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023. Asimismo, se plantearon hipótesis específicas: Ha: Lo intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a la problemática explicada, se presentará los antecedentes nacionales e internacionales de acuerdo a las variables a estudiar para dar amplitud los conocimientos en base a la línea de investigación que se desea seguir.

En las investigaciones nacionales, Ustua (2021) presenta la siguiente finalidad de verificar el vínculo entre el rendimiento en el trabajo y la conectividad emocional de un centro de salud de Abancay. Utilizó en su investigación un enfoque cualitativo, diseño no manipulable, basándose en 37 trabajadores, mediante el uso de cuestionario, en conclusión, se tiene confirmación de un vínculo significativo, por lo que se debe implementar estrategias para el manejo adecuado de emociones obteniendo un desempeño laboral productivo.

Según Chuquisana (2022) en su investigación realizada en la capital de Lima, refiere en los establecimientos de salud pública, faltan en la gran mayoría un marco normativo que evalúe de manera habitual la eficacia del personal de salud. Puesto que se recibió diferentes quejas y/o denuncias, ejecutadas por usuarios externos, mencionando la ineficaz y el trato inadecuado que reciben durante su atención dentro del establecimiento. Con el uso de un método cuantitativo, diseño no experimental, se obtuvo una participación de un total de 91 licenciados en enfermería. Como conclusión fue no encontrando una relación, aceptándose la hipótesis nula, ante ello brinda recomendación como implementar capacitaciones y talleres.

En la ciudad de Chimbote, Damián et al. (2021) su propósito fue verificar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral de diferentes profesionales durante la emergencia sanitaria. Se aplicó una metodología descriptiva correlacional que involucró a 100 profesionales que en un hospital estatal. El departamento Materno-infantil obtuvo un nivel alto de desempeño laboral con un 51%, mientras que el nivel de comunicación interna fue medio con un 57%. La comunicación interna fue de nivel medio y adecuada para la situación de pandemia COVID-19, y demostró una asociación clara y relevante con el rendimiento laboral.

Por su parte Campos (2022), en Piura en su investigación donde trató de encontrar la influencia entre la capacidad cognitiva emocional con la

humanidad en el cuidado del departamento de UCI, se utilizó un método cuantitativo, diseño no manipulable, 30 participantes. Se tiene como resultados, la corroboración de una influencia significativa, lo cual explica que la capacidad emocional. es significativo con un 99.8% en el cuidado humanizado, ante ello explica dónde deben de priorizar el trabajo con el personal.

En la ciudad de Trujillo, Chavez (2022), realizó un estudio con su propósito de establecer la conexión entre la capacidad de emociones y el rendimiento del personal asistencial. En la investigación se ejecutó a través de un método cuantitativo, tipo no experimental, así también descriptivo-relacional. La muestra fue 78 participantes. Se concluyó que al tener un gran porcentaje de personal que gestionan I.E. de una forma adecuada, llega ser esencial en el desempeño laboral.

A nivel internacional, en Chile, Veliz et al. (2018) analizó la capacidad emocional y el estado de bienestar psicológico en licenciados de enfermería que laboran en el centro de atención primaria. Este estudio se llevó a cabo mediante un método descriptivo, sin involucrar experimentación, participaron 97 profesionales de enfermería. La mayoría de las dimensiones tuvieron un nivel alto de resultados mientras que las relaciones positivas y la autonomía mostraron un nivel bajo. Se encontró un vínculo relevante entre los diferentes aspectos de las mediciones de ambas variables.

En India, Rana et al. (2022) tuvieron como objetivo investigar la inteligencia emocional de médicos de hospitales privados. En su metodología utilizaron técnicas estadísticas de media, prueba t y 'r' de Pearson y la muestra total estuvo compuesta por 100 médicos. Los hallazgos primero, para comprender la conexión entre las variables y, segundo, los médicos y médicas tienen diferentes niveles de inteligencia emocional y calidad de vida. Se concluye que los médicos varones tienen una alta inteligencia emocional en comparación con las mujeres en el período de pandemia. Además, se observa que los médicos hombres cuentan con mejor vida y se descubrió que los elementos de la primera variable sobre la segunda tienen un vínculo positivo.

En España, Castro y Díaz (2020) analizaron cómo los hospitales privados han gestionado la comunicación durante la crisis del COVID-19. Se eligió un

enfoque de investigación mixta y se seleccionaron 13 hospitales privados españoles del ranking de hospitales del Monitor de Reputación Sanitaria Merco 2020. La mayoría de los centros de la muestra tienen una gran cantidad de empleados, con un 69.2% de ellos teniendo más de mil empleados. También hay centros de tamaño mediano y pequeño, con un 15.4% teniendo entre 251 y 500 trabajadores y un 4% teniendo menos de 50 empleados. Este estudio cumplió sus objetivos al analizar la comunicación externa e interna de hospitales privados españoles durante la crisis sanitaria, encontrando diversas herramientas y estrategias utilizadas para comunicarse con diferentes audiencias.

En Barcelona, Cavallé (2019) tuvo como objetivo analizar el proceso de comunicación existente entre los mismos profesionales de los servicios sanitarios. En cuanto a la metodología, se presentó descriptiva y transversal de la comunicación interprofesional en los servicios de Ginecología y Obstetricia. Los resultados obtenidos fueron que cerca del 83% de los profesionales médicos considera que la información relevante sobre la atención de pacientes se transmite adecuadamente al médico responsable y a todos los médicos implicados. Se concluyó que una intervención dentro de un servicio médico que corresponde a la integración de metodologías disruptivas, como la comunicación en la sesión de traspaso, la asistencia de todos los profesionales médicos implicados del departamento o la estandarización de la comunicación.

En el país de Grecia, Prezarakos (2018) planteo como objetivo revisar los estudios cualitativos y cuantitativos relativos a la inteligencia emocional de los líderes de enfermería y la composición basada en la evidencia de sus resultados. Se buscó en bases de datos electrónicas artículos publicados en inglés o griego entre 2000 y 2017 para obtener datos sobre su metodología. Asimismo, se encontraron once estudios, solo 10 fueron de índole cuantitativa y uno de índole cualitativa. Los resultados indicaron que la inteligencia emocional beneficia a las enfermeras líderes y mejora la gestión sanitaria. Se concluyó que la inteligencia emocional es vital para liderar eficazmente en organizaciones sanitarias y contribuir a su éxito.

En el país de Corea, Geun & Park (2019) tuvieron como objetivo mejorar la productividad en la práctica de enfermería. El método que se utilizó es una

herramienta de encuesta estructurada en un diseño transversal con una muestra por conveniencia de 239 enfermeras que trabajan en hospitales universitarios. Con respecto a los resultados el nivel de productividad de la enfermería se situó en un nivel moderado (3,3 sobre 5). Además, aquellas enfermeras que tenían más de 36 años, estaban casadas, tenían empleo regular, trabajaban durante el día y tenían experiencia como enfermeras encargadas o jefas informaron mejores logros en productividad de enfermería que los otros grupos de enfermeras. En conclusión, los líderes y gerentes de las organizaciones de enfermería deberían desarrollar programas educativos destinados a aumentar las competencias de las enfermeras, lo que en consecuencia debería mejorar la productividad de la enfermería.

Asimismo, en Nigeria Ibrahim et al. (2022) tuvieron con el propósito de establecer qué tanto incide la capacidad emocional en el desempeño de la salud de los trabajadores en hospitales privados seleccionados en el estado de Nasarawa. Su metodología fue con un enfoque cuantitativo, en el estudio participaron médicos y enfermeras de quince (15) hospitales privados. Los resultados muestran que todas las variables independientes se relacionaron positivamente con la variable dependiente (autoconciencia, 0.113; autogestión, .114; conciencia social, 0.124 y gestión de relaciones, 0.397), sin embargo, sólo la autogestión y la gestión de las relaciones se relacionaron significativamente con el rendimiento. Se concluye que la inteligencia emocional es crucial en la determinación del desempeño laboral de los empleados, con diversos grados de dolencias que podrían redirigir sus emociones.

Existen varias bases teóricas que sustentarán cada variable a estudiar. Respecto a la primera variable la inteligencia emocional que es el control de emociones propias y no en contra. Es la habilidad de una persona para usar su conocimiento y adaptar su comportamiento con el objetivo de lograr lo que quiere (Bariso, 2020). Según Goleman (1996), reveló que todo ser humano tiene un conjunto de destreza, que le ayudara identificar, reconocer y tener control sobre todos sus sentimientos. Machado (2022) menciona a Bar-On como uno de los pioneros en este campo de estudio emocional. El modelo de Bar-On también incluye el uso del inventario emocional, que abarca aspectos emocionales personales y sociales. El autor sugiere que, para desarrollar la

inteligencia emocional, uno debe cultivar cinco dimensiones como es el aspecto intrapersonal del individuo, el interpersonal, lo referente al manejo del estrés, la forma de adaptarse y su estado de ánimo.

La inteligencia emocional se entiende también como aptitudes, que permite abordar de una manera eficaz las emociones, así mismo permite regular la conducta de la persona. Teruel et. al. (2019). La importancia de esta variable radica en la construcción de relaciones más empáticas según Moysen et al. (2022) define que la inteligencia emocional implica detectar y comunicar las emociones, establece cinco dimensiones:

Según, Martínez (2020) define que lo intrapersonal es la relación interna para comprender nuestras emociones, ideas y deseos, incluyendo nuestros diálogos internos, la conexión con nuestros sentimientos, la introspección y la comprensión de nuestros impulsos, así como de las motivaciones. Asimismo, Bariso (2020) indica con respecto a la comprensión emocional de sí mismo, se refiere a la comprensión emocional de uno mismo, es decir, se centra en gestionar sus propias emociones. Además, menciona que es un componente fundamental pues tiende a tener un aspecto relevante en el bienestar emocional y la toma de decisiones afectivas. Por otro lado, el asertividad según Quevedo et al. (2019) es definida como la habilidad social y un rol estructural al formar parte del carácter pluridimensional de la competencia social.

Además, el autoconcepto según lo expresado por Pegabo (2021) coincide en que la forma en que los individuos construyen conceptos sobre ellos mismos y cómo esto tiende a afectar su desarrollo social, emocional y cognitivo. Esto afecta cómo se construye el conocimiento y cómo se planean estrategias de aprendizaje.

La autorrealización, Arguedas (2019) la define como el desarrollo de habilidades en busca de objetivos, beneficios personales y sociales. Asimismo, Novo et al. (2022) define el quinto indicador que es la independencia, como un concepto crucial en el campo de la salud y se utiliza en diversas áreas clínicas. Existen algunas formas en que se utiliza el concepto de independencia en el contexto de la salud como es la independencia funcional que tiene como referencia la posibilidad de un

individuo de realizar sus actividades cotidianas como vestirse, bañarse, cocinar, moverse, etc. y funcionar de manera autónoma sin ayuda de otros.

Según Rojas et al. (2020) menciona que el término interpersonal se refiere a todo lo relacionado con habilidades que una persona utiliza para interactuar favorablemente con otros en diversos contextos como escuchar activamente, mostrar empatía, resolver conflictos o establecer relaciones sólidas.

Con respecto a la empatía el cual a la valoración de los colaboradores de la salud y reconocer su importante labor como cuidadores no amenazantes (Astrês y Cruz, 2020). De igual modo, relaciones interpersonales, Juantá (2018) el menciona como elementos fundamentales que resultan vitales en el progreso del ser humano y permiten adaptarse e integrarse en un grupo, promoviendo relaciones interpersonales satisfactorias clave para el desarrollo social. Ayala (2021) menciona a la conducta ética y el compromiso que las organizaciones, ya sean empresas, instituciones gubernamentales o entidades sin fines de lucro, de considerar y evaluar de manera proactiva cómo sus acciones y elecciones influyen en la sociedad y el entorno natural.

Según Chirinos (2020) manifiesta que la adaptabilidad, se centra en identificar problemas y proponer soluciones, evaluar la realidad objetivamente y ajustar nuestras emociones al cambio, nos presenta los siguientes indicadores. La solución de problemas Díaz y Díaz (2020) la definen como un proceso de adquisición de conocimientos donde el individuo participa de forma activa en un entorno específico utilizando herramientas culturales. Se tiene la prueba de la realidad que según De la Fuente (2019) es aquella habilidad que tiene una persona para poder asociar tanto lo que existe con lo que se puede experimentar, es decir, una asociación representación-objetivo. Asimismo, la flexibilidad, Chirinos (2020) la define como la habilidad de adaptarnos y ajustar nuestras respuestas emocionales y cognitivas a situaciones impredecibles. Según Jallow (2020) como menciona que el manejo del estrés es el uso de técnicas y prácticas para controlar los factores estresantes. El estrés, cuando es constante o demasiado intenso, puede tener un impacto desfavorable en la salud y el estado general de bienestar. La tolerancia al estrés Brito et al. (2019) Se define como tener la capacidad de gestionar eficaz y productivamente la emotividad; implica ser capaz de resistir y afrontar acontecimientos negativos

y situaciones estresantes sin sucumbir a ellos; también implica lidiar activa y constructivamente con el estrés, lo que permite resolver problemas bajo presión. Además, el control de los impulsos, Brito et al. (2019) definen la autodisciplina es la capacidad de controlar los impulsos y reprimir la agresividad y conductas irresponsables.

Según Del Campo y Patiño (2021) indican que son estados emocionales generales y duraderos que una persona experimenta a lo largo del tiempo. Es importante destacar que los estados de ánimo son parte natural de la experiencia humana y pueden ser influenciados por una variedad de factores, como eventos de la vida, la química cerebral, la salud física y mental, y el entorno.

La felicidad, Brito et al. (2019) lo conceptualizan como la habilidad de experimentar satisfacción interna, social y global. Asimismo, el optimismo es una disposición mental o actitud que se caracteriza por ver y esperar lo mejor en las situaciones y acontecimientos de la vida, incluso en medio de desafíos, dificultades y adversidades (Ferrer, 2020).

En relación a la variable comunicación interna, según la teoría de gestión de Fayol (sin fecha) citado por Miranda y Carvalho (2011), estableció que, para un funcionamiento adecuado de las áreas de una organización, refirió que no debe existir delimitación entre el área administrativa y las demás; se debe interactuar, entrelazándose, con esto, no perdiendo su esencia y funcionalidad; así actúen de manera conjunta sin individualización.

La comunicación interna, se considera una herramienta esencial, en toda institución, permitiendo que el personal inmerso este enfocada a lograr metas y objetivos viéndose comprometidos en la misión institucional. Bello (2022) manifiesta que existen tres tipos de enfoques para establecer la comunicación interna dentro de una organización que a continuación se detalla:

Enfoque mecánico en el que la comunicación es un proceso directo y transitivo que focaliza su atención en la relevancia y el valor de la información, como la atención de las redes de comunicación a través del canal del emisor y receptor.

Enfoque psicológico relaciona la importancia de la interacción entre cogniciones y comportamiento enfocándose en las particularidades individuales de las personas.

Enfoque sistémico que es diferente de los enfoques anteriores porque combina la teoría de sistemas y la psicología social de las organizaciones, relacionando la organización como un sistema de subsistemas interconectados a través de la comunicación, lo cual juega un papel crucial en su funcionamiento.

Pertuz (2015) es el esfuerzo de una organización para fomentar buenas relaciones entre sus miembros y mantenerlos informados, integrados y motivados utilizando una variedad de canales de comunicación, con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales.

Según Pacheco (2015) Las estrategias de comunicación interna eficaces son importantes porque las habilidades de comunicación pueden brindar oportunidades para aprovechar múltiples oportunidades; Las reglas de comunicación también apoyan y fomentan todas las etapas de la comunicación interna y externa.

Palau y Gómez (2014) define la credibilidad, como la cualidad de ser creíble o digno de confianza en una situación o contexto específico. Además, la credibilidad es esencial en numerosos ámbitos de la vida, abarcando también la comunicación, la toma de decisiones, la persuasión y la confianza en las relaciones personales y profesionales.

La demanda de información, se refiere al proceso de buscar, acceder, utilizar datos y conocimientos en diversos contextos y disciplinas, asimismo, es esencial para tomar decisiones informadas, realizar investigaciones y crear contenido informativo (Alonso & Saraiva, 2020). La motivación se relaciona con los procesos, tanto internos como externos, que incitan a una persona a comportarse de una manera específica, a esforzarse por alcanzar metas específicas y a mantener un comportamiento persistente en la búsqueda de satisfacer necesidades o deseos (Barreto & Alvarez, 2020).

La política de comunicación es un conjunto de principios, directrices y estrategias que una organización, empresa, institución o gobierno establece para gestionar eficazmente su comunicación tanto interna como externa. (Rispolo, 2020)

La imagen de la institución, es también conocida como imagen corporativa, para De la Fuente (2019) define como la identidad de una marca, es decir el conjunto de valores que el público en general asocia a una empresa organización sin fines de lucro, una institución educativa, un gobierno u otra entidad. La cultura, Muñoz et al. (2018) define como el conjunto de valores, creencias, costumbres, normas, tradiciones, conocimientos, arte, lenguaje, comportamientos y prácticas por lo tanto es un amplio concepto que engloba aspectos inherentes a una sociedad o grupo social. Asimismo, el compromiso, puede definirse como una conexión significativa y una disposición activa para cumplir con responsabilidades, ya sea en relaciones interpersonales, en el trabajo, en la sociedad o en otras áreas de la vida (Betanzos & Paz, 2007)

El plan de interacción constituye un instrumento que describe de manera detallada cómo una organización, empresa, institución u entidad planea gestionar y ejecutar sus actividades de comunicación (Pilatuña, 2020).

Las herramientas de comunicación, se refieren a los diversos medios, canales, plataformas y tecnologías que los individuos y entidades emplean esta herramienta para transmitir información, mensajes y contenido a otros. (Hender & Hamburger, 2018). El asesoramiento definido como un proceso en el cual una persona, generalmente un profesional con experiencia y conocimientos en un campo específico, brinda orientación, consejo y apoyo a otra persona o entidad para abordar problemas, tomar decisiones informadas, desarrollar habilidades o alcanzar objetivos (Valencia & Robles, 2022).

El modelo operativo, es definido como un marco o estructura que describe cómo una organización, empresa o entidad lleva a cabo sus operaciones diarias y cómo se ejecutan sus procesos y actividades para lograr sus objetivos y metas. Este modelo proporciona una visión clara de cómo se organiza y opera la entidad, lo que ayuda a guiar la selección de opciones y la gestión efectiva de recursos (Villalobos, 2023).

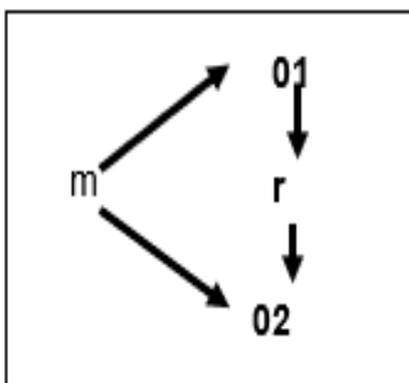
La evaluación de resultados se refiere al proceso de medir y analizar los efectos y el impacto de las estrategias y actividades de comunicación implementadas dentro de una organización, según Fernández y Ramírez (2017) definen la implementación de mejoras, al proceso de identificar,

planificar y llevar a cabo cambios en una organización, sistema, proceso o producto con el objetivo de lograr mejoras significativas en su funcionamiento, rendimiento, eficiencia, calidad o resultados. Asimismo, el feedback o también llamado retroalimentación posibilita el aprendizaje significativo, ya que no solo corrige errores, sino que también previene su repetición (Trejo, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

- 3.1.1. **Tipo:** El análisis fue básico, a través de los objetivos establecidos, la identificación de la problemática y la consideración de los recursos disponibles, se orientó a contribuir con la generación de nuevo conocimiento (Arias y Covinos, 2021).
- 3.1.2. **Enfoque:** Fue cuantitativo, de acuerdo con (Polania et al. 2020), se centró en analizar mediciones numéricas y llevar a cabo análisis estadísticos con el fin de establecer patrones y características relacionadas con el comportamiento de los fenómenos. Se utilizaron procesos estadísticos para extrapolar resultados relevantes a diversos contextos.
- 3.1.3. **Nivel:** El estudio de investigación se llevó a cabo sin manipulación deliberada, adoptando un nivel explicativo, la cual se caracteriza puesto que tuvo un objetivo de determinar o formar las motivaciones del fenómeno, otorgando una explicación del porqué del fenómeno que son analizados en la investigación (Hernández et al., 2014)
- 3.1.4. **Diseño:** Se consideró el no experimental de corte transversal. Según (Arias y Covinos 2021), este conlleva que no se utilizan estímulos ni condiciones experimentales. Los sujetos o fenómenos fueron medidos en su entorno natural, sin ninguna alteración, y no se llevó a cabo manipulación alguna de las variables de estudio. Además, fue transversal, debido a que la recopilación de datos se llevó a cabo en un período específico.



Donde:

m: muestra

01: Inteligencia emocional

02: Comunicación interna

R: Relación

1.1. Variables y operacionalización

1.1.1. Variable 1: Inteligencia emocional

Definición conceptual: Este concepto tiene como implicancia controlar tanto las emociones consideradas como ajenas y sobre todo las propias, distinguir y emplear esa información para impactar en el pensamiento y la conducta, así como entender el significado de las emociones (Moysen et al., 2022).

Definición operativa: Las variables se evalúan a través de un cuestionario, el cuestionario tiene un total de 60 ítems, divididos en 5 dimensiones, y cada dimensión tiene sus propios indicadores.

Escala de medición: En esta investigación se utilizó para la medición de esta variable la escala ordinal tipo Likert

1.1.2. Variable 2: Comunicación interna

Definición conceptual: La comunicación interna es esencial para lograr una unidad de trabajo con personal informado, motivado y alineado en la organización (Bello, 2022).

Definición operativa: las variables se evalúan a través de un cuestionario de 22 ítems, divididos en cuatro dimensiones con sus respectivos indicadores.

Escala de medición: La medición de esta variable se desarrollará mediante la escala ordinal tipo Likert

1.2. Población, muestra y muestreo

1.2.1. Población:

Condori (2020) lo define como un grupo de elementos o unidades objeto de análisis en un área específica. En esta investigación es de 250 trabajadores de un establecimiento de salud San Martín, Incluye todos los elementos relevantes del análisis de variables.

1.2.2. Muestra:

Menciona Sucasaire (2022) que la muestra debe ser una fracción de la población incluyendo las características. La investigación incluye a 190 trabajadores, se obtuvo a través de procedimiento mediante el cálculo, de un establecimiento de salud San Martín.

1.2.3. Muestreo:

Por lo tanto, fue el probabilístico aleatorio simple, basado en probabilístico aleatorio simple, basado en seleccionar un subconjunto aleatorio de participantes, siendo escogidos de forma al azar (Arias y Covinos 2021).

Según Sucasaire (2022) comienza después de establecer metas, seleccionar los aspectos metodológicos, así como los estadísticos se determina el tipo de muestreo a emplear, todo a partir de los atributos que cuente la población de investigación, para así seleccionar una muestra representativa de la población definida

1.2.4. Unidad de análisis:

Refiere Arias y Covinos (2021) la unidad de análisis es la fuente de datos con un objeto de estudio. Por lo tanto, a su vez quienes son analizados en esta investigación serán los trabajadores de un establecimiento de salud San Martín.

1.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

1.3.1. Técnicas:

Se utilizó la encuesta. Cisneros et al. (2021) sustenta que es la más empleada en estudios cuantitativos o cualitativos, respaldada por un cuestionario estructurado y automatizado para manejar grandes volúmenes de datos de manera transparente.

1.3.2. Instrumentos:

Se aplicará con el instrumento conocida como cuestionario en ambos variables, dirigida exclusivamente a personas para recopilar datos respecto a sus comportamiento, actitudes, percepciones u opiniones (Arias y Covinos, 2021). Este tipo de instrumento permite obtener información mixta, tanto cualitativo como cuantitativo y utiliza preguntas predefinidas mediante un sistema de respuestas y orden lógico graduado.

Adicionalmente se usó para V1 basado en los criterios de Ba-ron, la cual tiene 60 ítems, está dividido en cinco dimensiones, cada uno de ellos tiene sus respectivos indicadores y una escala de valoración.

En la variable comunicación interna siendo un cuestionario, distribuido en cuatro dimensiones y un total de 22 ítems, con una valoración del 01 al 05.

1.3.3. Validez y confiabilidad:

Validez: Urrutia (2020) manifiesta que la validación de un instrumento es una técnica de opinión, obteniendo un consolidado final. Por lo tanto, esta investigación se aplicará mediante el juicio de expertos, con cinco especialistas, quienes evaluarán de acuerdo al reglamento de la guía por la Universidad Cesar Vallejo.

Confiabilidad: Según Hernández y Mendoza (2018), la confiabilidad nos permite verificar el grado de consistencia de las respuestas de los participantes. Los instrumentos del estudio, serán sometidos por la prueba confianza mediante el α de Cronbach, mediante una prueba piloto aun establecimiento de salud de San Martin.

Los cuestionarios diseñados para medir aspectos en la gestión de actividades de la salud han sido rigurosamente evaluados y validados. Este proceso de validación involucró el juicio crítico de cinco expertos con experiencia relevante, todos ellos con títulos de doctor o maestro. Además, para asegurar la fiabilidad de los cuestionarios, se realizaron pruebas de confiabilidad. El Cuestionario de la V1 obtuvo una fiabilidad de 0.912, indicando una

alta consistencia interna, mientras que para V2 I alcanzó un valor de 0.889 en la misma escala, confirmando también su alta fiabilidad.

1.4. Procedimientos

En la primera fase, en respuesta a la identificación del problema, conforme a la definición de Torres y Monroy (2020) sobre el objeto de estudio en cualquier disciplina institucional, se obtuvo el permiso de la Dirección General del establecimiento de salud. A continuación, se desarrolló un cuestionario que incluyó preguntas pertinentes respaldadas por la literatura, alineadas con las variables a investigar y validadas por cinco expertos. Se aplicó mediante la virtualidad a los trabajadores del establecimiento de salud en San Martín. Posteriormente, se procedió a recopilar los datos con el uso de programas específicos. Estas herramientas fueron empleadas para analizar los resultados y llegar a conclusiones.

1.5. Método de análisis de datos

En el transcurso de esta investigación, se ejecutó un minucioso análisis descriptivo mediante la meticulosa recopilación de datos. Estos datos fueron meticulosamente procesados, codificados y clasificados para facilitar una comprensión más profunda y detallada de las respuestas obtenidas. La presentación de los resultados se llevó a cabo mediante el empleo de tablas y gráficos, herramientas que proporcionaron una interpretación visual y estructurada de la situación actual respecto a los fenómenos objeto de estudio.

Posteriormente, se realizó un análisis inferencial. La base de datos se empleó para llevar a cabo pruebas de normalidad, junto con la aplicación de pruebas estadísticas adecuadas para evaluar las relaciones existentes. Los resultados obtenidos fueron meticulosamente dispuestos en tablas, permitiendo una verificación detallada y un contraste efectivo de las hipótesis planteadas, contribuyendo así a la consecución de los objetivos establecidos en el estudio.

1.6. Aspectos éticos

Con la venia de un establecimiento de salud en San Martín. La investigación, siendo original y auténtica, se rigió por patrones éticos internacionales, según los principios de la Declaración de Helsinki (2017). Se siguieron criterios apropiados con el fin de resguardar los derechos, la integridad y el honor de los participantes., garantizando así

que los resultados fueran pertinentes para el estudio. Esta es un conjunto de principios éticos para la investigación médica que enfatiza el respeto a los participantes, su consentimiento informado y la protección de su bienestar.

II. RESULTADOS

2.1. Presentación y análisis de resultados

Variable 1

A continuación, se ofrece un minucioso examen de los resultados logrados, divididos según las dimensiones mencionadas, con el propósito de brindar una visión más exhaustiva del ambiente emocional en el ámbito laboral de la salud.

Tabla 1

Niveles de la variable 1 y sus dimensiones

Niveles	Inteligencia Emocional		Dimensión 1: Intrapersonal		Dimensión 2: Interpersonal		Dimensión 3: Adaptabilidad		Dimensión 4: Manejo del Estrés		Dimensión 5: Estado de Animo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	27	14.2	20	10.5	22	11.6	37	19.5	21	11.1	20	10.5
REGULAR	72	37.9	93	48.9	90	47.4	101	53.2	89	46.8	61	32.1
BUENO	91	47.9	77	40.5	78	41.1	52	27.4	80	42.1	109	57.4
TOTAL	190	100	190	100	190	100	190	100	190	100	190	100

La evaluación del nivel de inteligencia emocional en el establecimiento de salud revela aspectos significativos que demandan una atención cuidadosa. En cuanto a la dimensión intrapersonal, se destaca que el 48.9% de los trabajadores muestran una actitud regular, mientras que el 40.5% la califica como actitud buena. En el ámbito interpersonal, el 47.4% considera su inteligencia emocional como una actitud regular, y un 41.1% la evalúa como actitud buena. La adaptabilidad, por su parte, muestra un desafío evidente, ya que el 53.2% la presentan actitudes regulares y el 27.4% como actitudes buenas. El manejo del estrés

refleja una distribución más equitativa, con un 46.8% de actitudes regulares y un 42.1% en la categoría de actitud buena. Sorprendentemente, en la dimensión de estado de ánimo, el 57.4% de los participantes la califica como actitud buena, mientras que el 32.1% la se muestra como actitud regular. Estos resultados resaltan la necesidad de implementar estrategias específicas para fortalecer la inteligencia emocional, especialmente en áreas como la adaptabilidad y la intrapersonalidad.

Variable 2

Se da a conocer una interpretación detallada de lo obtenido, destacando las percepciones de los trabajadores en cada dimensión.

Tabla 2

Variable 2: Comunicación Interna

Niveles	Comunicación Interna		Dimensión 1: Credibilidad		Dimensión 2: Política de Comunicación		Dimensión 3: Plan de Comunicación		Dimensión 5: Modelo Operativo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	14	7.4	10	5.3	5	2.6	40	21.1	13	6.8
REGULAR	106	55.8	90	47.4	127	66.8	109	57.4	67	35.3
BUENO	70	36.8	90	47.4	58	30.5	41	21.6	110	57.9
TOTAL	190	100	190	100	190	100	190	100	190	100

La eficacia de los mecanismos de comunicación interna en el establecimiento de salud revela aspectos cruciales para mejorar la gestión comunicativa en este entorno. En cuanto a la dimensión de credibilidad, el 47.4% de los trabajadores la percibe como buena, mientras que un 47.4% la evalúa como regular, indicando una percepción mixta. En relación con la política de comunicación, se

observa un alto porcentaje de percepciones positivas, ya que el 66.8% la considera buena, contrastando con un 30.5% que la cataloga como regular. No obstante, el plan de comunicación muestra una distribución más equitativa, con el 57.4% evaluándolo como regular y el 21.6% como bueno. La dimensión del modelo operativo refleja una tendencia positiva, con el 57.9% de los participantes considerándolo bueno, mientras que el 35.3% lo califica como regular. Estos resultados resaltan la necesidad de fortalecer estratégicamente el plan de comunicación, enfocándose en áreas identificadas como menos efectivas, para optimizar la eficacia de los mecanismos de comunicación interna en el establecimiento de salud.

2.2. Prueba de hipótesis

2.2.1. Resultados inferenciales

Tabla 3
Análisis de normalidad

Variables y Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Inteligencia emocional	,124	190	,000
D1V1	,102	190	,000
D2 V1	,127	190	,000
D3 V1	,079	190	,006
D4 V1	,197	190	,000
D5 V1	,175	190	,000
V2. Comunicación interna	,073	190	,016
D1V2	,126	190	,000
D2 V2	,105	190	,000
D3 V2	,178	190	,000
D4 V2	,145	190	,000

La normalidad, realizada a través del estadístico reveló que las variables vinculadas a la inteligencia emocional y la comunicación interna no adherían a una distribución normal ($p < 0,05$). No mostraron una distribución normal en la muestra analizada. Este descubrimiento sugiere que el grupo de estudio no se ajustaron a una distribución típica. Es crucial tener en cuenta esta falta de normalidad al interpretar los resultados y al elegir métodos estadísticos, ya que algunas pruebas paramétricas podrían no ser apropiadas para estos datos, y se recomienda la aplicación de enfoques no paramétricos en el análisis estadístico.

Hipótesis General

H_a : La inteligencia emocional influye en la comunicación interna.

H₀ : La inteligencia emocional no Influye en la comunicación interna.

Tabla 4
Hipótesis General

	Verosimilitud -2	Chi ²	gl	p.
Sólo intersección	1000,403			
Final	719,308	281,096	57	,000

Nota. Uso del SPSS 26, obtenido de la base de datos organizada.

Los resultados del análisis de ajuste del modelo revelaron que la incorporación de la inteligencia emocional como variable explicativa mejoró significativamente la capacidad del modelo para explicar la variabilidad en la comunicación interna. Esto se evidenció mediante la disminución sustancial en el doble logaritmo de la verosimilitud negativo y el estadístico Chi² significativo en la prueba de la razón de probabilidad (Chi² = 281.096, gl = 57, p < 0.05) al pasar del modelo inicial, que solo consideraba la intersección, al modelo final. Estos hallazgos respaldaron la H_a, destacando la importancia de abordar las competencias emocionales para mejorar la calidad de la comunicación interna en este contexto específico.

Tabla 5
R² simulado de la HG

Pseudo R ²	
Pseudo R ² de Cox	,772
R ² corregido	,773
Pseudo R ² de McF	,195

Nota. Uso del SPSS 26, obtenido de la base de datos organizada

Los resultados del análisis del pseudo R cuadrado indicaron que el modelo propuesto, tuvo un buen ajuste. Los valores de R² de Cox (0.772) y Nagelkerke (0.773) sugirieron que el modelo explicó sustancialmente la variabilidad. Además, el índice de McF, aunque más conservador, aún mostró un valor significativo de 0.195,

respaldando la adecuación general del modelo. Estos resultados indicaron que la inteligencia emocional contribuyó de manera significativa a explicar las variaciones en la interacción de carácter interno en el contexto de la atención médica, respaldando así la hipótesis general (Ha).

Hipótesis Específica 1.

He₁ : La dimensión intrapersonal influye en la comunicación interna

He₀ : La dimensión intrapersonal no influye en la comunicación interna.

Tabla 6
Hipótesis Específica 1

	Verosimilitud -2	Chi ²	gl	p.
Sólo intersección	726,028			
Final	435,688	290,340	27	,000

Nota. Uso del SPSS 26, obtenido de la base de datos organizada

Los resultados del análisis del modelo específico, fueron significativos. El logaritmo de la verosimilitud -2 mostró una mejora sustancial en el ajuste del modelo, con una reducción significativa en el chi-cuadrado de 290.34 en 27 grados de libertad ($p < 0.001$). Este hallazgo respaldó la He₁, se señaló que la efectividad de la comunicación interna se relacionaba de manera importante con la habilidad de los trabajadores para comprender y manejar sus emociones y pensamientos.

Tabla 7
R² simulado de la HE1

Pseudo R²	
Pseudo R ² de Cox	,783
R ² corregido	,785
Pseudo R ² de McF	,259

Nota. Uso del SPSS 26, obtenido de la base de datos organizada

Los indicadores de Pseudo R² asociados al modelo específico, revelaron una adecuada capacidad explicativa del modelo. Tanto el Pseudo R cuadrado de Cox y Snell (0.783) como el de Nagelkerke (0.785) indicaron un buen ajuste del modelo en términos de la variabilidad explicada. Asimismo, el Pseudo R² de McF. (0.259) mostró una proporción considerable de mejora en la predicción del modelo en comparación con el modelo nulo. Estos resultados sugirieron que la dimensión intrapersonal contribuyó significativamente a la variabilidad observada en la comunicación interna de los trabajadores en el entorno de salud, respaldando así la hipótesis específica planteada.

Hipótesis Específica 2.

He₁ : La dimensión interpersonal influye en la comunicación interna

He₀ : La dimensión interpersonal no influye en la comunicación interna.

Tabla 8
Hipótesis Específica 2

	Verosimilitud -2	Chi ²	gl	p.
Sólo intersección	676,810			
Final	462,960	213,850	22	,000

Nota. Uso del SPSS 26, obtenido de la base de datos organizada

El modelo específico mostró indicadores favorables en sus criterios de ajuste. La disminución sustancial en el logaritmo de la verosimilitud (-2) y el valor significativo en la prueba de razón de verosimilitud, con un Chi² de 213.850 y 22 grados de libertad (p < 0.001), sugirieron que la inclusión de la dimensión interpersonal mejoró significativamente la capacidad del modelo para explicar la variabilidad en la comunicación interna. Este hallazgo respaldó la hipótesis específica, indicando que la dimensión interpersonal tuvo un impacto significativo en la comunicación interna de los trabajadores en el contexto de la atención médica.

Tabla 9
R² simulado de la HE2

Pseudo R²	
Pseudo R ² de Cox	,676
R ² corregido	,678
Pseudo R ² de McF	,200

Nota. Aplicado SPSS 26, extraído de la base estructurada de datos

El análisis del modelo específico, reveló que los criterios de ajuste mostraron una capacidad moderada para explicar la variabilidad. Los valores del Pseudo R², con Cox y Snell en 0.676, Nagelkerke en 0.678, y McF. en 0.200, sugirieron que este modelo tenía un poder explicativo sustancial pero no completo. Aunque estos indicadores no alcanzaron su máximo potencial, aún mostraron una contribución significativa de la dimensión interpersonal en la predicción de la comunicación interna, respaldando la hipótesis específica y subrayando la importancia de la dimensión interpersonal en este contexto específico de atención médica.

Hipótesis Específica 3.

H_{e1} : La dimensión adaptabilidad influye en la comunicación interna

h_{e0} : la dimensión adaptabilidad no influye en la comunicación interna.

Tabla 10
Hipótesis Específica 3

	Verosimilitud -2	Chi ²	gl	p.
Sólo intersección	589,329			
Final	461,697	127,631	15	,000

Nota. Uso del SPSS 26, obtenido de la base de datos organizada

El análisis del modelo específico muestra resultados significativos. Los criterios de ajuste del modelo, con un Chi² de 127.631 y una significancia de 0.000, indican que la inclusión de la dimensión de adaptabilidad mejora significativamente la capacidad del modelo para explicar la variabilidad. Aunque el logaritmo de la verosimilitud

-2 en el modelo final (461.697) no alcanza su mínimo absoluto, sugiere que este modelo tiene un buen ajuste. Estos resultados respaldan la hipótesis específica 3, destacando la importancia de la adaptabilidad en la predicción de la calidad de la comunicación interna en el entorno de salud.

Tabla 11
R² simulado de la HE3

Pseudo R²	
Pseudo R ² de Cox	,489
R ² corregido	,492
Pseudo R ² de McF	,130

Nota. Uso del SPSS 26, obtenido de la base de datos organizada

El análisis adicional del modelo específico que evaluó reveló resultados alentadores. Los valores del Pseudo R² mostraron que el modelo tenía una capacidad moderada para explicar la variabilidad, con valores de 0.489 para Cox y Snell, 0.492 para Nagelkerke, y 0.130 para McFadden. Estos resultados indicaron que la dimensión de adaptabilidad contribuyó significativamente a la predicción del modelo. Aunque el modelo puede no haber capturado completamente la complejidad de la relación, la robustez de los índices Pseudo R cuadrado sugiere que la adaptabilidad desempeña un papel significativo en la comprensión

Hipótesis Específica 4.

V1 Inteligencia Emocional

H_{e1} : La dimensión manejo del estrés influye en la comunicación interna.

H_{e0} : La dimensión manejo del estrés no influye en la comunicación interna.

Tabla 12
Hipótesis Específica 4

	Verosimilitud -2	Chi ²	gl	p.
Sólo intersección	516,017			
Final	447,219	68,799	14	,000

Nota. Uso del SPSS 26, obtenido de la base de datos organizada

El análisis del modelo específico, proporcionó resultados significativos. La chi-cuadrado final de 68.799 con 14 gl y un p de 0.000 indicó que el modelo era estadísticamente significativo y ofrecía una mejora en el ajuste en comparación con el modelo de solo intersección. Esto respaldó la H_{e4} , la significancia estadística de este modelo enfatizó la importancia de abordar estrategias efectivas de manejo del estrés para mejorar la calidad y eficacia de la comunicación interna en el entorno de atención.

Tabla 13
R² simulado de la HE4

Pseudo R²	
Pseudo R ² de Cox	,304
R ² corregido	,307
Pseudo R ² de McF	,077

Nota. Uso del SPSS 26, obtenido de la base de datos organizada

El análisis retrospectivo del Pseudo R^2 para el modelo reveló valores de 0.304 para Cox y Snell, 0.307 para Nagelkerke y 0.077 para McFadden. Estos resultados señalan que, en el momento de la investigación, el modelo poseía una capacidad moderada para explicar la variabilidad. A pesar de que los valores del Pseudo R^2 no alcanzaron niveles óptimos, sugieren que el modelo tenía una capacidad razonable para prever la influencia del manejo del estrés en la comunicación interna. La interpretación de estos resultados, en ese momento, resaltó la importancia del control de estresores en la dinámica comunicativa interna, aunque se reconoció que otros factores, no contemplados en el modelo, podrían haber contribuido a la variabilidad observada.

Hipótesis Específica 5.

V1 Inteligencia Emocional

H_{e1} : La dimensión estado de ánimo influye en la comunicación interna.

H_{e0} : La dimensión estado de ánimo no influye en la comunicación interna.

Tabla 14
Hipótesis Específico 5

	Verosimilitud -2	Chi ²	gl	p.
Sólo intersección	626,358			
Final	545,229	81,129	21	,000

Nota. Uso del SPSS 26, obtenido de la base de datos organizada

El análisis retrospectivo del modelo reveló un ajuste significativo, como se evidenció por la diferencia en el logaritmo de la verosimilitud de -2, que disminuyó de 626.358 en el modelo solo con intersección a 545.229 en el modelo final. Además, la prueba de razón de probabilidad mostró un Chi² de 81.129 con 21 grados de libertad, siendo estadísticamente significativo ($p < 0,05$). Estos resultados corroboran H_{e5} . El modelo propuesto en ese momento tenía un poder explicativo sustancial, resaltando la importancia de

considerar el estado de ánimo de los trabajadores al analizar y mejorar la comunicación interna en este entorno específico.

Tabla 15
R² simulado de la HE5

Pseudo R²	
Pseudo R ² de Cox	,348
R ² corregido	,349
Pseudo R ² de McF	,078

Nota. Uso del SPSS 26, obtenido de la base de datos organizada

El análisis retrospectivo del modelo reveló un buen ajuste, como se evidencia en los valores del Pseudo R². El índice de Cox fue 0.348, el de Nagelkerke fue de 0.349, y el de McFadden llegó a 0.078. Estos resultados indican que, en el momento de la investigación, el modelo tenía una capacidad moderada. Aunque el poder predictivo no era extremadamente alto, los valores de estos índices respaldaron la relevancia de la variable de estado de ánimo en la predicción de la comunicación interna en este entorno específico.

III. DISCUSIÓN

Los hallazgos encontrados del presente estudio ostentaron un vínculo significativo e influencia entre la inteligencia emocional hacia la gestión de comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud en San Martín, lo que demuestra que los trabajadores que poseen un alto nivel de inteligencia emocional parecen estar más capacitados para manejar eficazmente las interacciones comunicativas dentro de la organización. Este vínculo significativo sugiere que las habilidades emocionales de los trabajadores, como la empatía y la autorregulación emocional, pueden contribuir de manera positiva a la calidad de la comunicación interna en un entorno de salud.

Como comparación con teorías y literatura científica, los hallazgos coinciden con la definición de Moysen et al. (2022), quienes destacan que la inteligencia emocional implica detectar y comunicar las emociones. Además, se alinea con la perspectiva de Miranda y Carvalho (2011), quienes sostienen que un funcionamiento adecuado de las áreas de una organización requiere considerar factores emocionales. La investigación también se relaciona con el estudio de Ustua (2021), que confirmó un vínculo significativo entre el rendimiento laboral y la conectividad emocional en un centro de salud de Abancay. En comparación con Castro y Díaz (2020), que analizaron la comunicación en hospitales privados durante la crisis del COVID-19, nuestro estudio se centra específicamente en la inteligencia emocional de los trabajadores y su impacto en la comunicación interna en un contexto de salud.

Dentro de las principales fortalezas y debilidades de la metodología: La fortaleza de este estudio radica en su enfoque claro en la inteligencia emocional y la comunicación interna en el ámbito de la salud. Sin embargo, la metodología utilizada específica en la información proporcionada cuantitativamente, expresado en datos puntuales, lo que podría profundizar la comprensión completa de cómo se recopilaron y analizaron los datos. Este detalle sobre el tamaño de la muestra y los

métodos específicos utilizados permite la generalización de los resultados.

En la relevancia en el contexto científico-social, dentro del contexto científico-social, ya que destaca la importancia de considerar la inteligencia emocional como un factor crucial en la gestión de la comunicación interna en entornos de salud. La conexión directa entre las habilidades emocionales de los trabajadores y la eficacia de la comunicación interna puede tener implicaciones significativas para mejorar el ambiente laboral y la prestación de servicios de salud.

Finalmente, el aporte en relación con otros estudios, es que este estudio contribuye al campo al resaltar cómo el desarrollo de competencias emocionales puede tener un impacto positivo en la calidad de la comunicación interna en entornos de salud. Aporta específicamente al enriquecimiento de la comprensión sobre la relación entre inteligencia emocional y comunicación interna, complementando investigaciones previas que se centran en aspectos similares, pero desde perspectivas diferentes, como el rendimiento laboral y la gestión durante crisis, como se evidencia en los estudios de Ustua (2021) y Castro y Díaz (2020).

En respuesta al primer objetivo específico, existe una influencia positiva y significativo entre la dimensión intrapersonal y la gestión de comunicación interna, estos hallazgos sugieren que las características y habilidades intrapersonales de los individuos (como la comprensión de sus propias emociones y su capacidad para regularlas) están asociadas de manera positiva y significativa con la forma en que se gestiona la comunicación dentro de la organización. Esta información puede tener implicaciones importantes para mejorar la eficacia de la comunicación interna al tener en cuenta las dimensiones intrapersonales de los miembros de la organización.

En comparación con teorías y literatura científica, donde los hallazgos respaldan con investigaciones anteriores, como la de Chunga (2023) sobre la gestión del cambio y la dimensión intrapersonal, y Flores (2023)

en relación con la comunicación familiar. Estos estudios refuerzan la idea de que las habilidades intrapersonales contribuyen a una comunicación efectiva en diversos contextos. Además, la evidencia encontrada en este estudio concuerda con la teoría de Martínez (2020) sobre la dimensión intrapersonal y sus elementos como diálogos internos, conexión con sentimientos y motivaciones. También, se vincula con la perspectiva de Bello (2022), que subraya la importancia de la comunicación interna como un medio esencial para enfocar al personal hacia el logro de metas institucionales.

Dentro de las fortalezas y debilidades de la metodología, donde la elección de un enfoque cuantitativo proporciona datos objetivos y medibles, permitiendo un análisis estadístico riguroso de la relación entre la dimensión intrapersonal y la gestión de la comunicación interna. Sin embargo, es crucial reconocer ciertas limitaciones de la metodología. Al tratarse de un diseño no experimental, no es posible establecer causalidad directa entre las variables estudiadas. Además, la metodología básica podría no capturar completamente la complejidad de las dinámicas intrapersonales, ya que no incluye métodos cualitativos que podrían ofrecer una comprensión más profunda de las experiencias individuales.

La investigación es relevante en el contexto científico-social al destacar la importancia de las habilidades intrapersonales en la gestión de la comunicación interna. En un mundo laboral donde la colaboración y la comprensión mutua son esenciales, comprender y mejorar las dimensiones intrapersonales puede contribuir significativamente a un entorno de trabajo más efectivo y armonioso.

Finalmente, el aporte en relación con otros estudios, es que ayuda a la literatura científica al confirmar y extender la relación positiva entre la dimensión intrapersonal y la gestión de la comunicación interna. Se suma a la evidencia proporcionada por Chunga (2023), Flores (2023), y Álvarez (2023), ampliando así la comprensión de cómo estas habilidades influyen en diferentes contextos organizacionales y áreas como la gestión del cambio, la comunicación familiar y el liderazgo transformacional.

Alusivo al segundo objetivo específico, examina la influencia entre interpersonal hacia la gestión de la comunicación interna, dicha afirmación indica que las relaciones interpersonales, es decir, la manera en que los empleados se relacionan y se comunican entre sí, tienen un impacto importante en cómo se gestiona la comunicación dentro de la organización. Esto podría incluir cómo se transmiten las instrucciones, cómo se resuelven los conflictos, cómo se comparten las ideas y cómo se construye la cultura comunicativa interna.

Dentro de la comparación con teorías y literatura científica, estos resultados indican que existe una conexión entre las interacciones personales y la forma en que se gestiona la comunicación interna en la organización, respaldando las teorías de Rojas et al. (2020) sobre las habilidades interpersonales y Pertuz (2015) sobre la gestión de la comunicación interna. Estos hallazgos también encuentran paralelismos en antecedentes, como el estudio de Damián et al. (2021) que mostró una asociación clara entre la comunicación interna y el rendimiento laboral durante la emergencia sanitaria. Los resultados coinciden con la teoría de Rojas et al. (2020) al destacar la importancia de las habilidades interpersonales en la gestión de la comunicación interna. Asimismo, se alinean con Pertuz (2015) al enfocarse en la gestión de la comunicación interna como un esfuerzo organizacional para fomentar relaciones positivas entre los miembros. En comparación con antecedentes, la investigación comparte similitudes con Chunga (2023) sobre la correlación entre gestión del cambio e intrapersonal, y Álvarez (2023) sobre la relación positiva entre liderazgo transformacional y comunicación interpersonal.

La metodología utilizada presenta varias fortalezas, destacándose por su enfoque cuantitativo que facilita el análisis objetivo y medible de las relaciones entre las habilidades interpersonales y la gestión de la comunicación interna. Sin embargo, es esencial reconocer las limitaciones inherentes, como la incapacidad de establecer causalidad definitiva debido al diseño no experimental. Además, la metodología podría no capturar completamente la complejidad de las interacciones interpersonales y comunicativas, ya que se basa en un enfoque básico

que podría beneficiarse de la inclusión de métodos cualitativos para una comprensión más profunda.

En la relevancia en el contexto científico-social, dentro del contexto científico-social al resaltar la conexión entre las habilidades interpersonales y la gestión de la comunicación interna. En un entorno laboral, donde las relaciones y la comunicación son cruciales, entender esta influencia puede tener implicaciones significativas para mejorar el ambiente organizacional y la eficacia laboral. El aporte en relación con otros estudios, esta investigación aporta al cuerpo de conocimiento al confirmar y ampliar la relación entre las habilidades interpersonales y la gestión de la comunicación interna. Se suma a los hallazgos existentes de Damián et al. (2021), Chunga (2023), y Álvarez (2023), proporcionando una perspectiva específica sobre la influencia interpersonal en la comunicación interna en el contexto de la organización estudiada.

Respecto al tercer objetivo específico, se evidencia que la dimensión adaptabilidad influye significativamente en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores, es decir, los que muestran una mayor habilidad para ajustarse a cambios, desafíos o situaciones diversas también tienden a influir positivamente en la forma en que se gestiona la comunicación interna en el entorno laboral de la institución de salud. La adaptabilidad podría implicar la capacidad de comprender y responder eficazmente a nuevas circunstancias, lo que contribuiría a una comunicación interna más efectiva, especialmente en un entorno dinámico como el de un establecimiento de salud.

Para la comparación con teorías y literatura científica, el hallazgo se alinea con la teoría de Chirinos (2020), que destaca la adaptabilidad como la capacidad de identificar problemas, proponer soluciones y ajustar emociones al cambio. La investigación encuentra respaldo en los antecedentes. Orellana (2023) también destaca la relación entre adaptabilidad y desempeño laboral en personal sanitario, proporcionando consistencia en el ámbito de la salud. Chavez (2022) y Ibrahim et al. (2022) subrayan la importancia de las habilidades emocionales,

relacionando la gestión de emociones con el rendimiento laboral, complementando la relevancia de la adaptabilidad en el contexto de la comunicación interna. También se vincula con la teoría de Pacheco (2015), que subraya la importancia de las habilidades de comunicación interna eficaces para aprovechar oportunidades. En este sentido, la capacidad de adaptabilidad podría ser considerada como una habilidad de comunicación valiosa, en el entorno de un establecimiento de salud.

La metodología presenta fortalezas notables, entre ellas, el enfoque cuantitativo que proporciona datos objetivos y medibles, permitiendo un análisis estadístico riguroso de la relación entre la adaptabilidad y la gestión de la comunicación interna. Sin embargo, las limitaciones deben ser reconocidas, ya que el diseño no experimental no permite establecer causalidad directa, y la metodología básica podría no capturar completamente la complejidad de las dinámicas emocionales y comunicativas en un entorno de salud, sugiriendo la posibilidad de complementar con enfoques cualitativos para una comprensión más profunda. Además, la generalización de los hallazgos podría tener restricciones debido al enfoque específico del estudio en un establecimiento de salud en San Martín.

La relevancia en el contexto científico-social, al destacar la conexión entre la adaptabilidad y la gestión de la comunicación interna en el ámbito específico de la salud. Estos hallazgos pueden tener implicaciones significativas para mejorar la comunicación interna en entornos laborales dinámicos, como los establecimientos de salud. El aporte en relación con otros estudios, es que contribuye al cuerpo de conocimiento al confirmar la influencia positiva de la adaptabilidad en la comunicación interna en el sector de la salud. Se suma a los hallazgos de Orellana (2023), Chavez (2022) y Ibrahim et al. (2022), proporcionando una perspectiva específica sobre cómo la adaptabilidad puede mejorar la eficacia de la comunicación interna en un entorno de salud.

Concerniente al cuarto objetivo específico, se demostró que la dimensión manejo del estrés influye en la gestión de la comunicación interna, donde

aquellos empleados que demuestran una capacidad efectiva para gestionar situaciones estresantes también tienen una influencia positiva en cómo se manejan y conducen las interacciones comunicativas dentro de la organización de salud en el contexto y período específico mencionado. La conexión sugiere que el manejo del estrés puede ser un factor crucial para una comunicación interna exitosa, especialmente en un entorno de salud donde las tensiones y presiones laborales pueden ser significativas.

La comparación, se analizó a Ocampo (2023) estableció una correlación significativa entre el estrés y el clima laboral en el personal de salud, resaltando la importancia de factores organizacionales. Álvarez (2023) amplió este vínculo al demostrar una relación entre la comunicación interna y el estrés laboral, sugiriendo estrategias para mitigar el estrés a través de la gestión comunicativa. Montoro y Pajuelo (2023) contribuyen al evidenciar una correlación negativa entre el clima organizacional y el estrés laboral, destacando la influencia del entorno organizacional en la salud mental de los empleados. La teoría de Brito et al. (2019) sobre la tolerancia al estrés refuerza la idea de que la capacidad de gestionar eficazmente situaciones estresantes es esencial para la gestión exitosa de la comunicación interna, mientras que Rispolo (2020) agrega un componente crucial al introducir la política de comunicación como un conjunto de principios y estrategias para la gestión efectiva de la comunicación interna.

La metodología empleada en este estudio presenta fortalezas notables, como el tamaño sustancial de la muestra que mejora la robustez estadística, el enfoque cuantitativo que facilita un análisis objetivo y la elección de un diseño correlacional-causal que permite explorar relaciones causales. Sin embargo, también se enfrenta a debilidades, como el diseño no experimental que limita la capacidad de establecer causalidad definitiva, la exclusividad del enfoque cuantitativo que podría perder detalles cualitativos relevantes, la posible limitación en la generalización debido a la especificidad del entorno estudiado y el periodo temporal considerado, la omisión de variables clave que podrían influir en

la relación, y un enfoque unidireccional que podría no captar completamente la dinámica comunicativa. Estas consideraciones resaltan la necesidad de interpretar los resultados con cautela y sugieren oportunidades para futuras investigaciones que aborden estas limitaciones metodológicas.

La relevancia de la investigación en el contexto científico-social, destaca la importancia del manejo del estrés en la comunicación interna en el ámbito de la salud, donde las tensiones laborales son significativas. La conexión entre el manejo del estrés y la eficacia en la comunicación interna resalta la necesidad de implementar estrategias de gestión del estrés en entornos de salud para mejorar la calidad de las interacciones comunicativas. Por otro lado, el aporte de la investigación en relación con otros estudios, es que contribuye al campo al corroborar y ampliar hallazgos anteriores, mostrando la relevancia del manejo del estrés en la comunicación interna específicamente en organizaciones de salud. Además, añade una perspectiva valiosa al vincular la tolerancia al estrés, según la definición de Brito et al. (2019), con la eficacia en la gestión de la comunicación interna. Esto puede enriquecer futuras investigaciones y estrategias de intervención.

Por último, en respuesta al quinto objetivo específico, se halló que la dimensión estado de ánimo influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martín, esto implica que el estado emocional o anímico de los empleados desempeña un papel clave en cómo se llevan a cabo y se gestionan las interacciones comunicativas dentro de la organización de salud. En otras palabras, aquellos trabajadores que experimentan estados de ánimo efectivos o positivos parecen tener un impacto positivo en la manera en que se desarrollan y se conducen las comunicaciones internas en el contexto específico de salud.

La comparación con antecedentes y teorías, se alinean con estudios previos, como el de Veliz et al. (2018), que analizó la capacidad emocional y el bienestar psicológico en profesionales de enfermería. La conexión

relevante encontrada en ese estudio refuerza la importancia de considerar el estado emocional en entornos de salud. Además, la investigación de Rana et al. (2022), que exploró la inteligencia emocional de médicos, complementa los resultados actuales al indicar que el bienestar emocional puede variar entre profesionales de la salud. Los resultados respaldan la teoría de Del Campo y Patiño (2021), indicando que estados emocionales duraderos influyen en el comportamiento a largo plazo. La dimensión del estado de ánimo, revelada en el estudio, refleja estados emocionales generales que afectan la comunicación interna en trabajadores de salud. Asimismo, se conecta con la teoría de Hender & Hamburger (2018) sobre herramientas de comunicación, mostrando que el estado de ánimo se percibe como una herramienta emocional que influye en las interacciones comunicativas en el ámbito de la salud. Estos resultados consolidan la importancia de las dimensiones emocionales en la comunicación interna.

La metodología adoptada presenta fortalezas notables, lo cual proporciona una base robusta para el análisis estadístico y facilita generalizaciones tentativas. Sin embargo, se observan limitaciones, especialmente en el diseño no experimental, que restringe la capacidad de establecer relaciones causales definitivas. Esta debilidad destaca la necesidad de interpretar los resultados con precaución. Además, la ausencia de un componente cualitativo podría haber omitido matices esenciales en la comprensión de la relación entre el estado de ánimo y la comunicación interna, sugiriendo oportunidades para investigaciones futuras y brinden una perspectiva más completa.

La investigación es relevante en el contexto científico-social al destacar la conexión entre el estado emocional de los trabajadores de la salud y la gestión de la comunicación interna. En un entorno tan crucial como el de la salud, donde la calidad de la comunicación puede impactar directamente en la atención al paciente, comprender esta relación es esencial. Este estudio enriquece la literatura al evidenciar la influencia del estado de ánimo en la comunicación interna en el ámbito de la salud, integrándose con los hallazgos previos de Veliz et al. (2018) y Rana et al.

(2022). Este aporte amplía el conocimiento sobre la relación entre el estado emocional y la dinámica comunicativa en el ámbito laboral.

IV. CONCLUSIONES

Primera: Se evidencia que la inteligencia emocional, evaluada mediante pruebas de Pseudo R Cuadrado de Cox y Snell y de Nagelkerke, demuestra una fuerte influencia (Chi-cuadrado de 281.096, $p=0.000$) con la comunicación interna, influyendo en un 77.2% y 77.3% respectivamente.

Segunda: Se encontró en la dimensión intrapersonal emerge como un factor de gran relevancia en la comunicación interna, demostrando una fuerte influencia (Chi-cuadrado de 290,340, $p=0.000$). Esta influencia se destaca, representando un 78.3% según Cox y Snell y un 78.5% según Nagelkerke, enfatizando su importancia en la atención médica.

Tercera: Se encontró en la dimensión interpersonal ejerce un claro impacto en la comunicación interna, evidenciando su importancia (Chi-cuadrado de 213,850, $p=0.000$). Este impacto alcanza un 67.6% según Cox y Snell, y un 67.8% según Nagelkerke, resaltando su relevancia en el ámbito de la salud.

Cuarta: Se mostró en la adaptabilidad influye significativamente en la comunicación interna, según el análisis estadístico (Chi-cuadrado de 127,631, $p=0.000$). Representando un 48.9% según Cox y Snell, y un 49.2% según Nagelkerke, destaca su importancia en la salud.

Quinta: Se determinó que el manejo del estrés impacta la comunicación interna (Chi-cuadrado de 68,799, $p=0.000$), mostrando una influencia del 30.4% según Cox y Snell, y del 30.7% según Nagelkerke, relevante en el contexto de la salud.

Sexta: Se estableció que el estado de ánimo influye significativamente en la comunicación interna (Chi² de 81,129, $p=0.000$), representando un 34.8% según Cox y Snell, y un 34.9% según Nagelkerke, subrayando su importancia en el ámbito de la salud.

V. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere diseñar e implementar intervenciones específicas para desarrollar la inteligencia emocional y comunicación, como programas de capacitación, talleres, o estrategias personalizadas que busquen mejorar las habilidades emocionales de los trabajadores.

Segunda: Se recomienda incluir talleres de gestión emocional y formación en autoconciencia, a realizarse trimestralmente. Estas actividades deben ser facilitadas por profesionales capacitados en psicología y su integración en la rutina laboral para asegurar mejorar lo intrapersonal de los trabajadores.

Tercera: Se sugiere al despacho de bienestar personal, organizar capacitaciones en relaciones interpersonales de manera mensual, deben enfocarse en fortalecer la empatía, la escucha activa y la comunicación efectiva entre compañeros. Podrían incluir simulaciones de situaciones laborales y ejercicios de role-playing, diseñados para mejorar la colaboración y el entendimiento mutuo.

Cuarta: Se recomienda al departamento de recursos humanos, implementar formaciones en gestión del cambio para todo el personal, a realizarse semestralmente, con un enfoque práctico y aplicable a las dinámicas del entorno de salud. Estas formaciones deben incluir estrategias para adaptarse a cambios en el entorno laboral y técnicas de resolución de problemas.

Quinta: Se sugiere al equipo directivo, implementar talleres vivenciales en bienestar para el manejo de afrontamiento de estrés, tales como sesiones de yoga, o asesoramiento psicológico, disponibles de manera continua en el establecimiento que será beneficioso para el bienestar general del personal

Sexta, Se recomienda a la dirección general y al departamento de recursos humanos, fomentar un ambiente laboral positivo mediante la creación de espacios de descanso agradables, actividades recreativas mensuales y programas de reconocimiento del personal. Estas iniciativas pueden ayudar a mantener un estado de ánimo positivo entre los trabajadores, lo que a su vez facilitará una comunicación más constructiva y eficiente.

VI. REFERENCIAS

- Alonso, L., & Saraiva, I. (2020). Búsqueda y evaluación de información: Dos competencias necesarias en el contexto de las fake news. *Palabra Clave*, 9(2), 1-11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350562513003>
- Alvarez, H. (2023). *Liderazgo transformacional y la comunicación interna de los trabajadores en una institución judicial, 2022*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113991/Alvarez_CHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, J. (2023). *Comunicación interna y estrés laboral en una institución educativa superior, Los Olivos 2022*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106396/Alvarez_PJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arguedas, I. (2019). *Autorrealización en personas adultas jóvenes: Fuentes y estrategias para su construcción*. [Tesis de Grado, Universidad de Costa Rica]. Repositorio de la Universidad de Costa Rica. <http://repositorio.inie.ucr.ac.cr/bitstream/123456789/496/1/14.02.02%202550.pdf>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Astrês, M., & Cruz, A. (2020). Empatía y salud mental en el contexto de la pandemia por COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(2), 1-3. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000200003
- Ayala, C. (2021). La responsabilidad social corporativa: Concepto, ámbito de aplicación, grupos de interés y objetivos. *Anuario Juridico y Economico Eccurialence*, 1(54), 173-198. <https://doi.org/https://doi.org/10.54571/ajee.462>

- Bariso, J. (2020). *Inteligencia emocional para la vida cotidiana: Una guía para el mundo real*. Sirio S.A. https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=PprnDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=inteligencia+emocional+libro&ots=i7U3vzXvgu&sig=8sYRAm0h8oEXr0TgSSe_VJm01q0#v=onepage&q&f=false
- Barreto, F., & Alvarez, J. (2020). Las dimensiones de la motivación de logro y su influencia en rendimiento académico de estudiantes de preparatoria. *Enseñanza e investigación en psicología*, 2(1), 73-83. <https://www.revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/91/71>
- Bello, G. (2022). *La comunicación como el instrumento clave en la gestión organizacional*. Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada, [Tesis de Grado, Universidad Militar Nueva Granada]. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/43960/BelloColmenaresGisellPaola2022_Articulo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis Psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*, 23(2), 207-215. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/22411/21691>
- Brito, D., Santana, Y., & Pirela, G. (2019). El Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On en el Perfil Académico Profesional de la FACO/LUZ. *Ciencia Odontológica*, 16(1), 27-40. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/cienciao/article/view/33634>
- Campos, L. (2022). *Inteligencia emocional y cuidado humanizado en personal de enfermería de cuidados intensivos de un hospital de Piura, 2021*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78456/Campos_DL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, A., & Diaz, P. (2020). (2020). Gestión de la comunicación interna y externa en instituciones hospitalarias privadas en España durante la crisis del COVID-19. *Revista de comunicación y salud*, 10(2). *Revista de*

Comunicación y Salud, 10(2), 525-547.
<https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/228/304>

Cavallé, E. (2019). *Internal communication standardization at the handoff session as a method to enhance health care quality*. [Tesis de Grado, Universitat Pompeu Fabra].
https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/44590/Cavall%c3%a9_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1), 25-34.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

Chávez, B. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101924>

Chirinos, H. (2021). *Inteligencia emocional y bienestar psicológico en estudiantes de cocina de una institución privada*. [Tesis de Grado, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio de la Universidad Católica San Pablo. http://54.213.100.250/bitstream/20.500.12590/16520/1/CHIRINOS_CANO_HIL_INT.pdf

Chunga, L. (2023). *Gestión del cambio y comunicación interna en una empresa operadora de residuos sólidos, Comas, 2023*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125575/Chunga_EL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chuquisana, J. (2022). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Lima, 2022*. [Tesis de Grado, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio de la Universidad Privada Norbert Wiener.

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6793/T061_40243141_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cisneros, A., Guevara, A., Urdanigo, J., & Garcés, J. (2021). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., & Ayala, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*, 19(4), 624-632. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v19n4/1727-897X-ms-19-04-624.pdf>
- De la Fuente, C. (2019). *Comunicacion e imagen corporativa*. Elearning S.L. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6UXIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=definicion++imagen+de+la+comunicacion&ots=9uNm1N_X5N&sig=ICdniQw-ezi7EUA3fboBD4GT7I4#v=onepage&q&f=false
- Declaración de Helsinki. (21 de marzo de 2017). *Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. Asociación Médica Mundial: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Del Campo, A., & Patiño, H. (2021). Afectividad de normalistas: Estudio sobre el estado de animo y la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 51(3), 45-70. <https://doi.org/https://doi.org/10.48102/rlee.2021.51.3.390>
- Diaz, J., & Diaz, J. (2020). La resolución de problemas desde un enfoque epistemológico. *Foro de Educación*, 18(2), 191-209. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7573109>

- Fernández, A., & Ramírez, L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión de procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A & B*. [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferrer, C. (2020). El optimismo y su relacion con el bienestar psicologico. *Revista Científica Arbitrada de la Fundacion Mente Clara*, 5(199), 1-14. <https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/199/342>
- Flores, J. (2023). *Comunicación familiar e inteligencia emocional en estudiantes de una institución educativa pública – Ayacucho, 2021*. [Tesis de Grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32259/COMUNICACION_FAMILIAR_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_FLORES_PALOMINO_JHOVANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Geun, H., & Park, E. (2019). Influence of emotional intelligence, communication, and organizational commitment on nursing productivity among korean nurses. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 30(2), 226-233. <https://doi.org/https://doi.org/10.12799/jkachn.2019.30.2.226>
- Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence. Why It Can Matter More than IQ.*, 24, . Learning. https://books.google.com.pe/books/about/Emotional_Intelligence.html?id=znk9PgAACAAJ&redir_esc=y
- Hender, A., & Hamburger, J. (2018). Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje. *Revista Latinoamericana de Comunicación*, 1(140), 367-384. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7319399>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Ibrahim, A., & Ikyabo, A. O. (2022). Effect of emotional intelligence on the performance of health workers in selected private hospitals in Nasarawa state. *FUO Quarterly Journal of Contemporary Research*, 10(1), 1-9. https://www.researchgate.net/publication/363768586_EFFECT_OF_EMOTIONAL_INTELLIGENCE_ON_THE_PERFORMANCE_OF_HEALTH_WORKERS_IN_SELECTED_PRIVATE_HOSPITALS_IN_NASARAWA_STATE
- Jallow, A. (2020). The impact of stress management within organizations and its effects on employees' performance. *International Journal of Professional Business Review*, 1(1), 1-97. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3703167>
- Juantá, R. (2018). *Relaciones interpersonales y atención al usuario*. [Tesis de Grado, Universidad de Landívar]. Repositorio de la Universidad de Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Juanta-Rosaura.pdf>
- Machado, Y. (2022). Origen y evolución de la educación emocional. *Revista Alternancia*, 4(6), 35-47. <https://revistaalternancia.org/index.php/alternancia/article/view/819/2073>
- Martinez, M. (2020). La Inteligencia Intrapersonal en el aula de ELE: una propuesta didáctica para alumnos sinohablantes. *Foro de profesores de E/LE*, 1(16), 155-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7702014>
- Miranda, E., & Carvalho, A. (2011). Publicações póstumas de Henri Fayol: revisitando sua teoria administrativa. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 12(1), 204-227. https://www.redalyc.org/pdf/1954/Resumenes/Resumen_195417394008_1.pdf

- Montoro, M., & Pajuelo, D. (2023). *Clima organizacional y el estrés laboral en la unidad de gestión educativa local Huaylas, Ancash- 2022*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110296>
- Moysen, A., Villaveces, M., Estrada, E., Balcazar, P., & Gurrola, G. (2022). Inteligencia Emocional: El caso de jóvenes, adultos y personas mayores. *Revista de Psicología*, 31(2), 1-8. <https://www.scielo.cl/pdf/revpsicol/v31n2/0719-0581-revpsicol-31-2-00046.pdf>
- Muñoz, D., Sebastian, A., & Nuñez, M. (2018). La cultura corporativa: Claves de la palanca para la verdadera transformación digital. *Revista Prisma Social*, 1(25), 439-463. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6972158>
- Novo, A., Ferreira, M., Martins, M., Silvia, C., Dornelles, S., & Oliveira, V. (2022). Del concepto de independencia al cuestionamiento de su uso en la práctica: Scoping review. *Enfermería Global*, 21(65), 625-634. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412022000100625&script=sci_arttext
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ocampo, H. (2023). *Estrés y clima laboral en el personal de salud del centro materno infantil de Chaclacayo, Lima 2023*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125242/Ocampo_CHN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orellana, M. (2023). *Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas*,

2022. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109093/Orellana_VMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud [OMS] . (10 de octubre de 2016). *Día de la Salud Mental: OMS presenta una campaña para tratar la depresión*. Naciones Unidas: <https://news.un.org/es/story/2016/10/1366371>

Organización Panamericana de la Salud [OPS] . (13 de enero de 2022). *Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia*. Paho: <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advierte-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>

Pabago, G. (2021). Una aproximación teórica al Autoconcepto. *Perspectivas: Revista Científica de la Universidad de Belgrano*, 4(2), 52-64. <https://revistas.ub.edu.ar/index.php/Perspectivas/article/download/130/131>

Pacheco, M. (2015). Influencia de la Comunicación Interna en la Gestión del Conocimiento y el aprendizaje. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 1(1), 1-9. https://www.eumed.net/rev/atlante/2015/02/comunicacion-interna.html#google_vignette

Palau, D., & Gomez, J. (2014). Calidad y credibilidad, un binomio inexorable para el futuro de los medios. *Periodística: Societat Catalana de Comunicació*, 1(16), 11-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5962714>

Pertuz, M. (2015). *La comunicación interna en el sector público ecuatoriano caso ministerio de salud pública*. [Tesis de Grado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/af81aee8-5bf0-4ea2-b458-76d79f7983b9/content>

- Pilatuña, N. (2020). *Plan de comunicación para posicionar la imagen corporativa de la empresa productora de audio y video Ayllupak Kausay de la ciudad de Riobamba*. [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13991/1/42T00563.pdf>
- Polania, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calavache, O., & Abanto, W. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa*. Institución Universitaria Antonio José Camacho.
<https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>
- Prezerakos, P. (2018). Nurse managers' emotional intelligence and effective leadership: A review of the current evidence. . *The Open Nursing Journal*, 12(1), 86-92.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5997858/pdf/TONURSJ-12-86.pdf>
- Quevedo, N., Melendez, R., Beltran, J., Teran, W., & Montece, G. (2019). Autoestima y asertividad en estudiantes de la carrera de odontología. *Espacios*, 40(21), 27-38.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n21/a19v40n21p27.pdf>
- Rana, S., Gobinath, C., Ketahn, M., Kumar, S., & Basha, M. (2022). A study of Emotional Intelligence and Quality of Life among Doctors in Pandemic Covid 19. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 14(2), 1334-1342. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.9756/INT-JECSE/V14I2.118>
- Rispolo, F. (2020). El campo de la comunicación política: El lugar de la comunicación de gobierno. *Postdata*, 25(1), 99-135.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-96012020000100041&script=sci_arttext

- Rojas, J., Rivera, L., & Medina, J. (2020). Los currículos en enfermería y el desarrollo de las competencias interpersonales: El caso de Colombia). *Index de Enfermería*, 28(4), 1-3.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962019000300013&script=sci_arttext&tlng=en
- Sucasaire, J. (2022). *Orientación para la selección y el cálculo del tamaño de muestra en investigación*. Repositorio Concytec .
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones_para_seleccion_y_calculo_del_tama%C3%B1o_de_muestra_de_investigacion.pdf
- Teruel, P. , Usán, P., & Antoñanzas, J. (2019). Inteligencia emocional centrada en uno mismo y en el otro: Escala Rotterdam de Inteligencia Emocional (REIS). *Universitas Psychologica*, 18(4), 1–12.
<https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-4.iecm>
- Tiwany, A., Rimal, A., Paudyal, B., Sigdel, K., & Basnyat, B. (2019). Poor communication by health care professionals may lead to life-threatening complications: examples from two case reports. *Wellcome Open Research* , 4(7), 1-8.
<https://doi.org/https://doi.org/10.12688%2Fwellcomeopenres.15042.1>
- Torres, A., & Monroy, J. (2020). El problema de la definición del Problema de Investigación. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 7(13), 10-15.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29057/esat.v7i13.5265>
- Trejo, J. (2021). La retroalimentación oral o escrita para mejorar la producción escrita en la universidad. *Educación*, 27(1), 79-83.
<https://doi.org/http://doi.org/10.33539/educacion.2021.v27n1.2366>
- Ustua, J. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Metropolitano - Abancay 2020*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57373/Ustua_HJ-SD.pdf?sequence=10&isAllowed=y

Valencia, N., & Robles, A. (2020). Habilidades comunicativas y de relación en la educación superior de disciplinas dirigidas al asesoramiento. *Revista Iberoamericana de Educacion a Distancia*, 1(1), 231-241. <https://doi.org/https://doi.org/10.5944/ried.25.1.31327>

Veliz, L., Dörner, A., Soto, A., Reyes, J., & Ganga, F. (2018). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. *Medisur*, 16(2), 259-266. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n2/ms09216.pdf>

Villalobos, J. (2023). El Modelo de Negocios. *Lectura para arquitectos de negocios*, 1(2), 1-60. https://www.researchgate.net/publication/336591961_El_Modelo_de_Negocio_-_Lecturas_para_Arquitectos_de_Negocio

Wang, H., Buljac, M., Wang, W., Van Wijngaarden, J., Yuan, S., & Van de Klundert, J. (2019). What Do We Know About Teamwork in Chinese Hospitals? A Systematic Review. *Frontiers in Public Health*, 9(1), 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.735754>

Martin Del Campo, A., & Patiño, H. (2021). Afectividad de normalistas: Estudio sobre el estado de animo y la inteligencia emocional. *Revista 50 Latinoamericana de Estudios Educativos*. <https://www.redalyc.org/journal/270/27066944001/27066944001.pdf>

VII. ANEXOS

a. Anexo 01: Tabla de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable 01: Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional comprende el manejo de las emociones propias y ajenas, la identificación de las mismas, su uso para influir en el pensamiento y comportamiento, así como la capacidad de comprender su significado y aplicarlo en la resolución de problemas (Moysen, et al., 2022).	La variable se evaluó mediante un cuestionario compuesto con 60 ítems, dividido en cinco dimensiones, cada una de ellas con sus respectivos indicadores, en la escala de Likert.	“Intrapersonal”	- Comprensión emocional de sí mismo - Asertividad - Autoconcepto Autorrealización - Independencia	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9;10;11; 12; 13; 14; 15; 16; 17	Escala ordinal tipo Likert 1. Muy rara vez 2. Rara vez 3. A menudo 4. Muy a menudo
			“Interpersonal”	-Empatía -Relaciones interpersonales Responsabilidad social	18;19;20;21;22;23; 24;25;26;27;28;29;30	
			“Adaptabilidad”	-Solución de problemas -Prueba de la realidad -Flexibilidad	31;32;33;34;35;36;37 38;39	
			“Manejo del estrés”	-Tolerancia al estrés Control de los impulsos	40;41;42;43;44;45;46;47	
			“Estado de ánimo”	Felicidad -Optimismo	48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable 02: Comunicación Interna	La comunicación interna es fundamental para lograr una unidad de trabajo alineada, informada y motivada en la organización (Bello, 2022).	La variable se evaluó mediante un cuestionario compuesto con 60 ítems, dividido en cinco dimensiones, cada una de ellas con sus respectivos indicadores, en la escala de Likert.	“Credibilidad”	Demanda de información Responsabilidad Motivación	1; 2; 3; 4; 5; 6	Escala ordinal tipo Likert 5. Muy rara vez 6. Rara vez 7. A menudo 8. Muy a menudo
			“Política de comunicación”	Imagen de la institución Cultura Compromiso	7; 8; 9; 10; 11; 12	
			“Plan de comunicación”	-Herramientas de comunicación Asesoramiento	13; 14; 15; 16.	
			“Modelo Operativo”	Evaluación de resultados Implementación de mejoras Feedback	17; 18; 19; 20; 21; 22.	

b. Anexo 02: Tabla de consistencia

TÍTULO: Inteligencia emocional en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿Como la Inteligencia emocional influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023?</p> <p>Específicas PE1: ¿Cómo la dimensión intrapersonal influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023?</p> <p>PE2: ¿Cómo la dimensión interpersonal influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023?</p>	<p>General: Determinar cómo la Inteligencia emocional influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023</p> <p>Específicas OE1: Determinar la dimensión intrapersonal como influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023</p> <p>OE2: Determinar la dimensión interpersonal como influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023.</p>	<p>General: Inteligencia emocional influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023</p> <p>Específicas HE1: La dimensión intrapersonal influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023.</p> <p>HE2: La dimensión interpersonal influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023.</p>	<i>Variable 1: Inteligencia Emocional</i>			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles/rangos
			D1: "Intrapersonal"	- "Comprensión emocional de sí mismo" - "Asertividad" - "Autoconcepto" - "Autorrealización"	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9;10;11; 12; 13; 14; 15; 16; 17.	Baja de 36 - 45.667 Regular de 45.7 - 55.33 Alta 55.34-
			D2: "Interpersonal"	- "Empatía" - "Relaciones" - "interpersonales" - "Responsabilidad social" - "Solución de problemas"	18;19;20;21;2 2;23;24;25;26; 27;28;29;30. 31;32;33;34;3 5;36;37;38;39	65
			D3: "Adaptabilidad"	- "Prueba de la realidad" - "Flexibilidad" - "Tolerancia al estrés" - "Control de los impulsos"	40;41;42;43;4 4;45;46;47. 48; 49; 50; 51;	
D4: "Manejo del estrés"	- "Felicidad" - Optimismo"	52; 53; 54; 55; 56; 57; 58; 59; 60.				
D5: "Estado de ánimo"						

			Variable 2: Comunicación Interna			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
<p>PE3: ¿Cómo la dimensión adaptabilidad influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023?</p> <p>PE4: ¿Cómo la dimensión manejo de estrés influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023?</p> <p>PE5: ¿Cómo la dimensión estado de ánimo influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023?</p>	<p>OE3: Determinar la dimensión adaptabilidad como influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023</p> <p>OE4: Determinar la dimensión manejo de estrés como influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023</p> <p>OE5: Determinar la dimensión estado de ánimo como influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023</p>	<p>HE3: La dimensión adaptabilidad influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023</p> <p>HE4: La dimensión manejo del estrés influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023</p> <p>HE5: La dimensión estado de ánimo influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud San Martin, 2023</p>	<p>D1: “Credibilidad”</p> <p>D2: “Política de comunicación”</p> <p>D3: “Plan de comunicación”</p> <p>D4: “Modelo Operativo”</p>	<p>“Demanda de información”</p> <p>“Responsabilidad”</p> <p>“Motivación”</p> <p>“Imagen de la institución”</p> <p>“Cultura”</p> <p>“Compromiso”</p> <p>“Herramientas de comunicación”</p> <p>“Asesoramiento”</p> <p>“Evaluación de resultados”</p> <p>“Implementación de mejoras”</p> <p>“Feedback”</p>	<p>1; 2; 3; 4; 5; 6.</p> <p>7; 8; 9; 10; 11; 12.</p> <p>13; 14; 15; 16.</p> <p>17; 18; 19; 20; 21; 22.</p>	<p>Baja de 40 - 93</p> <p>Regular de 44 -96</p> <p>Alta 147-200</p>

c. Anexo 03: Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario sobre inteligencia emocional

Instrucción:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

Escala valorativa	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
Escala numérica	1	2	3	4

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas la mayor parte del tiempo en la mayoría de lugares. elige una, y sólo una respuesta para cada oración y coloca un aspa sobre el número que corresponde a tu respuesta. por ejemplo, si tu respuesta es “rara vez”, haz un aspa sobre el número 2 en la misma línea de la oración. esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. por favor haz un aspa en la respuesta de cada oración.

Ítems	Dimensiones	Indicadores	Inteligencia Emocional	1	2	3	4
1	Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	“Me gusta divertirme”.				
2	Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	“Puedo mantener la calma cuando estoy molesto”.				
3	Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	“Me es difícil controlar mi cólera”.				
4	Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	“Me gustan todas las personas que conozco”.				
5	Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	“Sé cómo mantenerme tranquilo (a)”.				
6	Intrapersonal	Asertividad	“Intento usar diferentes formas de				

			responder las preguntas difíciles".				
7	Intrapersonal	Asertividad	"Es fácil para mí comprender las cosas nuevas".				
8	Intrapersonal	Asertividad	"Puedo fácilmente describir mis sentimientos".				
9	Intrapersonal	Autoconcepto	"Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago".				
10	Intrapersonal	Autoconcepto	"Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos".				
11	Intrapersonal	Autoconcepto	"Me gusta mi cuerpo".				
12	Intrapersonal	Autoconcepto	"Me gusta la forma como me veo".				
13	Intrapersonal	Autorrealización	"Debo decir siempre la verdad".				
14	Intrapersonal	Autorrealización	"Me siento bien conmigo mismo (a)".				
15	Intrapersonal	Independencia	"Me siento seguro (a) de mi mismo (a)".				
16	Intrapersonal	Independencia	"Soy feliz".				
17	Intrapersonal	Independencia	"Sé cómo divertirme".				
18	Interpersonal	Empatía	"Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente".				
19	Interpersonal	Empatía	"Me importa lo que les sucede a las personas".				
20	Interpersonal	Empatía	"Sé cómo se sienten las personas".				
21	Interpersonal	Empatía	"Pienso bien de todas las personas".				
22	Interpersonal	Relaciones interpersonales	"Soy capaz de respetar a los demás".				
23	Interpersonal	Relaciones interpersonales	"Tener amigos es importante".				
24	Interpersonal	Relaciones interpersonales	"Hago amigos fácilmente".				
25	Interpersonal	Relaciones interpersonales	"Me agradan mis amigos".				
26	Interpersonal	Responsabilidad social	"Intento no herir los sentimientos de las personas".				
27	Interpersonal	Responsabilidad social	"Me agrada hacer cosas para los demás".				

28	Interpersonal	Responsabilidad social	"Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos".				
29	Interpersonal	Responsabilidad social	"Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste".				
30	Interpersonal	Responsabilidad social	"Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada".				
31	Adaptabilidad	Solución de problemas	"No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo".				
32	Adaptabilidad	Solución de problemas	"Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones".				
33	Adaptabilidad	Solución de problemas	"Soy bueno (a) resolviendo problemas".				
34	Adaptabilidad	Prueba de la realidad	"Puedo comprender preguntas difíciles".				
35	Adaptabilidad	Prueba de la realidad	"Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles".				
36	Adaptabilidad	Prueba de la realidad	"Pienso que las cosas que hago salen bien".				
37	Adaptabilidad	Flexibilidad	"Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero".				
38	Adaptabilidad	Flexibilidad	"Par mí es difícil esperar mi turno".				
39	Adaptabilidad	Flexibilidad	"Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas".				
40	Manejo del estrés	Tolerancia al estrés	"Me molesto demasiado de cualquier cosa".				
41	Manejo del estrés	Tolerancia al estrés	"Me molesto fácilmente".				
42	Manejo del estrés	Tolerancia al estrés	"Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo".				
43	Manejo del estrés	Tolerancia al estrés	"Nada me molesta".				
44	Manejo del estrés	Control de los impulsos	"Peleo con la gente".				

45	Manejo del estrés	Control de los impulsos	"Tengo mal genio".				
46	Manejo del estrés	Control de los impulsos	"Demoro en molestarme".				
47	Manejo del estrés	Control de los impulsos	"Cuando me molesto actúo sin pensar".				
48	Estado de ánimo	Felicidad	"Me agrada sonreír".				
49	Estado de ánimo	Felicidad	"No me siento muy feliz".				
50	Estado de ánimo	Felicidad	"Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento".				
51	Estado de ánimo	Felicidad	"Me siento feliz con la clase de persona que soy".				
52	Estado de ánimo	Felicidad	"Me divierte las cosas que hago".				
53	Estado de ánimo	Felicidad	"Me disgusto fácilmente".				
54	Estado de ánimo	Optimismo	"Es fácil decirle a la gente cómo me siento".				
55	Estado de ánimo	Optimismo	"Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos".				
56	Estado de ánimo	Optimismo	"Espero lo mejor".				
57	Estado de ánimo	Optimismo	"Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos".				
58	Estado de ánimo	Optimismo	"Sé que las cosas saldrán bien".				
59	Estado de ánimo	Optimismo	"No tengo días malos".				
60	Estado de ánimo	Optimismo	"Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido".				



Cuestionario sobre la Comunicación Interna

Introducción:

El presente instrumento posee como fin obtener información real para el desarrollo de un trabajo de investigación titulado “Inteligencia emocional y comunicación interna de trabajadores de un establecimiento de salud de San José de Sisa, 2023”

Instrucción:

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

Escala valorativa	Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Escala numérica	1	2	3	4	5

SEXO:

Masculino

Femenino

TABLA. Encuesta aplicada a ciento noventa trabajadores del establecimiento de salud de San José de Sisa, en base a inteligencia emocional y comunicación interna

Dimensión	Indicador	Comunicación Interna	1	2	3	4	5
Credibilidad	responsabilidad	1. “Le comunican los cambios a realizar en su área”.					
		2. “Usted se muestra cooperativo ante los nuevos planes de la empresa”.					
	demanda de información	3. “Los datos obtenidos son usados sin fines propios”					
		4. “La información brindada es adecuada ante sus expectativas”					

	motivación	5. "Persiste en cumplir las metas pese a los obstáculos".						
		6. "Su esfuerzo por alcanzar las metas es reconocido por su jefe".						
Política de Comunicación	imagen institucional	7. "Mediante sus acciones da a conocer los valores de la empresa".						
		8. "Lo incentivan a que participe en los nuevos proyectos de la empresa".						
	cultura	9. "La empresa realiza actividades que permitan integrarse entre compañeros".						
		10. "La empresa promueve un clima cooperativo y amigable".						
	compromiso	11. "Considera usted que sus compañeros de área son dedicados en sus labores".						
		12. "Sabe cuál es la misión y visión de la empresa".						
Plan de comunicación	herramientas de comunicación	13. "Realizan reuniones de trabajo periódicamente".						
		14. "Cuentan con un tablón o pizarra de anuncios"						
	asesoramiento	15. "Su jefe de área le brinda consejos para que mejore su desempeño laboral".						
		16. "Los capacitan para desempeñar nuevos puestos de trabajo".						
Modelo operativo	evaluación de resultados	17. "Su jefe de área analiza su progreso y se lo hace saber".						
		18. "Su productividad es medida en base a indicadores".						
	implementación de mejoras	19. "Las opiniones que brinda en mejora de su área son tomadas en cuenta".						
		20. "Ante situaciones difíciles entre compañeros, mantienen una comunicación asertiva".						
	Feedback	21. "Ha obtenido experiencia debido a las distintas circunstancias laborales".						
		22. "Acepta las críticas constructivas de manera positiva".						

d. Anexo 03: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted está siendo invitado(a) a participar en una investigación titulada: Inteligencia Emocional en la Gestión de la Comunicación Interna en los Trabajadores de un Establecimiento de Salud San Martín, 2023.

El objetivo del estudio es:

Determinar cómo la Inteligencia emocional influye en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud de San Martín 2023.

La presente investigación es conducida por la Lic. Cynthia Pamela Vera Gutierrez. Los resultados del presente estudio serán parte de una tesis para optar el Grado de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud. Espero contar con su ayuda para alcanzar las metas de esta investigación, y su participación consistirá en responder un cuestionario virtual. Esto le tomará aproximadamente entre 5 a 10 minutos de su tiempo para la resolución. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador. De Antemano agradezco su colaboración y permiso y con ello queremos resaltar la importancia de su participación.

Antemano agradezco su colaboración y permiso y con ello queremos resaltar la importancia de su participación.

DESEA PARTICIPAR

- Si acepto participar
- No acepto participar

e. Anexo 4. Análisis de confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Cuestionario sobre inteligencia emocional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.912	.919	60

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	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	183.37	393.137	.719	.	.907
P02	183.63	406.930	.230	.	.911
P03	183.37	393.137	.719	.	.907
P04	183.30	416.079	-.042	.	.913
P05	183.37	393.137	.719	.	.907
P06	183.30	407.183	.253	.	.911
P07	183.37	393.137	.719	.	.907
P08	183.33	407.609	.214	.	.912
P09	183.10	409.059	.145	.	.912
P10	183.37	393.137	.719	.	.907
P11	183.20	412.166	.081	.	.913
P12	183.37	393.137	.719	.	.907
P13	183.30	411.872	.117	.	.912
P14	183.37	393.137	.719	.	.907
P15	183.40	402.179	.340	.	.910
P16	183.37	393.137	.719	.	.907
P17	183.37	409.826	.174	.	.912
P18	183.20	412.303	.092	.	.912
P19	183.37	393.137	.719	.	.907
P20	183.37	393.137	.719	.	.907
P21	183.37	393.137	.719	.	.907
P22	183.17	410.626	.089	.	.913
P23	183.57	404.944	.217	.	.912
P24	183.40	392.731	.636	.	.908
P25	183.37	393.137	.719	.	.907
P26	183.37	393.137	.719	.	.907
P27	183.10	404.990	.255	.	.911
P28	183.47	412.464	.037	.	.914
P29	183.40	402.179	.340	.	.910
P30	183.50	410.466	.101	.	.913
P31	183.23	406.530	.248	.	.911
P32	183.33	410.437	.128	.	.912
P33	183.37	393.137	.719	.	.907
P34	183.43	409.289	.125	.	.913
P35	183.40	392.731	.636	.	.908
P36	183.37	393.137	.719	.	.907
P37	183.40	402.179	.340	.	.910
P38	183.40	392.731	.636	.	.908
P39	183.13	411.154	.102	.	.913
P40	183.60	410.593	.087	.	.913
P41	183.50	411.569	.083	.	.913
P42	183.33	407.264	.154	.	.913
P43	183.27	411.995	.108	.	.912
P44	183.40	392.731	.636	.	.908
P45	183.40	392.731	.636	.	.908
P46	183.60	402.731	.257	.	.912
P47	183.53	410.395	.113	.	.913
P48	183.37	393.137	.719	.	.907
P49	183.40	392.731	.636	.	.908
P50	183.40	409.145	.147	.	.912
P51	183.30	408.700	.150	.	.912
P52	183.13	411.844	.115	.	.912
P53	183.27	408.823	.152	.	.912
P54	183.17	413.316	.044	.	.913
P55	183.40	392.731	.636	.	.908
P56	183.23	411.495	.124	.	.912
P57	183.20	407.752	.279	.	.911
P58	183.37	393.137	.719	.	.907
P59	183.40	392.731	.636	.	.908
P60	183.70	402.700	.277	.	.911

Análisis de confiabilidad: Cuestionario sobre comunicación interna

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.889	.885	22

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	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	59.57	336.944	.472	.	.885
P02	59.83	315.523	.873	.	.873
P03	59.73	342.823	.413	.	.887
P04	59.37	345.826	.419	.	.886
P05	59.50	361.224	.107	.	.894
P06	59.07	361.582	.104	.	.894
P07	59.83	353.385	.225	.	.892
P08	59.43	351.220	.269	.	.890
P09	59.73	342.961	.411	.	.887
P10	59.83	315.523	.873	.	.873
P11	59.57	336.944	.472	.	.885
P12	59.73	342.823	.413	.	.887
P13	59.83	315.523	.873	.	.873
P14	59.83	315.523	.873	.	.873
P15	59.83	315.523	.873	.	.873
P16	59.57	336.944	.472	.	.885
P17	59.83	315.523	.873	.	.873
P18	59.50	355.431	.195	.	.892
P19	59.73	342.823	.413	.	.887
P20	59.50	368.672	-.029	.	.898
P21	59.83	353.385	.225	.	.892
P22	59.83	315.523	.873	.	.873

f. d

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Miguel Angel Valles Coral

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 Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023 II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

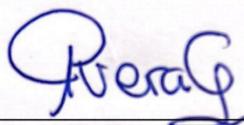
El título nombre del proyecto de investigación es: "Inteligencia emocional en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud del Dorado, San Martín, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos 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.

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

Atentamente



Cynthia Pamela Vera Gutierrez

DNI: 46011687

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Miguel Angel Valles Coral
Grado profesional:	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ingeniería de Sistemas e Informática
Institución donde labora:	Universidad Nacional de San Martín
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. -
DNI:	40810431
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 sobre inteligencia emocional
Autor (a):	-
Objetivo:	Evaluar las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional de un individuo. Esto incluye medir aspectos como la capacidad de percibir, comprender, manejar y regular las emociones propias y de los demás.
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Se aplica en psicología, educación, entornos empresariales y en investigación para evaluar y desarrollar habilidades emocionales en diversos contextos.
Dimensiones:	5 (Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés, Estado de ánimo)
Confiabilidad:	-
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1-4
Cantidad de ítems:	60
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “**Cuestionario sobre inteligencia emocional**” elaborado por Cynthia Pamela Vera Gutierrez, en el año 2023 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	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.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia emocional

Definición de la variable:

Concepto que tiene como implicancia controlar tanto las emociones consideras como ajenas y sobre todo las propias, distinguir entre ellas y utilizar esa información para influir en el pensamiento y comportamiento, así como entender el significado de las emociones y emplear esto para el razonamiento y la resolución de problemas (Moysen et al., 2022).

Dimensión 1: Intrapersonal

Definición de la dimensión:

Relación interna para comprender nuestras emociones, ideas y deseos, incluyendo nuestros diálogos internos, la conexión con nuestros sentimientos, la introspección y la comprensión de nuestros impulsos, así como de las motivaciones Martínez (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión emocional de sí mismo	1, 2, 3, 4, 5.	4	4	4	
Asertividad	6, 7, 8.	4	4	4	
Autoconcepto	9, 10, 11, 12.	4	4	4	
Autorrealización	13, 14.	4	4		
Independencia	15, 16, 17.	4	4	4	

Dimensión 2: Interpersonal

Definición de la dimensión:

Se refiere a todo lo relacionado con habilidades que una persona utiliza para interactuar favorablemente con otros en diversos contextos como escuchar activamente, mostrar empatía, resolver conflictos o establecer relaciones sólidas (Rojas et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	18, 19, 20, 21.	4	4	4	
Relaciones interpersonales	22, 23, 24, 25.	4	4	4	
Responsabilidad social	26, 27, 28, 29, 30.	4	4	4	

Dimensión 3: Adaptabilidad

Definición de la dimensión:

Se centra en identificar problemas y proponer soluciones, evaluar la realidad objetivamente y ajustar nuestras emociones al cambio (Chirinos, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de problemas	31, 32, 33.	4	4	4	
Prueba de la realidad	34, 35, 36.	4	4	4	
Flexibilidad	37, 38, 39.	4	4	4	

Dimensión 4: Manejo del estrés

Definición de la dimensión:

Uso de técnicas y prácticas para controlar y gestionar el estrés en la vida de una persona. El estrés, cuando es constante o demasiado intenso, puede afectar negativamente la salud y el bienestar (Jallow, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tolerancia al estrés	40, 41, 42, 43.	4	4	4	
Control de los impulsos	44, 45, 46, 47.	4	4	4	

Dimensión 5: Estado de ánimo

Definición de la dimensión:

Son estados emocionales generales y duraderos que una persona experimenta a lo largo del tiempo. Es importante destacar que los estados de ánimo son parte natural de la experiencia humana y pueden ser influenciados por una variedad de factores, como eventos de la vida, la química cerebral, la salud física y mental, y el entorno (Martin Del Campo y Patiño, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Felicidad	48, 49, 50, 51, 52, 53.	4	4	4	
Optimismo	54, 55, 56, 57,58,59,60	4	4	4	

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.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Psic. Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

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 Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023 II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

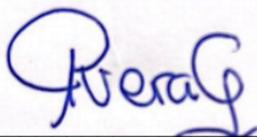
El título nombre del proyecto de investigación es: "Inteligencia emocional en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud del Dorado, San Martín, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos 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.

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

Atentamente



Cynthia Pamela Vera Gutierrez

DNI: 46011687

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Juan Rafael Juárez Díaz
Grado profesional:	Licenciado en psicología Licenciado en educación, especialidad: especialidad: ciencias histórico sociales y filosofía Doctor en ciencias de la educación
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación, psicología y administración.
Institución donde labora:	Universidad Nacional de San Martín
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Desarrollado investigaciones en el campo de la educación, psicología y administración.
DNI:	00832534
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 sobre inteligencia emocional
Autor (a):	-
Objetivo:	Evaluar las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional de un individuo. Esto incluye medir aspectos como la capacidad de percibir, comprender, manejar y regular las emociones propias y de los demás.
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Se aplica en psicología, educación, entornos empresariales y en investigación para evaluar y desarrollar habilidades emocionales en diversos contextos.
Dimensiones:	5 (Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés, Estado de ánimo)
Confiabilidad:	-
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1-4
Cantidad de ítems:	60
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **“Cuestionario sobre inteligencia emocional”** elaborado por Cynthia Pamela Vera Gutierrez, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia emocional

Definición de la variable:

Concepto que tiene como implicancia controlar tanto las emociones consideras como ajenas y sobre todo las propias, distinguir entre ellas y utilizar esa información para influir en el pensamiento y comportamiento, así como entender el significado de las emociones y emplear esto para el razonamiento y la resolución de problemas (Moysen et al., 2022).

Dimensión 1: Intrapersonal

Definición de la dimensión:

Relación interna para comprender nuestras emociones, ideas y deseos, incluyendo nuestros diálogos internos, la conexión con nuestros sentimientos, la introspección y la comprensión de nuestros impulsos, así como de las motivaciones Martínez (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión emocional de sí mismo	1, 2, 3, 4, 5.	4	4	4	
Asertividad	6, 7, 8.	4	4	4	
Autoconcepto	9, 10, 11, 12.	4	4	4	
Autorrealización	13, 14.	4	4		
Independencia	15, 16, 17.	4	4	4	

Dimensión 2: Interpersonal

Definición de la dimensión:

Se refiere a todo lo relacionado con habilidades que una persona utiliza para interactuar favorablemente con otros en diversos contextos como escuchar activamente, mostrar empatía, resolver conflictos o establecer relaciones sólidas (Rojas et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	18, 19, 20, 21.	4	4	4	
Relaciones interpersonales	22, 23, 24, 25.	4	4	4	
Responsabilidad social	26, 27, 28, 29, 30.	4	4	4	

Dimensión 3: Adaptabilidad

Definición de la dimensión:

Se centra en identificar problemas y proponer soluciones, evaluar la realidad objetivamente y ajustar nuestras emociones al cambio (Chirinos, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de problemas	31, 32, 33.	4	4	4	
Prueba de la realidad	34, 35, 36.	4	4	4	
Flexibilidad	37, 38, 39.	4	4	4	

Dimensión 4: Manejo del estrés

Definición de la dimensión:

Uso de técnicas y prácticas para controlar y gestionar el estrés en la vida de una persona. El estrés, cuando es constante o demasiado intenso, puede afectar negativamente la salud y el bienestar (Jallow, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tolerancia al estrés	40, 41, 42, 43.	4	4	4	
Control de los impulsos	44, 45, 46, 47.	4	4	4	

Dimensión 5: Estado de ánimo

Definición de la dimensión:

Son estados emocionales generales y duraderos que una persona experimenta a lo largo del tiempo. Es importante destacar que los estados de ánimo son parte natural de la experiencia humana y pueden ser influenciados por una variedad de factores, como

eventos de la vida, la química cerebral, la salud física y mental, y el entorno (Martín Del Campo y Patiño, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Felicidad	48, 49, 50, 51, 52, 53.	4	4	4	
Optimismo	54, 55, 56, 57,58,59,60	4	4	4	

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.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Lic. MSc. Luz Karen Quintanilla Morales.

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 Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023 II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

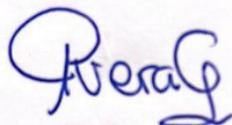
El título nombre del proyecto de investigación es: "Inteligencia emocional en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud del Dorado, San Martín, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos 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.

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

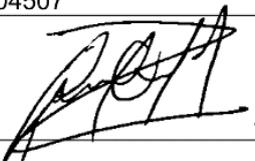
Atentamente



Cynthia Pamela Vera Gutierrez

DNI: 46011687

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Luz Karen Quintanilla Morales
Grado profesional:	Licenciada en enfermería Magister scientiae en salud pública mención planificación y gestión en salud
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Experiencia laboral y profesional en el área asistencial y Docencia a nivel Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Nacional de San Martín - docente
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Proyectos de investigación aplicada en el área de salud
DNI:	25004507
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 sobre inteligencia emocional
Autor (a):	-
Objetivo:	Evaluar las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional de un individuo. Esto incluye medir aspectos como la capacidad de percibir, comprender, manejar y regular las emociones propias y de los demás.
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Se aplica en psicología, educación, entornos empresariales y en investigación para evaluar y desarrollar habilidades emocionales en diversos contextos.
Dimensiones:	5 (Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés, Estado de ánimo)
Confiabilidad:	-
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1-4
Cantidad de ítems:	60
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “**Cuestionario sobre inteligencia emocional**” elaborado por Cynthia Pamela Vera Gutierrez, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia emocional

Definición de la variable:

Concepto que tiene como implicancia controlar tanto las emociones consideras como ajenas y sobre todo las propias, distinguir entre ellas y utilizar esa información para influir en el pensamiento y comportamiento, así como entender el significado de las emociones y emplear esto para el razonamiento y la resolución de problemas (Moysen et al., 2022).

Dimensión 1: Intrapersonal

Definición de la dimensión:

Relación interna para comprender nuestras emociones, ideas y deseos, incluyendo nuestros diálogos internos, la conexión con nuestros sentimientos, la introspección y la comprensión de nuestros impulsos, así como de las motivaciones Martínez (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión emocional de sí mismo	1, 2, 3, 4, 5.	4	4	4	
Asertividad	6, 7, 8.	4	4	4	
Autoconcepto	9, 10, 11, 12.	4	4	4	
Autorrealización	13, 14.	4	4	4	
Independencia	15, 16, 17.	4	4	4	

Dimensión 2: Interpersonal

Definición de la dimensión:

Se refiere a todo lo relacionado con habilidades que una persona utiliza para interactuar favorablemente con otros en diversos contextos como escuchar activamente, mostrar empatía, resolver conflictos o establecer relaciones sólidas (Rojas et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	18, 19, 20, 21.	4	4	4	
Relaciones interpersonales	22, 23, 24, 25.	4	4	4	
Responsabilidad social	26, 27, 28, 29, 30.	4	4	4	

Dimensión 3: Adaptabilidad

Definición de la dimensión:

Se centra en identificar problemas y proponer soluciones, evaluar la realidad objetivamente y ajustar nuestras emociones al cambio (Chirinos, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de problemas	31, 32, 33.	4	4	4	
Prueba de la realidad	34, 35, 36.	4	4	4	
Flexibilidad	37, 38, 39.	4	4	4	

Dimensión 4: Manejo del estrés

Definición de la dimensión:

Uso de técnicas y prácticas para controlar y gestionar el estrés en la vida de una persona. El estrés, cuando es constante o demasiado intenso, puede afectar negativamente la salud y el bienestar (Jallow, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tolerancia al estrés	40, 41, 42, 43.	4	4	4	
Control de los impulsos	44, 45, 46, 47.	4	4	4	

Dimensión 5: Estado de ánimo

Definición de la dimensión:

Son estados emocionales generales y duraderos que una persona experimenta a lo largo del tiempo. Es importante destacar que los estados de ánimo son parte natural de la experiencia humana y pueden ser influenciados por una variedad de factores, como

eventos de la vida, la química cerebral, la salud física y mental, y el entorno (Martin Del Campo y Patiño, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Felicidad	48, 49, 50, 51, 52, 53.	4	4	4	
Optimismo	54, 55, 56, 57,58,59,60	4	4	4	

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.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Victor Manuel Vallejos Monja

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 Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023 II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

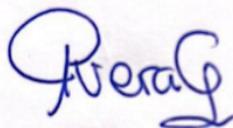
El título nombre del proyecto de investigación es: "Inteligencia emocional en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud del Dorado, San Martín, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos 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.

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

Atentamente



Cynthia Pamela Vera Gutierrez

DNI: 46011687

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Victor Manuel Vallejos Monja
Grado profesional:	Maestro en administración y dirección de empresas. Doctorado doctor en gestión pública y gobernabilidad.
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Experiencia laboral y profesional en el área de Docencia a nivel Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Nacional de San Martín – docente administrativo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Proyectos de investigación científica
DNI:	42183659
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 sobre inteligencia emocional
Autor (a):	-
Objetivo:	Evaluar las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional de un individuo. Esto incluye medir aspectos como la capacidad de percibir, comprender, manejar y regular las emociones propias y de los demás.
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Se aplica en psicología, educación, entornos empresariales y en investigación para evaluar y desarrollar habilidades emocionales en diversos contextos.
Dimensiones:	5 (Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés, Estado de ánimo)
Confiabilidad:	-
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1-4
Cantidad de ítems:	60
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario sobre inteligencia emocional” elaborado por Cynthia Pamela Vera Gutierrez, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia emocional

Definición de la variable:

Concepto que tiene como implicancia controlar tanto las emociones consideras como ajenas y sobre todo las propias, distinguir entre ellas y utilizar esa información para influir en el pensamiento y comportamiento, así como entender el significado de las emociones y emplear esto para el razonamiento y la resolución de problemas (Moysen et al., 2022).

Dimensión 1: Intrapersonal

Definición de la dimensión:

Relación interna para comprender nuestras emociones, ideas y deseos, incluyendo nuestros diálogos internos, la conexión con nuestros sentimientos, la introspección y la comprensión de nuestros impulsos, así como de las motivaciones Martínez (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión emocional de sí mismo	1, 2, 3, 4, 5.	4	4	4	
Asertividad	6, 7, 8.	4	4	4	
Autoconcepto	9, 10, 11, 12.	4	4	4	
Autorrealización	13, 14.	4	4	4	
Independencia	15, 16, 17.	4	4	4	

Dimensión 2: Interpersonal

Definición de la dimensión:

Se refiere a todo lo relacionado con habilidades que una persona utiliza para interactuar favorablemente con otros en diversos contextos como escuchar activamente, mostrar empatía, resolver conflictos o establecer relaciones sólidas (Rojas et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	18, 19, 20, 21.	4	4	4	
Relaciones interpersonales	22, 23, 24, 25.	4	4	4	
Responsabilidad social	26, 27, 28, 29, 30.	4	4	4	

Dimensión 3: Adaptabilidad

Definición de la dimensión:

Se centra en identificar problemas y proponer soluciones, evaluar la realidad objetivamente y ajustar nuestras emociones al cambio (Chirinos, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de problemas	31, 32, 33.	4	4	4	
Prueba de la realidad	34, 35, 36.	4	4	4	
Flexibilidad	37, 38, 39.	4	4	4	

Dimensión 4: Manejo del estrés

Definición de la dimensión:

Uso de técnicas y prácticas para controlar y gestionar el estrés en la vida de una persona. El estrés, cuando es constante o demasiado intenso, puede afectar negativamente la salud y el bienestar (Jallow, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tolerancia al estrés	40, 41, 42, 43.	4	4	4	
Control de los impulsos	44, 45, 46, 47.	4	4	4	

Dimensión 5: Estado de ánimo

Definición de la dimensión:

Son estados emocionales generales y duraderos que una persona experimenta a lo largo del tiempo. Es importante destacar que los estados de ánimo son parte natural de la experiencia humana y pueden ser influenciados por una variedad de factores, como

eventos de la vida, la química cerebral, la salud física y mental, y el entorno (Martin Del Campo y Patiño, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Felicidad	48, 49, 50, 51, 52, 53.	4	4	4	
Optimismo	54, 55, 56, 57,58,59,60	4	4	4	

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.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Juan Carlos García Castro

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 Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023 II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

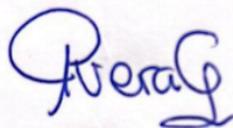
El título nombre del proyecto de investigación es: "Inteligencia emocional en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud del Dorado, San Martín, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos 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.

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

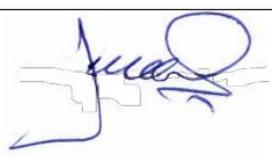
Atentamente



Cynthia Pamela Vera Gutierrez

DNI: 46011687

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Juan Carlos García Castro
Grado profesional:	Magister en dirección de tecnologías de información, especialidad: dirección de tecnologías de información. Doctor en gestión pública y gobernabilidad.
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ejercicio profesional y amplia calificación en: Docencia Universitaria y Gestión Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Nacional de San Martín - docente
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Publicaciones de artículos en revistas científicas
DNI:	00954073
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 sobre inteligencia emocional
Autor (a):	-
Objetivo:	Evaluar las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional de un individuo. Esto incluye medir aspectos como la capacidad de percibir, comprender, manejar y regular las emociones propias y de los demás.
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Se aplica en psicología, educación, entornos empresariales y en investigación para evaluar y desarrollar habilidades emocionales en diversos contextos.
Dimensiones:	5 (Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés, Estado de ánimo)
Confiabilidad:	-
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1-4
Cantidad de ítems:	60
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “**Cuestionario sobre inteligencia emocional**” elaborado por Cynthia Pamela Vera Gutierrez, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia emocional

Definición de la variable:

Concepto que tiene como implicancia controlar tanto las emociones consideras como ajenas y sobre todo las propias, distinguir entre ellas y utilizar esa información para influir en el pensamiento y comportamiento, así como entender el significado de las emociones y emplear esto para el razonamiento y la resolución de problemas (Moysen et al., 2022).

Dimensión 1: Intrapersonal

Definición de la dimensión:

Relación interna para comprender nuestras emociones, ideas y deseos, incluyendo nuestros diálogos internos, la conexión con nuestros sentimientos, la introspección y la comprensión de nuestros impulsos, así como de las motivaciones Martínez (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión emocional de sí mismo	1, 2, 3, 4, 5.	4	4	4	
Asertividad	6, 7, 8.	4	4	4	
Autoconcepto	9, 10, 11, 12.	4	4	4	
Autorrealización	13, 14.	4	4	4	
Independencia	15, 16, 17.	4	4	4	

Dimensión 2: Interpersonal

Definición de la dimensión:

Se refiere a todo lo relacionado con habilidades que una persona utiliza para interactuar favorablemente con otros en diversos contextos como escuchar activamente, mostrar empatía, resolver conflictos o establecer relaciones sólidas (Rojas et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	18, 19, 20, 21.	4	4	4	
Relaciones interpersonales	22, 23, 24, 25.	4	4	4	
Responsabilidad social	26, 27, 28, 29, 30.	4	4	4	

Dimensión 3: Adaptabilidad

Definición de la dimensión:

Se centra en identificar problemas y proponer soluciones, evaluar la realidad objetivamente y ajustar nuestras emociones al cambio (Chirinos, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de problemas	31, 32, 33.	4	4	4	
Prueba de la realidad	34, 35, 36.	4	4	4	
Flexibilidad	37, 38, 39.	4	4	4	

Dimensión 4: Manejo del estrés

Definición de la dimensión:

Uso de técnicas y prácticas para controlar y gestionar el estrés en la vida de una persona. El estrés, cuando es constante o demasiado intenso, puede afectar negativamente la salud y el bienestar (Jallow, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tolerancia al estrés	40, 41, 42, 43.	4	4	4	
Control de los impulsos	44, 45, 46, 47.	4	4	4	

Dimensión 5: Estado de ánimo

Definición de la dimensión:

Son estados emocionales generales y duraderos que una persona experimenta a lo largo del tiempo. Es importante destacar que los estados de ánimo son parte natural de la experiencia humana y pueden ser influenciados por una variedad de factores, como

eventos de la vida, la química cerebral, la salud física y mental, y el entorno (Martin Del Campo y Patiño, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Felicidad	48, 49, 50, 51, 52, 53.	4	4	4	
Optimismo	54, 55, 56, 57,58,59,60	4	4	4	

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.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Miguel Angel Valles Coral

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 Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023 II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

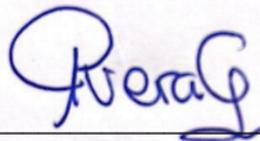
El título nombre del proyecto de investigación es: "Inteligencia emocional en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud del Dorado, San Martín, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos 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.

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

Atentamente



Cynthia Pamela Vera Gutierrez

DNI: 46011687

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Miguel Angel Valles Coral
Grado profesional:	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ingeniería de Sistemas e Informática
Institución donde labora:	Universidad Nacional de San Martín
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.
DNI:	40810431
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 sobre comunicación interna
Autor (a):	-
Objetivo:	Evaluar y mejorar la eficacia de la comunicación dentro de una organización, abordando aspectos como credibilidad, políticas, herramientas y feedback.
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Entornos empresariales y organizacionales, donde es crucial entender y optimizar la comunicación entre los miembros del equipo y los distintos niveles jerárquicos.
Dimensiones:	4 (Credibilidad, Política de Comunicación, Plan de Comunicación, Modelo Operativo)
Confiabilidad:	-
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1-5
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “**Cuestionario sobre Comunicación interna**” elaborado por Cynthia Pamela Vera Gutierrez, en el año 2023 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	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.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Comunicación interna

Definición de la variable:

La comunicación interna es esencial para lograr una unidad de trabajo con personal informado, motivado y alineado en la organización (Bello, 2022).

Dimensión 1: Credibilidad

Definición de la dimensión:

Cualidad de ser creíble o digno de confianza en una situación o contexto específico. Además, la credibilidad es esencial en muchas áreas de la vida, incluyendo la comunicación, la toma de decisiones, la persuasión y la confianza en las relaciones personales y profesionales (Palau y Gómez, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	1, 2.	4	4	4	
Demanda de información	3, 4.	4	4	4	
Motivación	5, 6.	4	4	4	

Dimensión 2: Política de comunicación

Definición de la dimensión:

Conjunto de principios, directrices y estrategias que una organización, empresa, institución o gobierno establece para gestionar eficazmente su comunicación tanto interna como externa (Rispolo, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen de la institución	7, 8.	4	4	4	
Cultura	9, 10.	4	4	4	
Compromiso	11, 12.	4	4	4	

Dimensión 3: Plan de comunicación

Definición de la dimensión:

Herramienta que describe de manera detallada cómo una organización, empresa, institución u entidad planea gestionar y ejecutar sus actividades de comunicación (Pilatuña, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas de comunicación	13, 14.	4	4	4	
Asesoramiento	15, 16.	4	4	4	

Dimensión 4: Modelo operativo

Definición de la dimensión:

Marco o estructura que describe cómo una organización, empresa o entidad lleva a cabo sus operaciones diarias y cómo se ejecutan sus procesos y actividades para lograr sus objetivos y metas. Este modelo proporciona una visión clara de cómo se organiza y opera la entidad, lo que ayuda a guiar la toma de decisiones y la gestión eficiente de recursos (Villalobos, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de resultados	17, 18.	4	4	4	
Implementación de mejoras	19, 20.	4	4	4	
Feedback	21, 22.	4	4	4	

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.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Psic. Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

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 Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023 II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

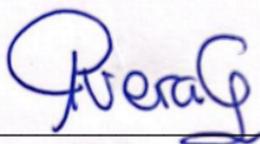
El título nombre del proyecto de investigación es: "Inteligencia emocional en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud del Dorado, San Martín, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos 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.

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

Atentamente



Cynthia Pamela Vera Gutierrez

DNI: 46011687

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Juan Rafael Juárez Díaz
Grado profesional:	Licenciado en psicología Licenciado en educación, especialidad: especialidad: ciencias histórico sociales y filosofía Doctor en ciencias de la educación
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación, psicología y administración.
Institución donde labora:	Universidad Nacional de San Martín
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Desarrollado investigaciones en el campo de la educación, psicología y administración.
DNI:	00832534
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 sobre comunicación interna
Autor (a):	-
Objetivo:	Evaluar y mejorar la eficacia de la comunicación dentro de una organización, abordando aspectos como credibilidad, políticas, herramientas y feedback.
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Entornos empresariales y organizacionales, donde es crucial entender y optimizar la comunicación entre los miembros del equipo y los distintos niveles jerárquicos.
Dimensiones:	4 (Credibilidad, Política de Comunicación, Plan de Comunicación, Modelo Operativo)
Confiabilidad:	-
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1-5
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “**Cuestionario sobre Comunicación interna**” elaborado por Cynthia Pamela Vera Gutierrez, en el año 2023 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	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.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Comunicación interna

Definición de la variable:

La comunicación interna es esencial para lograr una unidad de trabajo con personal informado, motivado y alineado en la organización (Bello, 2022).

Dimensión 1: Credibilidad

Definición de la dimensión:

Cualidad de ser creíble o digno de confianza en una situación o contexto específico. Además, la credibilidad es esencial en muchas áreas de la vida, incluyendo la comunicación, la toma de decisiones, la persuasión y la confianza en las relaciones personales y profesionales (Palau y Gómez, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	1, 2.	4	4	4	
Demanda de información	3, 4.	4	4	4	
Motivación	5, 6.	4	4	4	

Dimensión 2: Política de comunicación

Definición de la dimensión:

Conjunto de principios, directrices y estrategias que una organización, empresa, institución o gobierno establece para gestionar eficazmente su comunicación tanto interna como externa (Rispolo, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen de la institución	7, 8.	4	4	4	
Cultura	9, 10.	4	4	4	
Compromiso	11, 12.	4	4	4	

Dimensión 3: Plan de comunicación

Definición de la dimensión:

Herramienta que describe de manera detallada cómo una organización, empresa, institución u entidad planea gestionar y ejecutar sus actividades de comunicación (Pilatuña, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas de comunicación	13, 14.	4	4	4	
Asesoramiento	15, 16.	4	4	4	

Dimensión 4: Modelo operativo

Definición de la dimensión:

Marco o estructura que describe cómo una organización, empresa o entidad lleva a cabo sus operaciones diarias y cómo se ejecutan sus procesos y actividades para lograr sus objetivos y metas. Este modelo proporciona una visión clara de cómo se organiza y opera la entidad, lo que ayuda a guiar la toma de decisiones y la gestión eficiente de recursos (Villalobos, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de resultados	17, 18.	4	4	4	
Implementación de mejoras	19, 20.	4	4	4	
Feedback	21, 22.	4	4	4	

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.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Lic. MSc. Luz Karen Quintanilla Morales

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 Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023 II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

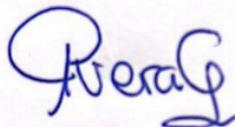
El título nombre del proyecto de investigación es: "Inteligencia emocional en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud del Dorado, San Martín, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos 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.

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

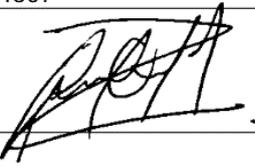
Atentamente



Cynthia Pamela Vera Gutierrez

DNI: 46011687

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Luz Karen Quintanilla Morales
Grado profesional:	Licenciada en enfermería Magister scientiae en salud pública mención planificación y gestión en salud
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Experiencia laboral y profesional en el área asistencial y Docencia a nivel Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Nacional de San Martín - docente
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Proyectos de investigación aplicada en el área de salud
DNI:	25004507
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 sobre comunicación interna
Autor (a):	-
Objetivo:	Evaluar y mejorar la eficacia de la comunicación dentro de una organización, abordando aspectos como credibilidad, políticas, herramientas y feedback.
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Entornos empresariales y organizacionales, donde es crucial entender y optimizar la comunicación entre los miembros del equipo y los distintos niveles jerárquicos.
Dimensiones:	4 (Credibilidad, Política de Comunicación, Plan de Comunicación, Modelo Operativo)
Confiabilidad:	-
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1-5
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “**Cuestionario sobre Comunicación interna**” elaborado por Cynthia Pamela Vera Gutierrez, en el año 2023 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	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.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Comunicación interna

Definición de la variable:

La comunicación interna es esencial para lograr una unidad de trabajo con personal informado, motivado y alineado en la organización (Bello, 2022).

Dimensión 1: Credibilidad

Definición de la dimensión:

Cualidad de ser creíble o digno de confianza en una situación o contexto específico. Además, la credibilidad es esencial en muchas áreas de la vida, incluyendo la comunicación, la toma de decisiones, la persuasión y la confianza en las relaciones personales y profesionales (Palau y Gómez, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	1, 2.	4	4	4	
Demanda de información	3, 4.	4	4	4	
Motivación	5, 6.	4	4	4	

Dimensión 2: Política de comunicación

Definición de la dimensión:

Conjunto de principios, directrices y estrategias que una organización, empresa, institución o gobierno establece para gestionar eficazmente su comunicación tanto interna como externa (Rispolo, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen de la institución	7, 8.	4	4	4	
Cultura	9, 10.	4	4	4	
Compromiso	11, 12.	4	4	4	

Dimensión 3: Plan de comunicación

Definición de la dimensión:

Herramienta que describe de manera detallada cómo una organización, empresa, institución u entidad planea gestionar y ejecutar sus actividades de comunicación (Pilatuña, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas de comunicación	13, 14.	4	4	4	
Asesoramiento	15, 16.	4	4	4	

Dimensión 4: Modelo operativo

Definición de la dimensión:

Marco o estructura que describe cómo una organización, empresa o entidad lleva a cabo sus operaciones diarias y cómo se ejecutan sus procesos y actividades para lograr sus objetivos y metas. Este modelo proporciona una visión clara de cómo se organiza y opera la entidad, lo que ayuda a guiar la toma de decisiones y la gestión eficiente de recursos (Villalobos, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de resultados	17, 18.	4	4	4	
Implementación de mejoras	19, 20.	4	4	4	
Feedback	21, 22.	4	4	4	

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.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Victor Manuel Vallejos Monja

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 Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023 II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

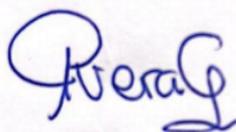
El título nombre del proyecto de investigación es: "Inteligencia emocional en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud del Dorado, San Martín, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos 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.

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

Atentamente



Cynthia Pamela Vera Gutierrez

DNI: 46011687

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Victor Manuel Vallejos Monja
Grado profesional:	Maestro en administración y dirección de empresas. Doctorado doctor en gestión pública y gobernabilidad.
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Experiencia laboral y profesional en el área de Docencia a nivel Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Nacional de San Martín – docente administrativo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Proyectos de investigación científica
DNI:	42183659
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 sobre comunicación interna
Autor (a):	-
Objetivo:	Evaluar y mejorar la eficacia de la comunicación dentro de una organización, abordando aspectos como credibilidad, políticas, herramientas y feedback.
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Entornos empresariales y organizacionales, donde es crucial entender y optimizar la comunicación entre los miembros del equipo y los distintos niveles jerárquicos.
Dimensiones:	4 (Credibilidad, Política de Comunicación, Plan de Comunicación, Modelo Operativo)
Confiabilidad:	-
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1-5
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario sobre Comunicación interna” elaborado por Cynthia Pamela Vera Gutierrez, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Comunicación interna

Definición de la variable:

La comunicación interna es esencial para lograr una unidad de trabajo con personal informado, motivado y alineado en la organización (Bello, 2022).

Dimensión 1: Credibilidad

Definición de la dimensión:

Cualidad de ser creíble o digno de confianza en una situación o contexto específico. Además, la credibilidad es esencial en muchas áreas de la vida, incluyendo la comunicación, la toma de decisiones, la persuasión y la confianza en las relaciones personales y profesionales (Palau y Gómez, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	1, 2.	4	4	4	
Demanda de información	3, 4.	4	4	4	
Motivación	5, 6.	4	4	4	

Dimensión 2: Política de comunicación

Definición de la dimensión:

Conjunto de principios, directrices y estrategias que una organización, empresa, institución o gobierno establece para gestionar eficazmente su comunicación tanto interna como externa (Rispolo, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen de la institución	7, 8.	4	4	4	
Cultura	9, 10.	4	4	4	
Compromiso	11, 12.	4	4	4	

Dimensión 3: Plan de comunicación

Definición de la dimensión:

Herramienta que describe de manera detallada cómo una organización, empresa, institución u entidad planea gestionar y ejecutar sus actividades de comunicación (Pilatuña, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas de comunicación	13, 14.	4	4	4	
Asesoramiento	15, 16.	4	4	4	

Dimensión 4: Modelo operativo

Definición de la dimensión:

Marco o estructura que describe cómo una organización, empresa o entidad lleva a cabo sus operaciones diarias y cómo se ejecutan sus procesos y actividades para lograr sus objetivos y metas. Este modelo proporciona una visión clara de cómo se organiza y opera la entidad, lo que ayuda a guiar la toma de decisiones y la gestión eficiente de recursos (Villalobos, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de resultados	17, 18.	4	4	4	
Implementación de mejoras	19, 20.	4	4	4	
Feedback	21, 22.	4	4	4	

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.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Juan Carlos García Castro

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 Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023 II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

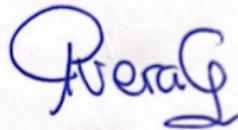
El título nombre del proyecto de investigación es: "Inteligencia emocional en la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de un establecimiento de salud del Dorado, San Martín, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos 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.

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

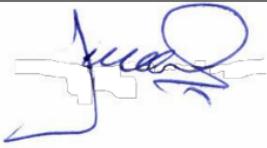
Atentamente



Cynthia Pamela Vera Gutierrez

DNI: 46011687

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Juan Carlos García Castro
Grado profesional:	Magister en dirección de tecnologías de información, especialidad: dirección de tecnologías de información. Doctor en gestión pública y gobernabilidad.
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ejercicio profesional y amplia calificación en: Docencia Universitaria y Gestión Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Nacional de San Martín - docente
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Publicaciones de artículos en revistas científicas
DNI:	00954073
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 sobre comunicación interna
Autor (a):	-
Objetivo:	Evaluar y mejorar la eficacia de la comunicación dentro de una organización, abordando aspectos como credibilidad, políticas, herramientas y feedback.
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Entornos empresariales y organizacionales, donde es crucial entender y optimizar la comunicación entre los miembros del equipo y los distintos niveles jerárquicos.
Dimensiones:	4 (Credibilidad, Política de Comunicación, Plan de Comunicación, Modelo Operativo)
Confiabilidad:	-
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1-5
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “**Cuestionario sobre Comunicación interna**” elaborado por Cynthia Pamela Vera Gutiérrez, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Comunicación interna

Definición de la variable:

La comunicación interna es esencial para lograr una unidad de trabajo con personal informado, motivado y alineado en la organización (Bello, 2022).

Dimensión 1: Credibilidad

Definición de la dimensión:

Cualidad de ser creíble o digno de confianza en una situación o contexto específico. Además, la credibilidad es esencial en muchas áreas de la vida, incluyendo la comunicación, la toma de decisiones, la persuasión y la confianza en las relaciones personales y profesionales (Palau y Gómez, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	1, 2.	4	4	4	
Demanda de información	3, 4.	4	4	4	
Motivación	5, 6.	4	4	4	

Dimensión 2: Política de comunicación

Definición de la dimensión:

Conjunto de principios, directrices y estrategias que una organización, empresa, institución o gobierno establece para gestionar eficazmente su comunicación tanto interna como externa (Rispolo, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen de la institución	7, 8.	4	4	4	
Cultura	9, 10.	4	4	4	
Compromiso	11, 12.	4	4	4	

Dimensión 3: Plan de comunicación

Definición de la dimensión:

Herramienta que describe de manera detallada cómo una organización, empresa, institución u entidad planea gestionar y ejecutar sus actividades de comunicación (Pilatuña, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas de comunicación	13, 14.	4	4	4	
Asesoramiento	15, 16.	4	4	4	

Dimensión 4: Modelo operativo

Definición de la dimensión:

Marco o estructura que describe cómo una organización, empresa o entidad lleva a cabo sus operaciones diarias y cómo se ejecutan sus procesos y actividades para lograr sus objetivos y metas. Este modelo proporciona una visión clara de cómo se organiza y opera la entidad, lo que ayuda a guiar la toma de decisiones y la gestión eficiente de recursos (Villalobos, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de resultados	17, 18.	4	4	4	
Implementación de mejoras	19, 20.	4	4	4	
Feedback	21, 22.	4	4	4	

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.