



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Inteligencia emocional y gestión administrativa del personal
que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa,
Chorrillos, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Pasmíño Gonzales, Juliana (ORCID: 0000-0001-5338-7040)

ASESOR:

Mg. Orihuela Salazar, Jimmy Carlos (ORCID: 0000-0001-5439-7785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria:

A Dios por haberme permitido la culminación de mi formación profesional.

A mi hija Helena Isabela por ser el pilar más importante y demostrarme su amor y paciencia incondicional.

A Carlos mi novio por darme la mano cuando siempre lo necesité.

Agradecimiento:

A los docentes de la maestría de la Universidad Cesar Vallejo por su apoyo en la realización de la presente investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	22
3.6. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	23
4.1. Análisis descriptivo de los resultados	23
4.2. Análisis inferencial de los resultados	29
4.2.1. Estadística para determinar la prueba de normalidad	29
4.2.2. Contraste de hipótesis	30
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 : Operacionalización de la variable: Inteligencia emocional	17
Tabla 2 : Operacionalización de la variable: Gestión Administrativa	18
Tabla 3 : Validez del instrumento Inteligencia emocional - juicio de expertos	21
Tabla 4 : Validez del instrumento Gestión Administrativa - juicio de expertos	21
Tabla 5 : Estadístico de fiabilidad de la variable Inteligencia emocional	21
Tabla 6 : Estadísticos de fiabilidad de la variable Gestión administrativa	22
Tabla 7 : Niveles de inteligencia emocional y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa-Chorrillos, 2021	23
Tabla 8 : Niveles de conciencia de sí mismo y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa-Chorrillos, 2021	24
Tabla 9 : Niveles de autorregulación y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa-Chorrillos, 2021	25
Tabla 10 : Niveles de motivación y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa-Chorrillos, 2021	26
Tabla 11 : Niveles de empatía y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa-Chorrillos, 2021	27
Tabla 12 : Niveles de habilidades sociales y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa-Chorrillos, 2021	28
Tabla 13 : Resultados de la prueba de normalidad	29
Tabla 14 : Prueba de hipótesis para las variables Inteligencia emocional y gestión administrativa	30

Tabla 15: Prueba de hipótesis para la dimensión conciencia de sí mismo y la gestión administrativa.	31
Tabla 16: Prueba de hipótesis para la dimensión autorregulación y gestión administrativa.	32
Tabla 17 : Prueba de hipótesis para la dimensión motivación y gestión administrativa.	32
Tabla 18: Prueba de hipótesis para la dimensión empatía y gestión administrativa	33
Tabla 19: Prueba de hipótesis para la dimensión habilidades sociales y gestión administrativa.	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de Inteligencia emocional y Gestión administrativa	24
Figura 2: Conciencia de sí mismo	25
Figura 3: Autorregulación	26
Figura 4: Motivación	27
Figura 5: Empatía	28
Figura 6: Habilidades sociales	29

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

Con respecto al marco metodológico, esta investigación corresponde al enfoque cuantitativo, es de tipo aplicada y diseño no experimental, correlacional; la muestra estuvo conformado por 51 trabajadores de la salud, y se aplicó dos cuestionarios para recabar información sobre inteligencia emocional y gestión administrativa.

La revisión y validación de los instrumentos de recojo de información estuvo a cargo por tres jueces expertos en la temática y la metodología, se aplicó una prueba piloto con 15 colaboradores para hallar la confiabilidad de los instrumentos. Los datos fueron procesados por el software SPSS y los resultados se presentaron en tablas. Finalmente, las pruebas de Rho de Spearman demostraron que existe una correlación significativa entre las variables inteligencia emocional y gestión administrativa con un coeficiente de correlación de 0,652 y un grado de significancia de 0,001

Palabras claves: Gestión, inteligencia emocional, administración.

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between emotional intelligence and the administrative management of the personnel working of the Buenos Aires de Villa Health Center, Chorrillos, 2021

Regarding the methodological framework, this research corresponds to the quantitative approach, it is of an applied type and non-experimental, correlational design; the sample was confirmed by 51 health workers, and two questionnaires were applied to collect information on emotional intelligence and administrative management.

The review and validation of the information collection instruments was carried out by three judges who are experts in the subject matter and methodology; a pilot test was applied with 15 collaborators to find out the reliability of the instruments. The data were processed by the SPSS software and the results were presented in tables. Finally, Spearman's Rho tests demonstrated that there is a significant correlation between the variable's emotional intelligence and administrative management with a correlation coefficient of 0.652 and a degree of significance of 0.001

Keywords: Management, emotional intelligence, administration.

I. INTRODUCCIÓN

Frecuentemente decidimos por tal o cual cosa influenciados por nuestras emociones, mas no así, de manera consciente y reflexionada. Por ejemplo, si estamos haciendo cola en una entidad bancaria por más de media hora y luego viene un tipo se pone delante de ti, lo más probable es que reacciones con coraje y mucha molestia, esta experiencia influirá en las decisiones que uno toma después¹. El ser humano por naturaleza es un ente emocional, y como tal debe aprender a controlar, regular y orientar sus emociones para que estas no se conviertan en escollos en la vida². Es muy importante en estos tiempos donde las organizaciones luchan día a día por desarrollarse, reclutar al personal idóneo en todo sentido, de manera que estos serán los que concretan los objetivos de la institución.

Un estudio realizado en España sobre la Inteligencia emocional, da cuenta que las mujeres desafían con más ímpetu sus estudios y muestran un mejor conocimiento de sus propias emociones y sentimientos que los hombres. Estas conclusiones son de vital importancia para comprender en la práctica la importancia del manejo de la inteligencia emocional influye en el nivel aprendizaje de los discentes de Ciencias de la Salud.³

Otro estudio desarrollado en Barcelona, encontró que las personas con mayores niveles de atención emocional son los que más aceptan sus emociones y buscan apoyo social. Seguidamente, las personas con alta claridad emocional utilizaron un afrontamiento y una aceptación de las emociones más centradas en el problema.⁴

En esa misma línea, otro estudio desarrollado sobre la Inteligencia emocional en la ciudad de Lima, encontraron las categorías de Inteligencia emocional de manera general se encuentra en una categoría alta de 37,5% y en cuanto a sus dimensiones como es la claridad emocional solo alcanzan el 41% en un nivel aceptable, en cuanto a la atención emocional solo alcanzan el 37% los niveles

altos y finalmente; en lo que se refiere la reparación emocional, se encontraron cifras alentadoras de 51,8% en niveles aceptables.³

Por otro lado, siendo el ser humano un componente clave en el desarrollo y mejoramiento de una organización, necesita saber de los pasos de la gestión del proceso administrativo. Un estudio denominado la gestión administrativa en el desarrollo empresarial realizado en la ciudad de Quito, da cuenta de las dificultades administrativas del gerente de la empresa que no contaba con una planificación. Careciendo de una planificación era de esperarse el fracaso de dicha organización, trayendo consigo pérdidas de tangibles e intangibles⁴.

Otro estudio desarrollado en Ecuador (2019), revela que la gestión administrativa en la organización se lleva a cabo de manera informal, donde su plan estratégico se aplica de manera inapropiada, no tiene objetivos claramente establecidos y se desconoce la problemática de la organización, de esta manera los procedimientos no están formalizados y al no estar formalizados se convierte en ineficaz en sus operaciones de gestión administrativa⁵.

En ese sentido, el presente estudio tiene como objetivo principal establecer la relación entre la inteligencia emocional y gestión administrativa de los que laboran en el centro de salud Buenos Aires de Villa de Chorrillos. En el establecimiento se percibe ciertas carencias en el control de emociones, el personal que labora en este establecimiento generalmente se encuentra muy atareados y por lo mismo muestran algunos signos de cansancio y que estas se convierten en dificultades para manejar bien sus emociones y lidiar de manera eficiente con los usuarios de este centro de salud. Consecuentemente, estas dificultades de carácter emocional consideramos que inciden en la gestión administrativa y por ende estaría afectando el normal desarrollo de la gestión llevada a cabo por el director de dicho establecimiento. Por todas estas consideraciones formulamos la pregunta de investigación: ¿De qué manera se da la relación entre la Inteligencia emocional y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021?

Además, formulamos los problemas que parten del problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la conciencia de sí mismo, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales con la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021?

La justificación de una investigación se realiza teniendo en cuenta algunas interrogantes como: ¿Qué importancia tiene el estudio? ¿Para que servirá la investigación? ¿Qué problemas eventualmente podrá resolver? ¿El estudio tendrá trascendencia social?, etc. En ese sentido, Bernal⁶ propone justificar un estudio científico bajo tres criterios que son “teórica, práctica y metodológica”.

Justificación teórica; cobra importancia en la medida que brinde aportes a las teorías de las variables inteligencia emocional y la gestión administrativa, se ha encontrado información muy relevante para la construcción del marco teórico y que esta sirva para cerrar algunas brechas en la literatura del estudio. En cuanto a la Justificación práctica; se justifica porque los resultados sirven como un diagnóstico para corregir probables errores y dar soluciones. Los resultados que se tengan como consecuencia de este estudio, serán dados a conocer al establecimiento de salud donde se hizo el trabajo de campo. Se implementará capacitaciones sobre el manejo de las emociones para que estas se traduzcan como un elemento de fluidez en la gestión administrativa, se sabe por estudios realizados que frecuentemente tomamos decisiones influenciados por nuestras emociones, en tal sentido las acciones que se tomen en dicho establecimiento a partir de los resultados serán importantes. Finalmente, este estudio se justifica metodológicamente; porque permite determinar si la metodología aplicada teniendo en cuenta los objetivos del estudio resulten coherentes estadísticamente, por otro lado, la aplicación de técnicas y procedimientos estandarizados permitirán ser utilizados en el ámbito de la investigación de salud. Los instrumentos que se utilizó para recabar la información, fueron adecuadamente elaborados y revisados por jueces de expertos para su aplicación, en esa medida estos instrumentos son herramientas valiosas para investigaciones futuras.

Los objetivos que orientan el proceso de investigación quedan formulados así: Establecer la relación que hay entre la Inteligencia emocional y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021. Se ha formulado objetivos específicos como: Determinar la relación que existe entre la conciencia de sí mismo, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales con la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021,

Las hipótesis que se plantearon para resolver los problemas planteados se formularon de la siguiente manera: Presenta relación significativa de la Inteligencia emocional y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021. Además, se formularon hipótesis específicas como: La existencia de relación significativa entre las dimensiones (conciencia de sí mismo, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales con la gestión administrativa) del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes que se han considerado para dar soporte a nuestro estudio son: Nieto B. (España 2019), quien, en un estudio realizado planteó como objetivo determinar correspondencia entre la violencia escolar y la inteligencia emocional de estudiantes de Educación Secundaria en España. Su muestra fue de 4467 alumnos del nivel secundaria, los teniendo como resultado. Los resultados a nivel descriptivo muestran que existe un nivel bajo de violencia escolar, de igual manera los estudiantes tienen una inteligencia emocional moderada. A nivel inferencial se tiene que la violencia familiar predice en mayor medida a la variable violencia física por parte de los estudiantes. De igual manera, la inteligencia emocional predice la comprensión y regulación emocional. En conclusión, la inteligencia emocional se puede transformar en un medio que mejora en los estudiantes su estado de bienestar general, al mismo tiempo previene los actos de violencia⁷.

Del mismo modo, Liébana C., Fernández E. y Morán C. (España 2017) presentaron una investigación correlacional entre inteligencia emocional y el burnout como producto de estudios. La muestra estuvo constituida por 134 alumnos de enfermería que contestaron a varios cuestionarios estandarizados como la Escala de Inteligencia Emocional de Schutte y el MBI-SS para evaluar el síndrome burnout. Se llevó a cabo las pruebas de correlación t de Student y análisis de regresión múltiple. Los autores concluyeron que la única dimensión del burnout que se relaciona positivamente y fuerte con la inteligencia emocional es la *eficacia académica* ($P < 0,01$), afirmamos entonces que los estudiantes con puntajes altos en inteligencia emocional son más eficaces en sus labores académicas.⁸

Otro estudio realizado por Duque, J., García, M. y Hurtado, A. (Colombia 2017) publicaron un artículo donde tuvieron como objetivo determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el proceso de las competencias laborales, la muestra del estudio estuvo conformada por 122 maestros con más de dos años de experiencia en quehaceres administrativos. Se utilizó la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios que contienen 59 y 15 ítems que evalúan inteligencia emocional y competencia laboral respectivamente. Los hallazgos que se encontró demuestran que la inteligencia emocional influye positivamente

en las competencias laborales, encontrándose características muy comunes como el reconocimiento emocional, la labor grupal, la forma de comunicarse, la percepción y la negociación que ayudan a desarrollar las competencias laborales⁹.

Finalmente; Boloña D. y Segura T. (Guayaquil 2017) desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo analizar la incidencia de la inteligencia emocional en la calidad de gestión administrativa de un establecimiento educativo de educación básica regular de Guayaquil. El estudio se realizó con un diseño de campo, la muestra estuvo conformado por la totalidad de los profesores y el director (54 colaboradores), se tuvo en cuenta la técnica de la encuesta y se aplicó cuestionarios para recabar la información. Se concluye que la empatía, asertividad y pensamiento positivo inciden en la mejora de la calidad de la gestión administrativa y el proceso educativo¹⁰.

También se consideraron antecedentes nacionales como los de Arregui R. (Lima 2019) en su investigación determinó la correspondencia entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el C.S López Guillen, Huarochirí. Tipo de estudio cuantitativo, diseño no experimental, transversal. Presenta resultados que la gestión administrativa es medianamente eficiente (62.3%), y el 50.8% perciben una satisfacción laboral media. Se concluye que existe relación significativa de la gestión administrativa y la satisfacción laboral con un coeficiente de Rho= 0,783 y un valor de confianza P-valor = 0,025¹¹.

Otro estudio desarrollado en la ciudad de Huancavelica por Taípe, P. (2018) describe la relación que existe entre la inteligencia emocional y la gestión educativa, el estudio corresponde al enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de carácter transeccional. Teniendo como muestras a 41 profesores de una institución educativa de la región de Huancavelica; en cuanto a los resultados descriptivos se tiene que el 63,4% de los encuestados tienen un nivel de inteligencia muy bueno, en tanto que las cifras porcentuales para el nivel de autoconocimiento es 73,2%; para el nivel de autorregulación se tiene 58,5%, en el nivel de motivación se encontró un 75,6% y el nivel de empatía alcanza el 53,7%. El contraste de hipótesis arrojó Rho de Spearman de 0,320 con un p-

valor de 0,041, lo cual significa que existe una relación entre ambas variables al 5% de significancia¹².

De igual manera, Vásquez I. (Lima 2017) en su investigación cuyo objetivo fue establecer la relación de la Inteligencia Emocional con las Funciones de Enfermería en un Establecimiento de Salud de Lima. De tipo básico, no experimental de carácter descriptivo correlacional y transeccional. Con población y muestra de 502 y 218 enfermeras respectivamente, concluye confirmando la hipótesis que existe una relación significativa entre ambas variables con un Rho de Spearman, (Rho=0,651) y grado de confianza $\rho = 0.00$ ($p < 0.05$)¹³.

Morote B. (Lima 2017) determinó que hay asociación de la Inteligencia emocional con las condiciones laborales de los trabajadores del Establecimiento Hospitalario Hipólito Unanue de Lima. La misma que es baja y positiva ($r = 0,342$), a mayor inteligencia emocional, mayores condiciones laborales¹⁶. Tuvo como fundamento describir la relación de la inteligencia emocional de los enfermeros y el clima laboral de los trabajadores. El tipo de estudio fue básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional. La población estudiada son 53 profesionales de la salud. Se aplicó los instrumentos de BarOn Emocional Quotient Inventory y CL-SPC.

Por otro lado, los fundamentos teóricos que fortalecen esta investigación están orientados a los Modelos de inteligencia emocional; Las categorías de los modelos de la inteligencia emocional más usuales suelen ser los modelos mixtos y orientados a como el ser humano procesa la información que adquiere¹⁴

El modelo mixto de la inteligencia emocional abarca todas las características sólidas de la personalidad, competencias socio-emocionales, aspectos motivacionales y diversas habilidades cognitivas, Goleman¹⁵

El modelo de habilidad comprende a la inteligencia emocional como una inteligencia original que se adapta con emoción y su utilidad en la forma como razonamos. Las emociones contribuyen a la resolución de problemas y proporciona la adaptación al medio en que nos desenvolvemos (Sternberg & Kaufman, 1998)¹⁶. La inteligencia emocional es una destreza de procesar

información de las emociones, vincula las emociones y el razonamiento para dar paso al uso de nuestras emociones y generar un razonamiento efectivo y una forma diferente de vivir emocionalmente¹⁷. Sin embargo, diferentes autores manifiestan que la inteligencia emocional es la habilidad para encausar información importante sobre nuestras emociones, no depende de las características de la personalidad¹⁸.

Tenemos también a Mayer y Salovey (1997) cuyo modelo sostiene que la Inteligencia Emocional surge a partir de cuatro habilidades primordiales: “la destreza para darse cuenta, denotar emociones con precisión; la destreza para ganarse o producir sentimientos que fluya en el pensamiento; la destreza para ser comprensivos emocionalmente y la destreza para graduar las emociones generando un incremento emocional e intelectual¹⁷.

Salovey da cuenta que en el ambiente académico los estudiantes frecuentemente afrontan situaciones en las que deben hacer uso de sus habilidades emocionales para sentirse bien recibido en la institución u organización, desde luego el profesor también debe hacer uso de su inteligencia emocional para orientar y direccionar a los estudiantes con éxito. En la figura 1 describimos las cuatro habilidades emocionales.

Después de la revisión de modelos de la inteligencia emocional, pasamos a definir: la variable Inteligencia emocional; es difícil definir la inteligencia emocional puesto que tiene muchas aristas, en tal sentido se debe ser prudentes al dar una conceptualización ¿será una habilidad cognitiva o una dimensión de la personalidad? Sin embargo, todos los estudios apuntan que la inteligencia emocional es una habilidad mental diferente, una idea totalmente definida para el que se dispone de un instrumento de medida con evidencias de validez.¹⁹

La inteligencia emocional desarrollada adecuadamente ayuda a percibir con precisión las cosas, evaluamos y expresamos mucho mejor nuestras emociones; regula la habilidad para generar sentimientos y facilitar el pensamiento; ayuda al entendimiento de las emociones y el conocimiento emocional; regula las emociones con el propósito de fomentar el desarrollo emocional e intelectual. En conclusión, el autor propone 4 ramas de la inteligencia emocional: percepción, asimilación, comprensión y regulación emocional¹⁴.

La percepción emocional; esta habilidad ayuda a identificar y reconocer nuestros sentimientos y los de quienes te rodean, también ayuda a reconocer las expresiones faciales, movimientos del cuerpo y hasta la voz. Es decir, los individuos con esta habilidad pueden reconocer sus propias emociones, su estado anímico, su estado fisiológico y cognitivo. La percepción emocional ayuda a diferenciar las expresiones como la honestidad y sinceridad manifestadas por las personas.²⁰

Análogamente, podríamos ejemplificar esta situación cuando un padre le pregunta a su hijo ¿Te pasa algo hijo, te noto preocupado? y por más que el hijo le conteste que no pasa nada y todo está bien, el padre tiene esa capacidad de discriminar si está siendo sincero o no, permitiéndole la oportunidad de hablar y tomarle la atención debida a su hijo para brindarle su apoyo.

La asimilación emocional; implica en como nuestras emociones inciden en la capacidad cognitiva y como tomamos decisiones, esta habilidad nos ayuda a anteponer nuestros procesos básicos y enfocarnos en lo que verdaderamente es importante. Los estados emocionales juegan un papel importante en la forma como veamos un problema para resolverlo, esta puede hacer que seamos creativos al momento de solucionarlos, nuestras emociones pueden actuar de forma positiva o negativa en el momento de procesar información.²¹

Podríamos dar un ejemplo, algunos estudiantes requieren para dar un examen de un estado emocional positivo, otros requieren una situación de tensión para lograr una mayor memorización. Esto explica el por qué algunos estudiantes esperan el último momento para estudiar y dar un examen, necesitan un cierto grado de tensión que los empuje a estudiar. Otro ejemplo, cuando una persona tiene que tomar decisiones importantes, de seguro que los hará correctamente cuando su estado anímico es positivo, de lo contrario tomaría decisiones incorrectas.

La comprensión emocional; las personas tenemos un amplio abanico de señales emocionales y por tanto la comprensión emocional nos ayudará a reconocer como se agrupan estos sentimientos. Ayuda también a reconocer cuales serían las causales que generan ciertos estados anímicos y cuáles serían las consecuencias de nuestro proceder.

La comprensión emocional nos ayuda a reconocer algunas emociones combinadas (emociones secundarias). Ejemplo, los celos suelen ser una mezcla de admiración y amor por cierta persona; el remordimiento es la combinación del sentimiento de culpa y pena por algo que se hizo en contra de una persona. Se tiene también sentimientos encontrados como el amor y odio que se puede sentir por cierta persona. La habilidad de la comprensión emocional hace que las personas sean empáticas, puesto que comprenden por las situaciones de malestar que pasan sus congéneres y se ponen en su lugar, brindándoles su apoyo.

La regulación emocional; mediante esta habilidad las personas somos capaces de discernir sobre los sentimientos buenos y malos y aprovechar la información en algo útil. Esta habilidad regula nuestras emociones como de los demás, mejorando las emociones positivas y descartando las negativas. A través de esta habilidad regulamos conscientemente nuestras emociones para nuestro bienestar.²²

Ejemplo, cada vez que tengamos cierto conflicto con las personas de nuestro ámbito laboral, debemos poner en práctica nuestras habilidades de regulación o utilizando habilidades interpersonales para sobrellevar la situación. Lo mismo ocurre cuando los hijos están próximos a ser evaluados en la escuela o la universidad, esto puede ser estresante para ellos; pero si aprenden a regular sus emociones mediante estrategias intrapersonales (hablando con sus compañeros, oyendo música, realizando deportes...) esto será superado con éxito.

La inteligencia emocional considerada como la capacidad de distinguir la particularidad de nuestros sentimientos, de los sentimientos de otros individuos, con el fin de estar motivados y llevar adecuadamente las relaciones interpersonales en nuestro entorno y consigo mismo²³

Cuando somos conscientes de saber identificar o reconocer nuestros sentimientos y al mismo tiempo identificar los sentimientos de los que nos rodean, podemos decir que hemos adquirido cierto grado de inteligencia emocional. Lo mismo sucede cuando sopesamos nuestras relaciones con los demás, cuando logramos motivarnos frente a una vicisitud y manejemos

nuestras relaciones adaptándonos con los demás y con nosotros mismos, diremos que practicamos la inteligencia emocional. Una persona puede ser muy inteligente cognitivamente, pero si carece de inteligencia emocional, estaría trabajando con otros de menor grado de inteligencia intelectual pero que tienen mayor grado de inteligencia emocional que él.

Daniel Goleman²³ ha perfilado su teoría y ha adaptado cinco dimensiones que parecen útiles para identificar y comprender como el ser humano se desempeña e influyen en el campo laboral, se trata de cinco habilidades emocionales y sociales básicas que a continuación describimos:

Conciencia de sí mismo; significa tener conciencia de lo que sentimos en un momento determinado y utilizar nuestro mejor “recurso” para tomar decisiones que se sostienen en la capacidad de cada individuo y teniendo confianza en sí mismo.

Autorregulación; las personas somos capaces de valernos de nuestras emociones para facilitar la labor o tarea que estamos llevando en marcha y no interferir en ella; debemos tener conciencia y ser pacientes en la concreción de nuestras metas, tenemos la capacidad de reponernos de cualquier situación como puede ser el estrés emocional.

Motivación; la motivación es el motor para emprender y caminar por las sendas con el propósito de lograr nuestros objetivos, por medio de esta habilidad perseveramos aun teniendo dificultades y frustraciones en nuestro recorrido.

Empatía; esta habilidad nos permite ponernos en la condición de nuestro prójimo para saber cómo se sienten, que frustraciones o dificultades tienen y a partir de ello establecer relaciones interpersonales en beneficio común. ²⁴

La Teoría de las Inteligencias Múltiples sugerida por Gardner a principios de la década de 1980 como una forma alternativa a los diseños tradicionales de aula que es una necesidad de la variedad de formas en que las personas aprenden y comprenden. Gardner (1983) sugirió que los aprendices no tienen una sola inteligencia, sino un rango de inteligencias. Su supuesto es que todas las personas tienen estas inteligencias, pero en cada persona una de ellas es más pronunciada. Esta nueva visión de la inteligencia difiere de la visión tradicional

que generalmente reconoce solo dos inteligencias. Gardner hizo una contribución significativa a la ciencia cognitiva mediante la Teoría de Inteligencias Múltiples, que construye una filosofía basada en el alumno. Con la ayuda de esta teoría, las personas pueden comprender mejor cómo se pueden comprender, abordar y mejorar las diferencias individuales en un entorno de enseñanza y aprendizaje. Al identificar los potenciales de las inteligencias, se deben tener en cuenta varios criterios.²⁵

Inteligencias múltiples; es una teoría que examina y evalúa dos tipos de procesos cerebrales, a saber, las capacidades mentales y los procesos de aprendizaje y adquisición de conocimiento.²⁶

Gardner identificó varios subtipos de inteligencia que todo individuo normal debería desarrollar hasta cierto punto, aunque ciertos individuos desarrollarán algunos mucho más que otros. Estos son la inteligencia relacionada con el objeto, la inteligencia lógico-matemática, espacial y corporal-cinestésica. Las formas de inteligencia libres de objetos son lingüísticas y musicales. Finalmente, los dos tipos de inteligencia personal son interpersonales e intrapersonales. Más tarde agregó tipos adicionales de inteligencia posible, por ejemplo, la inteligencia naturalista.

Inteligencia interpersonal: es la capacidad de notar y hacer distinciones entre otros individuos y, en particular, sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. También es la capacidad de comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas. Permite a las personas trabajar eficazmente con otras personas.²⁷

Inteligencia intrapersonal: es la capacidad de distinguir e identificar varios pensamientos y sentimientos personales y utilizarlos para comprender el propio comportamiento.²⁸

Inteligencia emocional; es la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas.²⁹

Habilidades sociales; es el conjunto de habilidades que manejados adecuadamente sirven para persuadir, liderar, resolver situaciones

problemáticas, relacionarse proactivamente con las personas, interactuar en las redes sociales, negociar, cooperar y otros.³⁰

A sí mismo a la segunda variable Gestión Administrativa, existen varios autores que tratan de definirla, para Ramírez et al.⁴ Es la toma de acciones y decisiones oportunas para concretar las metas de una organización y que estas están regidas con planificación, organización, dirección, coordinación o interrelación y el control de procesos de la organización.

La gestión administrativa al tener un conjunto de funciones administrativas (planificación, organización, dirección y control) coherentemente cohesionados y al cumplir cíclicamente procesos, está orientada para concretar metas y objetivos de una organización o institución. En estas acciones, es muy importante el papel que desempeña la innovación empresarial porque permite introducir cambios tecnológicos en el negocio, de manera que se alcance la eficacia y el posicionamiento del mercado³¹.

Para Chiavenato,³² la gestión administrativa lo divide en cuatro funciones como son: planeación, organización, dirección y control. El proceso cíclico de estas funciones da lugar a hacer ciertos ajustes en estos procesos definiéndose las correcciones que se han de introducir en el próximo ciclo a través de la retroalimentación. A continuación, se detallan cada uno de ellas.

Gestión; es la acción y efecto de administrar. la gestión administrativa y financiera permite a las empresas tener un buen desenvolvimiento en todas sus áreas y de todos sus recursos para tener una solvencia y capacidad de crecimiento dentro y fuera de la misma.^{33,34}

Administración; acción y efecto de administrar. Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. ^{33,35}

Gestión administrativa; es aquella responsable de coordinar recursos administrativos en una empresa con la finalidad de generar bienes y/o servicios y mejorar resultados sobre ellos.³⁶

Planeación; las organizaciones empresariales no improvisan, todo responde a una planeación debidamente estudiada, la planeación responde a tomar decisiones avizorando el futuro para concretar los objetivos de la institución. La planeación empieza planteando objetivos y como estas se conseguirán para hacerlas realidad, cuáles serán los mecanismos, como debe hacerse, cuando, como y cuál es el orden de prioridad.^{37,38}

Organización; es la acción de distribuir funciones y responsabilidades a los trabajadores de la organización para que pongan en marcha sus labores y cumplir con sus metas trazadas en la planeación. Las funciones son asignadas teniendo en cuenta las condiciones del trabajo y las particularidades del puesto.³⁹

Dirección; está vinculado a todo gerente o jefe de una organización, es el modo de como direccionar, conducir, promover, ordenar e impulsar a los trabajadores para que estos mejoren sus funciones con eficacia y trabajo en equipo. Es el modo de llevar adelante armoniosamente las relaciones entre la gerencia y los colaboradores, liderando y motivándolos para cumplir con la misión de la empresa.^{40,41}

Control; es otro proceso administrativo no menos importante porque se encarga del cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización, el control se lleva a cabo con algunos métodos como la evaluación de avances de lo planificado, la manera como está funcionando la organización y otros; con el único afán de verificar e informar sobre los procesos de desarrollo y eventualmente hacer correcciones si así lo amerita. ⁴²

III. METODOLOGÍA

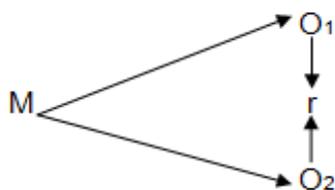
3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, en palabras de González y Barrios⁴³, este enfoque se “describe, explica y predice los hechos buscando la generalizar y la predecir los resultados”. En esa línea, Hernández⁶ aseguran que el enfoque cuantitativo se caracteriza por ser ordenado y muy estricto, es decir no se puede soslayar o pasar por alto alguna fase del estudio. Claro está que se podría refinar y mejorar alguna fase.

Esta investigación es de tipo básica. Al respecto, Carrasco⁴⁴ sostuvo que este tipo de estudio tiene como fin adentrarse en los conocimientos científicos basados en la realidad, se enriquece de la información obtenida para formar y erigir conocimientos científicos. En palabras de Sánchez y Reyes⁴⁵, este tipo de investigación recogen información de una situación problemática para perfeccionar el quehacer científico.

En cuanto al diseño de investigación, corresponde a un diseño no experimental. Hernández, et. al.⁶ consideran que el diseño no experimental no manipula ni pone a prueba las variables de estudio, no controla variable alguna, solo recolecta información en el instante y, por esta razón se llama transversal.

A continuación, presentamos el esquema del diseño no experimental que se caracteriza por ser correlacional.



M = Muestra
O₁ = Inteligencia emocional
O₂ = Gestión administrativa
r = Relación de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Inteligencia emocional

Definición conceptual

Inteligencia emocional es la facultad de distinguir la particularidad de nuestros sentimientos, de los sentimientos de otros individuos, con el fin de estar motivados y llevar adecuadamente las relaciones interpersonales en nuestro entorno y consigo mismo²³

Definición operacional

La inteligencia emocional fue medida mediante un cuestionario que contiene 24 preguntas, con cinco escalas de valoración y que mide las dimensiones como: Conciencia de sí mismo, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales.

Variable 2: Gestión administrativa

Definición conceptual

Para Chiavenato,³² es el arte de delinear y llevar acabo un conjunto de procedimientos con grupos y equipos de trabajo con el fin de concretar eficientemente los objetivos de una organización.

Definición operacional

La gestión administrativa fue medida mediante un cuestionario que contiene 30 ítems, con cinco escalas de valoración y que mide las dimensiones como: planear, organizar, dirigir y controlar.

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Inteligencia emocional

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia emocional	Inteligencia emocional, es la facultad de distinguir la particularidad de nuestros sentimientos, de los sentimientos de otros individuos, con el fin de estar motivados y llevar adecuadamente las relaciones interpersonales en nuestro entorno y consigo mismo ²³	La inteligencia emocional fue medida mediante un cuestionario que contiene 24 preguntas, con cinco escalas de valoración y que mide las dimensiones como: Conciencia de sí mismo, "Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales"	Conciencia de sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza de sí mismo • Auto concepto • Comprensión emocional 	Ordinal
			Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> • Independencia • Auto control • Control de los impulsos 	Ordinal
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Felicidad 	Ordinal
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia social • Gestión de relaciones • Responsabilidad social 	Ordinal
			Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Liderazgo 	Ordinal

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Gestión Administrativa

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Para Chiavenato, ³² es el arte de delinear y llevar a cabo un conjunto de procedimientos con grupos y equipos de trabajo con el fin de concretar eficientemente los objetivos de una organización.	La gestión administrativa fue medida mediante un cuestionario que contiene 30 ítems, con cinco escalas de valoración y que mide las dimensiones como: planear, organizar, dirigir y controlar	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de procedimientos Estrategias institucionales Metas y objetivos 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Políticas institucionales Planes operativos 	Ordinal
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Comunicación Supervisión Verificación del desempeño 	Ordinal
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de metas y objetivos Cumplimientos de políticas organizacionales 	Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para Bernal³¹, denomina al conjunto de todas las unidades de muestreo, en ese mismo sentido los autores Hernández, et al.²⁸ afirman que es el conjunto de individuos u objetos con cualidades comunes que aportaran a la investigación. En ese sentido, la población para esta investigación estuvo conformada por 60 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos. 2021. Se tuvo en cuenta la inclusión a los trabajadores nombrados, quedando como excluidos el personal contratado.

Muestra

Para muestra investigación se tomó en cuenta solo los trabajadores nombrados siendo un total de 51 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

Muestreo

Para la selección de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico intencional.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar la información de nuestras variables inteligencia emocional y gestión administrativa, se hizo el uso de la encuesta y se construyó dos instrumentos denominados cuestionarios que contienen 24 y 30 ítems respectivamente

Instrumento de la variable 1: Inteligencia emocional

Ficha técnica

Instrumento	: Cuestionario para evaluar la inteligencia emocional.
Autoría	: Adaptado por Juliana Pasmíño Gonzales
propósito	: Determinar los niveles de inteligencia emocional
contexto	: Centro de salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos
Aplicación	: Colectiva
Tiempo	: 30 min.
Descripción	: Cuestionario de 24 ítems de respuesta múltiple.

Instrumento de la variable 2: Gestión administrativa

Ficha técnica

Instrumento	: Cuestionario para evaluar la gestión administrativa.
Autoría	: Adaptado por Juliana Pasmíño Gonzales
Propósito	: Determinar los niveles de gestión administrativa
contexto	: Centro de salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos
Aplicación	: Colectiva
Tiempo	: 30 min.
Descripción	: Cuestionario de 30 ítems con respuesta múltiple.

Validez

La validez de un instrumento se refiere expresamente si el instrumento que se va aplicar a cierta población mide lo que realmente se debe medir⁴⁶. La validez de los instrumentos fue validada por jueces expertos en cada materia.

Tabla 3

Validez del instrumento Inteligencia emocional - juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	09333287	Si
2	Dr. Jimmy Carlos, Orihuela Salazar	25580673	Si

Tabla 4

Validez del instrumento Gestión Administrativa - juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	09333287	Si
2	Dr. Jimmy Carlos, Orihuela Salazar	25580673	Si

Confiabilidad

Antes de recabar información mediante los cuestionarios que se construyeron para cada variable, estas se sometieron a una prueba piloto de 15 participantes para ver con “cuánta exactitud los ítems, representan al universo de donde fueron seleccionados”⁴⁶. Por lo tanto, estamos seguros que la aplicación de los instrumentos repetidas veces nos dará resultados muy aproximados.

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad de la variable Inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,837	24

En la Tabla 5 se observa el valor de Alfa de Cronbach 0,837 lo cual significa que el instrumento elaborado para la variable Inteligencia emocional tiene fuerte confiabilidad.

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad de la variable Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	30

En la Tabla 6, se observa el valor del Alfa de Cronbach 0,843, esto confirma una fuerte confiabilidad del instrumento para variable gestión administrativa.

3.5. Procedimientos

Inicialmente se tuvo que sensibilizar a los colaboradores de nuestro estudio, fue importante hacerles conocer la importancia de nuestra investigación y que rol cumplían para la investigación. Realizada la sensibilización, se procedió a encuestar a unos 15 participantes con cada instrumento correspondiente para someter una prueba piloto que sirvió para medir el grado de confiabilidad y posteriormente aplicarlos a la población entera. Finalmente, se realizaron los procedimientos estadísticos a través del software SPSS 21 para presentar resultados a través de tablas.

Métodos de análisis de datos

Se realizó con el uso datos en el formato de Excel a partir de la información recabada con los instrumentos, se organizó y luego se procesó la información con el software SPSS versión 21, los datos obtenidos se presentaron teniendo en cuenta los objetivos, para luego ser presentados en tablas. Se contrastó, se las hipótesis y se expusieron los resultados.

3.6. Aspectos éticos

Se hizo este estudio teniendo en cuenta los protocolos de ética de la Universidad César Vallejo, por otro lado, se tuvo la autorización de las autoridades correspondientes para la aplicación del trabajo de campo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de los resultados

Es muy importante realizar un análisis descriptivo de las variables independientemente, dado que nos permitirán conocer cómo se encuentran los niveles de la Inteligencia emocional y la Gestión administrativa. Sin embargo, también utilizaremos tablas de contingencia para saber cómo están vinculados nuestras variables y darle su respectiva interpretación.

Tabla 7

Niveles de inteligencia emocional y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa-Chorrillos, 2021

		Gestión administrativa			Total
		Mala	Regular	Buena	
Inteligencia emocional	Bajo	6 11,8%	18 35,3%	4 7,8%	28 54,9%
	Regular	1 2,0%	6 11,8%	7 13,7%	14 27,5%
	Alto	2 3,9%	4 7,8%	3 5,9%	9 17,6%
Total		9 17,6%	28 54,9%	14 27,5%	51 100,0%

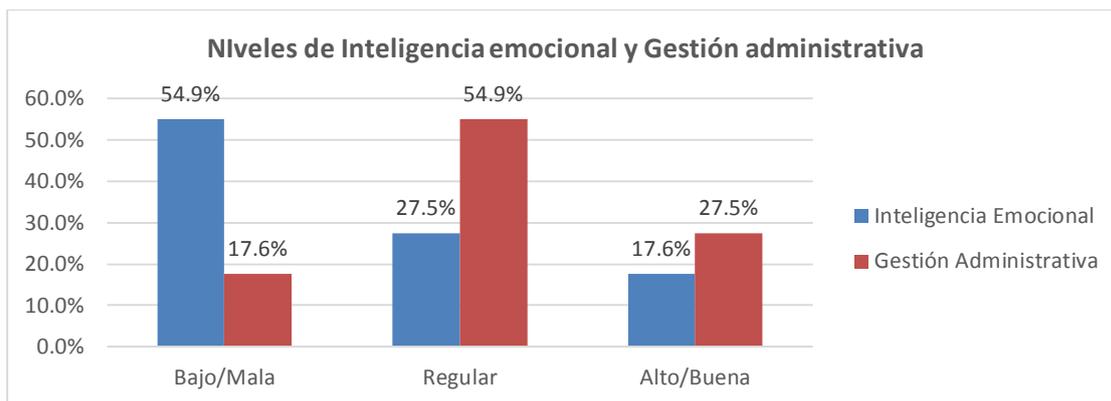


Figura 1. Niveles de Inteligencia emocional y Gestión administrativa

INTERPRETACIÓN: Tabla 7 y Figura 1, se observa que los niveles de la variable inteligencia emocional están distribuidas en un nivel bajo con 54,9%, en un nivel regular con 27,5% y solo con 17,6% en un nivel alto. Se da cuenta también de los niveles de la gestión administrativa, el 17,6% de los encuestados consideran que la gestión administrativa es mala, el 54,9% es regular y 27,5% percibe que es buena.

Por otro lado, se observa que, mientras la inteligencia emocional se encuentra en un nivel bajo, la gestión administrativa es mala con 11,8%. Del mismo modo, cuando la inteligencia emocional se encuentra en un nivel regular, la gestión administrativa también es regular en 13,7%. Finalmente, cuando la inteligencia emocional tiene un nivel alto, la gestión administrativa es buena solo en un 5,9%.

Tabla 8

Niveles de conciencia de sí mismo y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa-Chorrillos, 2021

		Gestión administrativa			Total
		Mala	Regular	Buena	
Conciencia de sí mismo	Bajo	4	9	5	18
		7,8%	17,6%	9,8%	35,3%
	Regular	5	17	6	28
		9,8%	33,3%	11,8%	54,9%
	Alto	0	2	3	5
		0,0%	3,9%	5,9%	9,8%
Total		9	28	14	51
		17,6%	54,9%	27,5%	100,0%

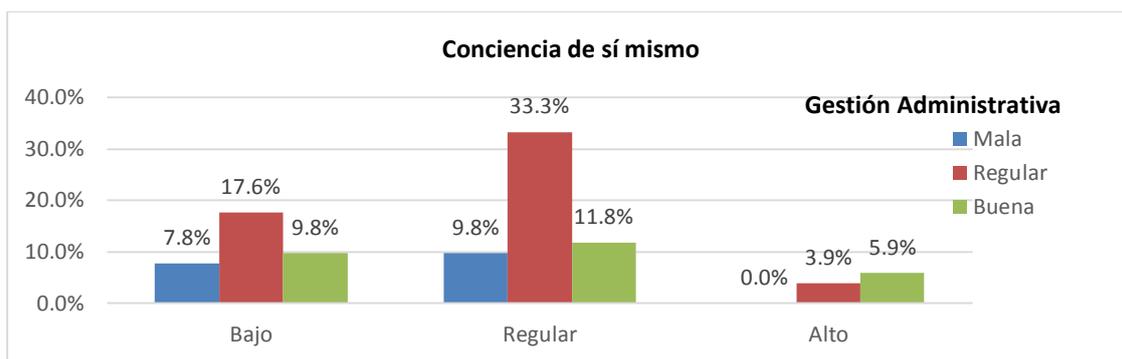


Figura 2. Niveles de conciencia de sí mismo y Gestión administrativa

INTERPRETACIÓN: Tabla 8 y Figura 2, se aprecia que el 7,8% es la cifra porcentual común del nivel bajo para la conciencia de sí mismo y la gestión administrativa, esto significa que mientras la conciencia de sí mismo se encuentra en un nivel bajo, la gestión administrativa es mala. También se observa, cuando la conciencia de sí mismo alcanza el nivel regular la gestión administrativa también es regular en un 33,3%. Finalmente, solo en un 5,9% se encuentran los niveles de alto y bueno recíprocamente ambas variables. Es decir, cuando la dimensión conciencia de sí mismo alcanza el nivel alto, la gestión administrativa se encuentra en un buen nivel.

Tabla 9

Niveles de autorregulación y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa-Chorrillos, 2021

		Gestión administrativa			Total
		Mala	Regular	Buena	
Autorregulación	Bajo	0	1	0	1
		0,0%	2,0%	0,0%	2,0%
	Regular	7	18	8	33
		13,7%	35,3%	15,7%	64,7%
	Alto	2	9	6	17
		3,9%	17,6%	11,8%	33,3%
Total		9	28	14	51
		17,6%	54,9%	27,5%	100,0%

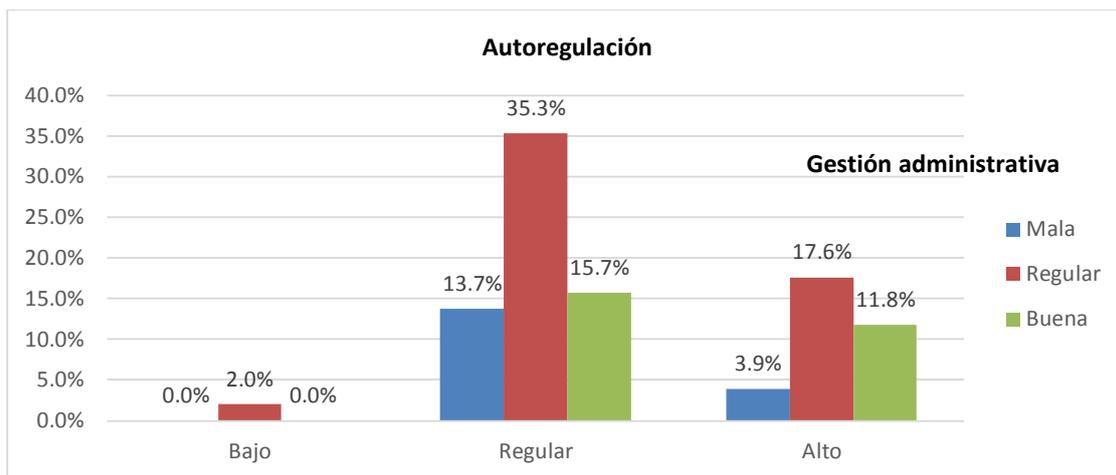


Figura 3. Niveles de Autorregulación y Gestión administrativa

INTERPRETACIÓN: Tabla 9 y Figura 3, se percibe que, cuando los niveles de autorregulación alcanzan los niveles de regular y alto en un 35,3% y 11,8% respectivamente, los niveles de la gestión administrativa también alcanzan los niveles de regular y buena en dicha cifra porcentual.

Tabla 10

Niveles de motivación y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa-Chorrillos, 2021

		Gestión administrativa			
		Mala	Regular	Buena	Total
Motivación	Bajo	4	13	3	20
		7,8%	25,5%	5,9%	39,2%
	Regular	3	9	7	19
		5,9%	17,6%	13,7%	37,3%
	Alto	2	6	4	12
		3,9%	11,8%	7,8%	23,5%
Total		9	28	14	51
		17,6%	54,9%	27,5%	100,0%

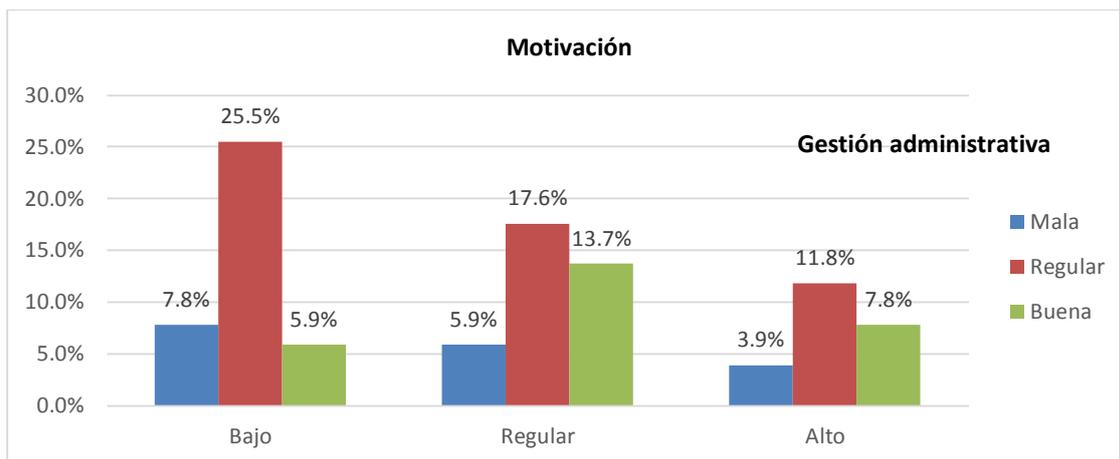


Figura 4. Niveles de Motivación y Gestión administrativa.

INTERPRETACIÓN: Tabla 10 y Figura 4, se da cuenta que el nivel regular de la motivación se encuentra en un 17,6% y en ese mismo sentido la gestión administrativa es también regular. Solo el 7,8% alcanza el nivel alto de la motivación y esto repercute en la gestión administrativa en esa misma cifra del nivel bueno.

Tabla 11

Niveles de empatía y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa-Chorrillos, 2021

		Gestión administrativa			
		Mala	Regular	Buena	Total
Empatía	Bajo	4	9	4	17
		7,8%	17,6%	7,8%	33,3%
	Regular	5	17	6	28
		9,8%	33,3%	11,8%	54,9%
	Alto	0	2	4	6
		0,0%	3,9%	7,8%	11,8%
Total		9	28	14	51
		17,6%	54,9%	27,5%	100,0%

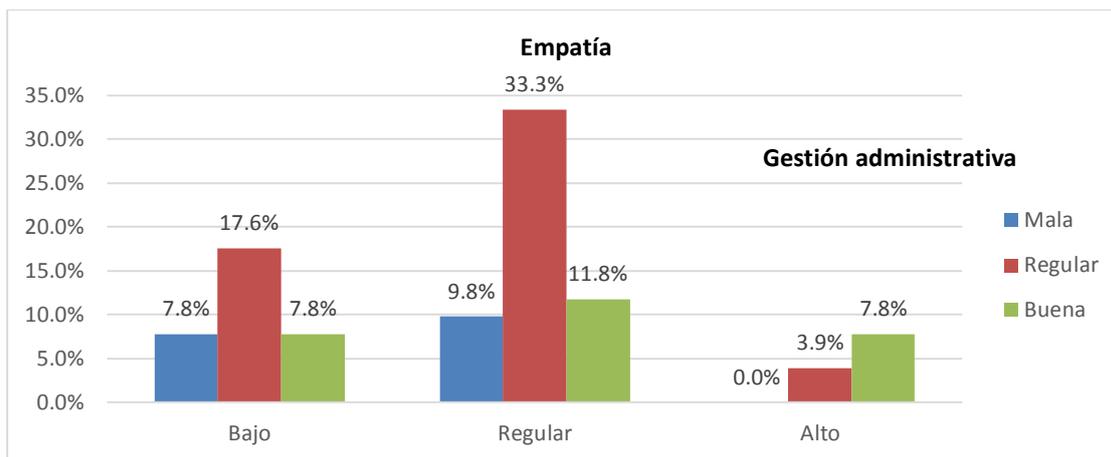


Figura 5. Niveles de Empatía y Gestión administrativa

INTERPRETACIÓN: Tabla 11 y Figura 5, se observa que, mientras los niveles de la empatía alcanzan los niveles bajo, regular y alto en un 7,8%, 33,3% y 7,8% respectivamente, los niveles de la gestión administrativa llegan a los niveles de mala, regular y buena en esas mismas cifras porcentuales. Coincidentemente llama mucho la atención que los niveles de bajo y alto de la empatía son iguales a los niveles mala y buena de la variable gestión administrativa en un 7,8%.

Tabla 12

Niveles de habilidades sociales y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa-Chorrillos, 2021

		Gestión administrativa			Total
		Mala	Regular	Buena	
Habilidades sociales	Bajo	1	6	0	7
		2,0%	11,8%	0,0%	13,7%
	Regular	5	11	7	23
		9,8%	21,6%	13,7%	45,1%
	Alto	3	11	7	21
		5,9%	21,6%	13,7%	41,2%
Total		9	28	14	51
		17,6%	54,9%	27,5%	100,0%

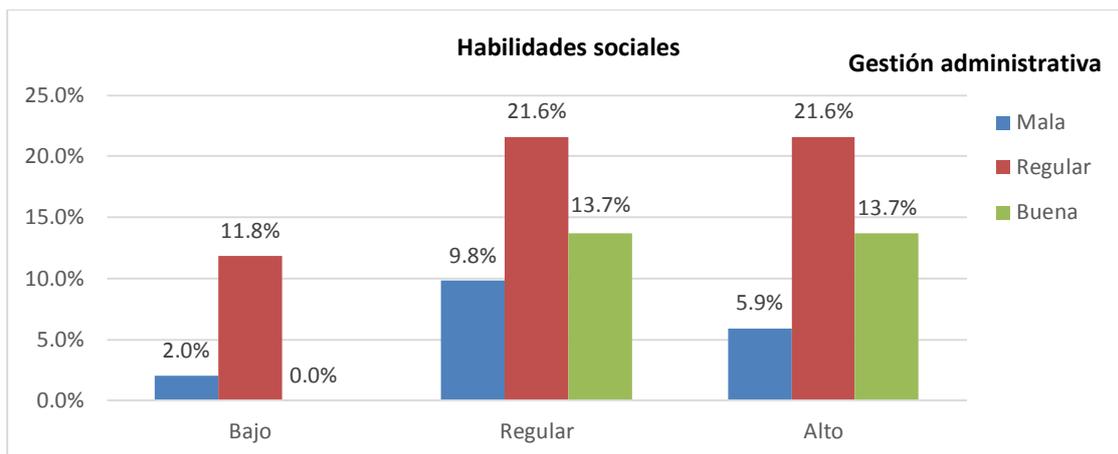


Figura 6. Niveles de habilidades sociales y Gestión administrativa

INTERPRETACIÓN: Tabla 12 y Figura 6 se tiene que mientras las habilidades sociales se encuentran en un nivel bajo con 2%, la gestión administrativa es mala en esa misma cifra. Sin embargo, cuando las habilidades sociales alcanzan el nivel regular en un 21,6%, la gestión administrativa también es regular. Solo el 13,7% de los encuestados perciben que las habilidades sociales se encuentran en un nivel alto y por lo tanto la gestión administrativa se encuentra en un nivel bueno.

4.2. Análisis inferencial de los resultados

4.2.1. Estadística para determinar la prueba de normalidad

Tabla 13

Resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,340	51	,000	,732	51	,000
Gestión administrativa	,284	51	,000	,796	51	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

INTERPRETACIÓN: Tabla 13 se observa que la prueba de normalidad para las variables inteligencia emocional y gestión administrativa, se observa que el grado de significancia para ambas variables es 0,000, siendo este valor menor a 0,05, se confirma el uso de pruebas no paramétricas para procesar los datos

recabados. En tal sentido, se hará uso del coeficiente de correlación de Spearman para determinar el grado de relación de las variables. Cabe recordar que el análisis de la normalidad se realiza mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov por considerar este estudio una muestra mayor a 50 datos.

4.2.2. Contraste de hipótesis

Prueba de la hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021.

Tabla 14: Prueba de hipótesis para las variables Inteligencia emocional y gestión administrativa.

			Inteligencia emocional	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,652
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	51	51
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,652	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	51	51

INTERPRETACIÓN: Los resultados de la Tabla 14 nos indican que existe una correlación positiva media entre las variables inteligencia emocional y gestión administrativa (Rho de Spearman=0,652), la cifra que nos permite confirmar esta correlación es el grado de significancia 0,001, que siendo menor a 0,05 nos permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alterna.

Prueba de la hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la conciencia de sí mismo y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

Ho: No existe relación significativa entre la conciencia de sí mismo y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

Tabla 15

Prueba de hipótesis para la dimensión conciencia de sí mismo y la gestión administrativa.

		Conciencia de sí mismo	Gestión administrativa	
Rho de Spearman	Conciencia de sí mismo	Coeficiente de correlación	1,000	,531
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	51	51
Gestión administrativa		Coeficiente de correlación	,531	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	51	51

INTERPRETACIÓN: Tabla 15 nos muestra el grado de correlación (Rho de Spearman= 0,531) entre las variables conciencia de uno mismo y gestión administrativa. El grado de significancia es 0,020 y siendo menor está a 0,05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis del investigador.

Prueba de la hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre la autorregulación y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

Ho: No existe relación significativa entre la autorregulación y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

Tabla 16

Prueba de hipótesis para la dimensión autorregulación y gestión administrativa.

			Autorregulación	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Autorregulación	Coefficiente de correlación	1,000	,446
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	51	51
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,446	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	51	51

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 16 se describe la aceptación de la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula toda vez que el grado de significancia es 0,007 y como esta cifra es menor a 0,05 se concluye que existe una correlación significativa de 0,446 (correlación positiva débil) entre ambas variables.

Prueba de la hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

Tabla 17

Prueba de hipótesis para la dimensión motivación y gestión administrativa.

			Motivación	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,656
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	51	51
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,656	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	51	51

INTERPRETACIÓN: De acuerdo al resultado de Rho de Spearman se percibe en la Tabla 17 que existe correlación positiva media entre la motivación y la gestión administrativa siendo el coeficiente de correlación es 0,656 y el grado de significancia 0,003. Esto nos permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis del investigador.

Existe una relación significativa entre la motivación y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

Prueba de la hipótesis específica 4

Ha: Existe relación significativa entre la empatía y la gestión administrativa del personal del Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

Ho: No existe relación significativa entre la empatía y la gestión administrativa del personal del Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

Tabla 18

Prueba de hipótesis para la dimensión empatía y gestión administrativa

			Empatía	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,415
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	51	51
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,415	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	51	51

INTERPRETACIÓN: Cuando contrastamos la hipótesis para las variables de la empatía y gestión administrativa, la Tabla 18 nos muestra que existe una correlación significativa entre dichas variables (Rho de Spearman= 0,415), dando cuenta además que el grado de significancia es 0,030 y como esta cifra es menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis del investigador.

Prueba de la hipótesis específica 5

Ha: Existe relación significativa entre las habilidades sociales y gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

Ho: No existe relación significativa entre las habilidades sociales y gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

Tabla 19

Prueba de hipótesis para la dimensión habilidades sociales y gestión administrativa.

			Habilidades sociales	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,754
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	51	51
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,754	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	51	51

INTERPRETACIÓN: Finalmente, en la Tabla 19 se observa el coeficiente de correlación de 0,754 para las variables habilidades sociales y gestión administrativa, el grado de significancia 0,001 nos permite afirmar dicha correlación ya que es menor a 0,05. Por tal razón, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados del presente trabajo de investigación nos centraremos en los aspectos más relevantes de los resultados considerando el objetivo general y los específicos con el propósito de describir la relación que existe entre las variables inteligencia emocional y gestión administrativa del personal que labora en el Centro de salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos.

La ejecución de esta investigación presentó ciertas limitaciones, sobre todo en el proceso del recojo de información, debido a la coyuntura situacional de la que venimos atravesando (COVID-19) se tuvo que ejecutar los cuestionarios mediante formularios en línea, la cual no es del todo confiable porque no todos contestan con la misma predisposición, algunos enviaron los cuestionarios a destiempo, otros incompleto y la mayoría marcaron los cuestionarios simplemente por cumplir. Consideramos que estas limitaciones influyeron en las correlaciones débiles y medias que se encontró en el estudio.

De acuerdo al objetivo general de la presente investigación, determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021 se evidenció que existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021 según la prueba Rho de Spearman. De la misma manera, Taípe (2018) evidenció que las dimensiones nivel de inteligencia emocional y nivel de gestión administrativa de los docentes de la institución educativa 36009 Yananaco, Huancavelica 2018 presentan relación estadísticamente significativa.¹² También, González (2007) evidenció que las variables la Inteligencia emocional y la gestión administrativa de los recursos humanos en las instituciones educativas del distrito de Salpo-Otuzco tienen relación estadísticamente significativa.⁴⁷ Ambos antecedentes apoyan los resultados obtenidos en esta investigación ya que existe relación entre ambas variables.

La presente investigación tuvo como objetivo específico determinar la relación que existe entre la conciencia de sí mismo con la gestión administrativa de los colaboradores del Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021 y bajo tal fin se llegó evidenciar que existe relación significativa entre la conciencia de sí mismo y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021. En este mismo sentido, Zamudio (2017) evidenció en una investigación de nivel correlacional que la gestión administrativa presenta una relación estadísticamente significativa con la autoconciencia en el personal del área de orientación de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos sede Lima 2016.⁴⁸ De esta manera, el antecedente apoya el resultado obtenido en esta investigación y evidencia que las variables gestión administrativa y dimensión conciencia de sí mismo están relacionadas independientemente de la población de estudio.

De acuerdo al objetivo específico determinar la relación que existe entre la autorregulación con la gestión administrativa de los colaboradores del Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021 se llegó a evidenciar que existe relación significativa entre la autorregulación y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021. En este mismo sentido, Taípe (2018) publicó que 2.4, 58.5 y 39.0 % de docentes de la institución educativa 36009 Yananaco, Huancavelica 2018 perciben que están ubicados en niveles de autorregulación regular, bueno y muy bueno frente a 4.9, 7.3, 22.0, 53.7, 12.2 % perciben que tienen un nivel de gestión administrativa muy bajo, bajo, regular, bueno y muy bueno, respectivamente. Esto muestra una posible correlación entre las dimensiones mencionadas del antecedente.¹² En este sentido, podría apoyar los resultados mostrados en la presente investigación.

Otro objetivo específico planteado en esta investigación fue determinar la relación que existe entre la motivación con la gestión administrativa de los colaboradores del Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021 y se logró evidenciar que la dimensión y variable mencionada presentan relación estadísticamente significativa. Otros autores llegaron a la misma conclusión de que ambas variables están relacionadas como, por ejemplo, Sayago (2019)

evidenció que existe una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones gestión administrativa y la motivación laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, 2017. También, Palomino (2017) publicó que existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la motivación laboral según personal administrativo de la sede central de la Corte superior de Justicia de Lima Norte – 2016.⁴⁹ Los resultados mostrados por los antecedentes mencionados, apoyan los mencionados en esta investigación y esto es evidencia de que la motivación y gestión administrativa son variables estrechamente relacionadas independientemente de la institución que se investigue.

De acuerdo con el objetivo específico de determinar la relación que existe entre la empatía con la gestión administrativa de los colaboradores del Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021 se llegó a evidenciar que existe relación significativa entre la empatía y la gestión administrativa. Otros autores que apoyan la conclusión obtenida en esta investigación son, Pando (2019) evidenciaron en una investigación de nivel correlacional que la variable gestión administrativa tiene influencia estadísticamente significativa con la dimensión empatía en usuarios externos en un Hospital de ESSalud en Cajamarca el año 2019.⁵⁰ También, Boloña y Segura (2017) evidenciaron que la empatía y el asertividad como parte de la inteligencia emocional inciden en la mejora de la gestión administrativa y el proceso educativo.¹⁰ Ambos autores concluyen que la variable gestión administrativa y la dimensión empatía están relacionadas y esto coincide y apoya al resultado de esta investigación. Esta podría ser evidencia suficiente para considerar a la empatía como un factor determinante en la gestión administrativa de los diferentes establecimientos que no necesariamente sean de salud.

Finalmente, el último objetivo específico de esta investigación fue determinar relación entre las habilidades sociales y gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021 y se evidenció que la dimensión mencionada está relacionada con la variable gestión administrativa. De la misma manera, Urbano (2016) evidenció que las habilidades sociales y la inteligencia emocional influyen positivamente en la

gestión institucional en las instituciones educativas de Huarochirí 2015. ⁵¹ Este autor apoya el resultado mostrado en esta investigación y podría evidenciar que la inteligencia emocional, especialmente las habilidades sociales, son un factor determinante para una correcta gestión administrativa de una institución que no necesariamente es del área de la salud.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Respecto a la hipótesis general, se halló una correlación significativa entre las variables inteligencia emocional y gestión. En tal sentido se concluye Existe una relación significativa entre la Inteligencia emocional y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021.

Segundo: Con respecto a la hipótesis específica se define que existe una correlación significativa entre la dimensión denominado conciencia de sí mismo y la variable gestión administrativa. Por lo tanto, concluimos: Existe una relación significativa entre la conciencia de sí mismo y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021.

Tercero: Con respecto a la hipótesis específica 2 Se logró determinar, una correlación positiva moderada para la segunda dimensión denominada Autorregulación y la variable gestión administrativa. Por lo tanto, concluimos que existe una relación significativa entre la autorregulación y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021.

Cuarto: Se encontró una correlación significativa con un coeficiente de correlación de 0,656 para la dimensión denominado motivación y la gestión administrativa. Por lo tanto, concluimos, existe una relación significativa entre la motivación y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021.

Quinto: En relación con la hipótesis específica 4 se evidenció que la dimensión empatía y la variable gestión administrativa tienen relación estadísticamente significativa. Por esta razón se concluye existe una relación significativa entre la empatía y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021.

Sexto: Finalmente, se encontró una correlación estadísticamente significativa para la dimensión habilidades sociales y la gestión administrativa. Por tal consideración se concluye, existe una relación significativa entre las habilidades sociales y la gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, 2021

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al directorio del establecimiento de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, capacitar en inteligencia emocional a los trabajadores para mejorar la gestión administrativa.

Segunda: Se recomienda talleres de motivación para todo el personal del Centro de salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos.

Tercero: Se recomienda al personal del Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, mantener una aptitud que les permita desarrollar con destreza el desempeño laboral.

Cuarto: Se recomienda al personal del Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, mantener una conducta positiva que les permita construir relaciones saludables dentro y fuera del establecimiento

Quinto: Se recomienda a los trabajadores del directorio del Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos, tomar cartas en el asunto llevando a cabo capacitaciones integrales de inteligencia emocional.

Sexto: Se recomienda al personal del Centro de Salud Buenos Aires, Chorrillos, poner más énfasis en las habilidades sociales ya que es muy fundamental porque nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria.

REFERENCIAS

1. Alfredo Díaz Ramírez R. Inteligencia emocional enfocada a la salud pública Salud Pública / noviembre de 2018.
2. Teruel P, Salavera C, Usán P, Antoñanzas JL. Emotional intelligence centred on oneself and others: Rotterdam Scale of Emotional Intelligence (REIS). Univ Psychol. 2019;18(4):1–12.
3. Zegarra A. Inteligencia emocional y burnout académico en estudiantes de la facultad de ciencias de la salud de una universidad privada de lima 2019. Universidad Privada del Norte. Universidad Privada del Norte; 2020.
4. Ramírez A, Ramírez R, Calderón E. La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. 2017;
5. Falconi Piedra JF, Luna Altamirano KA, Sarmiento Espinoza WH, Andrade Cordero CF. Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. Visionario Digit. 2019 Apr;3(2):155–69.
6. Hernández R, Fernández C, Baptista L. Metodología de la investigación. México: McGraw Hill; 2010.
7. Nieto B. Violencia escolar e inteligencia emocional en adolescentes Gallegos. Universidade de Vigo; 2019.
8. Liébana C, Fernández E, Morán C. Relación entre la inteligencia emocional y el burnout en estudiantes de enfermería. Psychol Soc Educ. 2017;9(3):335–45.
9. Duque JL, García M, Hurtado A. Influence of emotional intelligence on job skills: An empirical study in employees at the administrative level. Estud Gerenciales. 2017;33(144):250–60.
10. Boloña D, Segura T. Influencia del desarrollo de la inteligencia emocional en la calidad de la gestión administrativa en el directivo, docentes y

estudiantes del séptimo año de la escuela de educación básica Sixto Liborio Macías. Guayaquil. [Guayaquil]: Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación; 2017.

11. Arregui R. Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018. César Vallejo; 2019.
12. Taipe P. Inteligencia Emocional Y Gestión Educativa De Los Docentes De La Institución Educativa 36009, Yananaco Huancavelica - 2018. Universidad Cesar Vallejo. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
13. Vásquez I. Inteligencia emocional y las funciones de enfermería en el Hospital Dos de Mayo. Universidad César Vallejo; 2017.
14. Mayer JD, Caruso DR, Salovey P. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*. 1999 Dec;27(4):267–98.
15. Boyatzis, R, Goleman, D. y Rhee K. Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the emotional competence inventory (ECI). *Man Intel Emoc*. 2000;99(6):343–62.
16. Sternberg RJ, Kaufman JC. Human abilities. *Annu Rev Psychol*. 1998 Nov;49:479–502.
17. Mayer JD, Salovey P. What is Emotional Intelligence? *Desarro Emoc e Intel Emoc implicaciones Educ*. 1997;3(9):32–6.
18. Salovey DG y P. Sentirse inteligente: la ciencia de la inteligencia emocional: una nueva idea en psicología ha madurado y promete explicar cómo la atención a las emociones puede ayudarnos en la vida cotidiana en JSTOR. *Am Sci*. 2005;93(4):330–9.
19. Oberst U, Chamarro Lusa A. Modelos teóricos en inteligencia emocional y su medida. *Aloma Rev Psicol ciències l'educació i l'esport*. 2004;(14):209–17.
20. Fernández P, Extremera N. La inteligencia emocional y la educación de las emociones. *Rev Interuniv Form del Profr*. 2005;19(3):63–93.

21. Cano SR, Zea M. Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Rev Logos, Cienc Tecnol.* 2019;12(1):58–67.
22. Garrido-Rojas L. Apego emoción y regulación emocional: implicaciones para la salud. *Rev Latinoam Psicol.* 2006;38(3):493–507.
23. Goleman D. *La práctica de la Inteligencia Emocional.* Editorial. 2010.
24. Moya-Albiol L, Herrero Sebastián N, Bernal MC. Bases neuronales de la empatía. *Rev Neurol.* 2010;50(02):89–100.
25. Şener S, Çokçalışkan A. An Investigation between Multiple Intelligences and Learning Styles. *J Educ Train Stud.* 2018;6(2):125.
26. Pacheco PE, Padilla S. *Inteligencias múltiples.* [Maynas]: Universidad científica del Perú; 2020.
27. Castelló A, Cano M. Inteligencia interpersonal : conceptos clave. *REIFOP.* 2011;14(3):23–35.
28. González-Treviño IM, Núñez-Rocha GM, Valencia-Hernández JM, Arrona-Palacios A. Assessment of multiple intelligences in elementary school students in Mexico: An exploratory study. *Heliyon.* 2020;6(4).
29. Pincay I, Candelario G, Castro J. Inteligencia Emocional en el Desempeño Docente. *Rev Psicol UNEMI.* 2018;2(2):32–40.
30. Pena Garrido M, Extremera Pacheco N, Rey Peña L. El papel de la Inteligencia Emocional en la resolución de problemas sociales en estudiantes adolescentes. *REOP - Rev Española Orientación y Psicopedag.* 2011;22(1):69.
31. Mendoza A. Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio las Ciencias.* 2017 Aug;3(2):947–64.
32. Chiavenato I. *Gestión del talento humano.* 2009;
33. Velásquez B. A draft proposal for an international code on

- pharmaceuticals - Health Action International (HAI) discussion document (1982). *Rev Empres.* 2016;10(2):15–20.
34. Morales JN, Torres A, Guamán AI, Caluguillin AP. Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. *Rev Ibérica Sist y Tecnol Inf.* 2019;0(E26):362–75.
 35. Múch L, García J. Fundamentos de administración. *Vida Científica Boletín Científico la Esc Prep.* 2017;5(9):9–12.
 36. Martínez CP, Hernández HG, Niebles WA. Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Rev Espac.* 2020;41(1):6–12.
 37. Carreras B, Cavazos J, Blanco E. Influencia de la planeación estratégica y habilidades gerenciales como factores internos de la competitividad empresarial de las Pymes. *Contaduría y Adm.* 2018;63(3):1–21.
 38. Contreras Y. Organización, planeación y administración educativa . Perspectivas teóricas en la escuela. *Rev Logos, Cienc Tecnol.* 2011;2(2):88–103.
 39. Mero-Vélez JM. Empresa, administración y proceso administrativo. *Rev Científica FIPCAEC (Fomento la Investig y publicación en Ciencias Adm Económicas y Contab ISSN 2588-090X Polo Capacit Investig y Publicación.* 2018;3(8):84–102.
 40. Ramirez JE. Dirección estratégica. [Iquitos]: Universidad nacional de la amazonia peruana; 2019.
 41. Castro E. El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a la internacionalización. *Rev Adm.* 2010;1(2):31–54.
 42. Hernández JM, Hernández LS. Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico la Esc Super Atotonilco Tula.* 2019;11(11):66–7.
 43. Gonzales, A. y Barrios M. Métodos y técnicas para la investigación del

- comportamiento informacional. Fundamentos y nuevos desarrollos. Ediciones. España; 2012.
44. Carrasco D. Metodología de la investigación científica. Editorial. Lima; 2015.
 45. Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Bussines S. Lima: Bussines Suport.; 2015.
 46. Corral Y. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Rev ciencias la Educ. 2009;(33):228–47.
 47. Gonzalez W. La Inteligencia emocional y la calidad de la gestión administrativa de los recursos humanos en las Instituciones del distrito de Salpo La Libertad. [Trujillo]: Universidad nacional de trujillo; 2007.
 48. Zamudio RA. Gestión administrativa y competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP, Lima2016. [Lima]: Universidad cesar vallejo; 2017.
 49. Palomino ZE. Gestión administrativa y motivación laboral según personal administrativo de la sede central de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte - 2016. [Lima]: Uniersidad cesar vallejo; 2017.
 50. Pando CI. Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSalud Cajamarca 2019. [Cajamarca]: Universidad privada antonio guillermo urrelo; 2019.
 51. Urbano OA. Habilidades sociales, inteligencia emocional y su influencia en la gestión institucional del Director en las instituciones educativas de Huarochirí 2015. [Lima]: Universidad cesar vallejo; 2016.

CUESTIONARIO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estimado colaborador(a): La presente encuesta tiene como fin recabar información sobre la Inteligencia emocional. En tal sentido, solicito su colaboración respondiendo con sinceridad en cada ítem, no existen respuestas correctas ni incorrectas. Marcar con un aspa (x) aquella proposición que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código. No debe dejar ítems sin marcar

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Conciencia de sí mismo					
1	Acostumbro a evaluarme a mí mismo					
2	Soy una persona reflexiva, analizo los hechos y fenómenos antes de actuar.					
3	Trato de pensar o reflexionar acerca de mis emociones.					
4	Logro reconocer mis fortalezas y debilidades.					
	Dimensión: Autorregulación					
5	Me controlo emocionalmente cuando puedo detener o modificar mi diálogo interno negativo					
6	Me gusta mantenerme auto controlado con los demás.					
7	En determinadas circunstancias es mejor tomar distancia frente a los demás					
8	Cuando me lo propongo, logro concentrarme.					
9	Me sereno con facilidad cuando me altero.					
10	Me concentro en la efectividad de mi trabajo.					
	Dimensión: Motivación					
11	Tengo muy bien claro mis metas y proyecto de vida.					
12	Me siento motivado y capaz de aportar en el logro de mis metas					
13	Soy constante, en el logro de mis metas.					
14	Me esfuerzo lo más que puedo, para lograr mis metas					
	Dimensión: Empatía					
15	Me doy cuenta de los sentimientos y preocupaciones de los demás compañeros en el trabajo					
16	En mis labores, me desenvuelvo y participo de acuerdo al reglamento interno de la institución.					
17	Tengo habilidad para transmitir aliento a mis compañeras de trabajo.					
18	Acepto a mis compañeras, tal como son.					
	Dimensión: habilidades sociales					
19	Animo a mis compañeros de trabajo para lograr los objetivos y metas.					
20	Me gusta ayudar a los demás en su labor					
21	Reconozco y aprecio las cualidades de mis compañeros.					
22	Participo y oriento las actividades que se organizan dentro de la institución					
23	Me gusta enfrentar y actuar con rapidez en la solución de conflictos.					
24	Disfruto mucho formando parte de un equipo de trabajo.					

Fuente: Adaptado de Goleman D (2010)

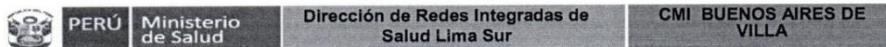
CUESTIONARIO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Colaborador(a): La presente encuesta se realiza con el fin de obtener información sobre la Gestión administrativa de este centro de salud. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una "X" las alternativas que crea usted la conveniente de acuerdo al siguiente código. No debe dejar ítems sin marcar.

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Planificación					
1	Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos					
2	Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión					
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos					
4	Considera usted que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa					
5	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional					
6	Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas					
7	Considera usted que las estrategias institucionales involucran la participación de los trabajadores					
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos					
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos					
10	Considera usted que la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos					
11	Considera usted que la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el Manual operativo					
	Dimensión: Organización					
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales					
13	Considera usted, que las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad					
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia					
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia					
16	Considera usted que la organización de actividades responde a los procesos de planificación					
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa					
	Dimensión: Dirección					
18	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo					
19	Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios					
20	Conoce usted, la misión y visión de la entidad					
21	Considera usted, que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal					
22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad					
23	Creé usted que la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza					
24	Considera usted, que la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.					
25	Cree usted, que la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal					
	Dimensión: Control					
26	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal					
27	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos					
28	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos					
29	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad					
30	Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas					

ANEXO 2: CARTA DE ACEPTACIÓN



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

OFICIO N° 004 – 2021-J-CMI B.A.V.-DIRIS-LS/MINSA

Chorrillos,

25 ENE. 2021

Dr.

RAUL DELGADO ARENAS

Jefe de Unidad de Post Grado

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presente.-

Refer: Carta N° P. 479-2020-EPG-UCV-LE

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de saludarle cordialmente y a la vez, según documento de la referencia, hacer de conocimiento que se presentó al Establecimiento a mi cargo la Srta. JULIANA PASMIÑO GONZALES, para realizar encuestas a los Trabajadores del Establecimiento de Salud.

En tal sentido; y según lo solicitado esta Jefatura no tiene inconveniente en autorizar a la mencionada profesional para la realización de las encuestas.

Esperando que el presente cumpla su objetivo, hago propicia la oportunidad para renovarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur

DRA. SOFIA GUTIERREZ PECEROS
MEDICO JEFE
CMP 21682
CMI BUENOS AIRES DE VILLA

Estadísticas de total de elemento (Inteligencia emocional)

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	93,4000	50,686	,416	,830
VAR00002	91,6667	49,238	,434	,829
VAR00003	90,8000	54,457	-,031	,845
VAR00004	91,4667	49,410	,512	,826
VAR00005	91,3333	49,667	,496	,827
VAR00006	91,4667	49,267	,529	,825
VAR00007	91,4000	47,829	,640	,820
VAR00008	91,3333	49,952	,385	,831
VAR00009	91,3333	50,381	,533	,827
VAR00010	91,4667	50,695	,305	,835
VAR00011	91,4667	49,267	,529	,825
VAR00012	91,4000	47,829	,640	,820
VAR00013	91,3333	49,952	,385	,831
VAR00014	91,3333	50,381	,533	,827
VAR00015	93,4000	50,686	,416	,830
VAR00016	91,6667	49,238	,434	,829
VAR00017	90,8000	54,457	-,031	,845
VAR00018	91,4667	49,410	,512	,826
VAR00019	91,0000	52,143	,173	,840
VAR00020	91,4667	51,981	,227	,837
VAR00021	91,3333	48,524	,529	,825
VAR00022	91,1333	51,695	,224	,838
VAR00023	91,0667	49,924	,392	,831
VAR00024	91,2000	53,886	,068	,840

Estadísticas de total de elemento (Gestión administrativa)

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	119,5333	73,124	,360	,838
VAR00002	117,8000	77,743	,008	,851
VAR00003	118,0667	77,495	,057	,847
VAR00004	118,0000	71,857	,515	,833
VAR00005	117,2667	71,210	,637	,830
VAR00006	117,4000	71,114	,562	,832
VAR00007	117,2667	72,067	,703	,831
VAR00008	117,6667	68,381	,717	,825
VAR00009	117,4667	70,124	,668	,828
VAR00010	117,4667	74,695	,454	,837
VAR00011	117,4000	71,114	,562	,832
VAR00012	117,2667	72,067	,703	,831
VAR00013	117,6667	68,381	,717	,825
VAR00014	117,4667	70,124	,668	,828
VAR00015	119,5333	73,124	,360	,838
VAR00016	117,8000	77,743	,008	,851
VAR00017	117,9333	78,352	-,026	,850
VAR00018	117,8667	72,695	,414	,837
VAR00019	117,5333	73,695	,316	,840
VAR00020	117,7333	74,781	,205	,844
VAR00021	117,3333	74,381	,281	,841
VAR00022	117,0000	79,143	-,105	,848
VAR00023	117,4000	74,400	,286	,841
VAR00024	117,8000	78,029	,032	,846
VAR00025	117,2667	74,924	,235	,842
VAR00026	117,7333	74,638	,303	,840
VAR00027	117,5333	71,267	,507	,833
VAR00028	117,3333	74,524	,270	,841
VAR00029	117,3333	75,524	,190	,844
VAR00030	117,4000	75,686	,303	,840

ANEXO 4: Base de datos variable inteligencia emocional

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	
1	BASES DE DATOS																															
2	VARIABLE	INTELIGENCIA EMOCIONAL																														
3	DIMENSIONES	Conciencia de sí mismo				Autorregulación					Motivación					Empatia				Habilidades Sociales												
4		1	2	3	4	PP	5	6	7	8	9	10	PP	11	12	13	14	PP	15	16	17	18	pp	19	20	21	22	23	24	PP	TOTAL	
5	SUJETO	ITEM																														
6	1	3	4	4	4	15	4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	5	18	2	4	4	4	14	4	5	5	5	4	4	27	100	
7	2	3	4	4	5	16	5	5	5	5	5	5	62	5	5	5	5	20	3	4	4	5	16	4	4	4	4	4	4	24	106	
8	3	2	5	4	3	14	4	4	4	3	4	5	52	4	4	3	4	15	2	5	4	3	14	3	3	4	4	4	4	22	89	
9	4	3	3	4	3	13	4	4	4	3	4	4	49	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	3	4	3	5	4	4	23	87	
10	5	2	3	3	3	11	5	5	5	4	4	4	49	5	5	4	4	18	2	3	3	3	11	4	3	5	5	3	4	24	91	
11	6	2	4	3	4	13	5	5	5	5	5	4	55	5	5	5	5	20	2	4	3	4	13	5	5	5	5	5	5	30	105	
12	7	2	3	3	3	11	5	5	5	4	4	4	49	5	5	4	4	18	2	3	3	3	11	4	5	5	5	5	3	27	94	
13	8	2	4	4	4	14	3	4	4	3	3	4	49	4	4	3	3	14	2	4	4	4	14	5	5	5	5	5	4	29	92	
14	9	2	5	4	4	15	4	3	4	4	4	4	53	3	4	4	4	15	2	5	4	4	15	3	3	5	5	4	4	24	92	
15	10	2	5	5	5	17	4	3	4	3	5	4	57	3	4	3	5	15	2	5	5	5	17	4	4	4	4	5	4	25	97	
16	11	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	5	66	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	4	5	5	5	4	28	114	
17	12	1	4	4	4	13	4	4	4	4	3	4	49	4	4	4	3	15	1	4	4	4	13	5	3	4	5	3	4	24	88	
18	13	2	3	3	4	12	5	5	5	5	5	5	54	5	5	5	5	20	2	3	3	4	12	5	4	4	4	4	4	25	99	
19	14	1	4	4	4	13	5	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	5	3	3	5	5	4	25	92	
20	15	2	4	4	4	14	4	4	5	5	4	4	54	4	5	5	4	18	2	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	24	96	
21	16	3	3	5	3	14	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	16	3	3	5	3	14	5	5	5	5	5	5	30	98	
22	17	2	3	5	4	14	4	4	4	4	4	3	51	4	4	4	4	16	2	3	5	4	14	4	4	4	5	4	4	25	92	
23	18	2	3	5	3	13	4	3	4	5	4	3	49	3	4	5	4	16	2	3	5	3	13	3	5	5	5	5	4	27	92	
24	19	2	3	5	4	14	4	3	3	4	4	5	51	3	3	4	4	14	2	3	5	4	14	3	4	3	4	3	4	21	86	
25	20	2	4	5	4	15	5	5	5	5	4	5	59	5	5	5	4	19	2	4	5	4	15	4	4	4	4	4	4	24	102	
26	21	2	4	5	4	15	4	4	3	4	4	3	52	4	3	4	4	15	2	4	5	4	15	5	3	4	4	5	5	26	93	
27	22	2	5	5	5	17	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	16	2	5	5	5	17	5	5	5	5	5	5	30	104	
28	23	2	4	5	3	14	3	4	3	3	4	4	49	4	3	3	4	14	2	4	5	3	14	5	4	3	3	4	4	23	86	
29	24	3	3	5	4	15	3	4	4	3	4	3	51	4	4	3	4	15	3	3	5	4	15	5	4	5	3	5	5	27	93	
30	25	2	5	5	4	16	5	5	5	5	5	3	60	5	5	5	5	20	2	5	5	4	16	4	4	5	5	5	5	28	108	
31	26	2	4	4	4	14	5	4	4	4	4	4	53	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	5	4	4	5	4	5	27	96	
32	27	3	5	4	3	15	4	4	3	4	3	4	52	4	3	4	3	14	3	5	4	3	15	5	4	4	4	4	5	26	92	
33	28	2	5	5	5	17	5	5	5	5	4	5	63	5	5	5	4	19	2	5	5	5	17	5	5	5	5	4	4	28	110	
34	29	3	4	4	5	16	4	3	3	3	4	4	53	3	3	3	4	13	3	4	4	5	16	5	5	5	5	5	5	30	96	
35	30	4	3	3	3	13	5	5	5	4	4	4	53	5	5	4	4	18	4	3	3	3	13	4	5	5	5	5	3	27	98	
36	31	2	4	4	4	14	4	4	4	5	5	4	54	4	4	5	5	18	2	4	4	4	14	4	5	5	5	4	4	27	99	
37	32	3	4	4	5	16	5	5	5	5	5	5	62	5	5	5	5	20	3	4	4	5	16	4	4	4	4	4	4	24	106	
38	33	2	5	4	3	14	4	4	4	3	4	5	52	4	4	3	4	15	2	5	4	3	14	3	3	4	4	4	4	22	89	
39	34	3	3	4	3	13	4	4	4	3	4	4	49	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	3	4	3	5	4	4	23	87	
40	35	2	3	3	3	11	5	5	5	4	4	4	49	5	5	4	4	18	2	3	3	3	11	4	3	5	5	3	4	24	91	
41	36	2	4	3	4	13	5	5	5	5	5	4	55	5	5	5	5	20	2	4	3	4	13	5	5	5	5	5	5	30	105	
42	37	2	3	3	3	11	5	5	5	4	4	4	49	5	5	4	4	18	2	3	3	3	11	4	5	5	5	5	3	27	94	
43	38	2	4	4	4	14	3	4	4	3	3	4	49	4	4	3	3	14	2	4	4	4	14	5	5	5	5	5	4	29	92	
44	39	2	5	4	4	15	4	3	4	4	4	4	53	3	4	4	4	15	2	5	4	4	15	3	3	5	5	4	4	24	92	
45	40	2	5	3	3	13	4	3	4	3	5	4	49	3	4	3	5	15	2	5	5	5	17	4	4	4	4	5	4	25	89	
46	41	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	5	66	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	4	5	5	5	4	28	114	
47	42	1	4	4	4	13	4	4	4	4	3	4	49	4	4	4	3	15	1	4	4	4	13	5	3	4	5	3	4	24	88	
48	43	2	3	3	4	12	5	5	5	5	5	5	54	5	5	5	5	20	2	3	3	4	12	5	4	4	4	4	4	25	99	
49	44	1	4	4	4	13	5	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	5	3	3	5	5	4	25	92	
50	45	2	4	4	4	14	4	4	5	5	4	4	54	4	5	5	4	18	2	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	24	96	
51	46	3	3	5	3	14	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	16	3	3	5	3	14	5	5	5	5	5	5	30	98	
52	47	2	3	5	4	14	4	4	4	4	4	3	51	4	4	4	4	16	2	3	5	4	14	4	4	4	5	4	4	25	92	
53	48	2	3	5	3	13	4	3	4	5	4	3	49	3	4	5	4	16	2	3	5	3	13	3	5	5	5	5	4	27	92	
54	49	2																														

Base de datos variable Gestión administrativa

BASES DE DATOS																																				
VARIABLE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																																			
DIMENSIONES	Planificación										Organización						Dirección						Control													
SUJETO	ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	PP	12	13	14	15	16	17	PP	18	19	20	21	22	23	24	25	PP	26	27	28	29	30	PP	TOTAL
6	1	2	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	5	4	25	2	4	5	3	3	5	5	4	31	4	4	4	4	4	20	118
7	2	1	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	42	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	4	4	4	5	4	32	3	3	3	3	3	15	113
8	3	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	43	4	4	4	4	4	4	24	2	5	5	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	119	
9	4	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	46	4	4	3	4	4	3	22	2	4	4	4	4	4	5	4	31	5	4	3	3	3	18	117
10	5	2	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44	4	3	4	4	5	5	25	3	5	4	3	4	5	5	4	33	4	4	4	4	4	20	122
11	6	2	3	5	3	3	5	3	5	5	5	4	43	5	5	5	3	5	5	28	2	5	5	5	5	5	5	5	37	4	3	4	3	4	18	126
12	7	2	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	40	4	4	4	4	3	5	24	3	4	4	5	5	5	5	36	3	3	3	3	4	16	116	
13	8	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	4	28	5	5	5	5	5	25	120	
14	9	2	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	42	4	4	4	5	5	5	27	2	4	4	4	5	4	4	32	5	5	4	4	4	22	123	
15	10	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	50	3	3	3	5	5	5	24	3	4	4	5	5	4	4	33	3	4	4	4	4	19	126	
16	11	2	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	40	5	5	5	5	5	30	2	5	4	3	4	3	3	3	27	4	5	5	5	5	24	121	
17	12	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	43	3	3	4	4	4	4	22	3	3	4	3	5	4	3	29	4	4	4	4	3	19	113	
18	13	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	47	4	4	4	5	5	5	27	2	3	3	3	5	4	4	3	27	4	4	4	3	5	20	121
19	14	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	45	5	4	3	5	5	5	28	2	4	3	4	4	4	5	31	4	4	4	5	4	21	124	
20	15	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	45	4	4	5	5	5	5	27	2	3	3	3	5	3	4	28	4	4	4	4	4	20	121	
21	16	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	3	3	3	4	4	4	21	2	4	4	4	4	5	5	33	4	4	4	4	4	20	126	
22	17	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	50	3	4	4	4	4	4	23	2	5	4	4	5	3	3	29	4	3	4	4	3	18	120	
23	18	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	4	24	2	5	5	5	5	4	4	34	3	4	4	5	5	21	121	
24	19	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	46	3	3	3	3	3	3	18	2	4	4	4	5	4	4	32	5	5	3	5	5	23	119	
25	20	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	5	5	4	4	33	4	4	4	3	5	20	122	
26	21	2	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	39	4	5	4	3	3	3	22	2	5	4	3	4	3	3	27	4	4	4	4	4	20	108	
27	22	3	3	4	3	5	4	3	4	3	5	3	40	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	5	4	3	29	4	4	5	5	4	23	116	
28	23	2	3	3	3	5	4	4	3	5	5	4	41	4	4	3	4	3	4	22	2	3	3	3	5	4	4	27	3	3	5	5	5	21	111	
29	24	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	46	4	3	3	3	3	4	20	2	4	3	4	4	4	5	31	5	5	5	5	5	25	122	
30	25	2	3	3	3	5	3	4	5	5	5	4	42	4	5	5	5	5	5	29	2	3	3	3	5	3	4	28	3	4	4	4	4	19	118	
31	26	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	47	5	5	5	4	4	4	27	2	4	4	4	4	5	5	33	4	4	5	5	5	23	130	
32	27	2	5	4	4	5	3	3	3	5	5	4	43	4	3	4	4	4	4	23	2	5	4	4	5	3	3	29	4	3	5	5	5	22	117	
33	28	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	45	4	4	5	5	5	5	28	2	5	5	5	5	4	4	34	4	5	5	5	5	24	131	
34	29	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	52	4	4	4	4	4	3	23	3	5	5	5	5	5	5	37	3	3	4	4	4	18	130	
35	30	1	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4	42	4	4	4	4	3	5	24	1	4	4	4	3	5	5	29	4	4	4	4	4	20	115	
36	31	2	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	5	4	25	2	3	3	4	4	5	5	30	4	4	4	4	4	20	117	
37	32	1	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	42	4	4	4	4	4	4	24	1	4	4	4	5	5	5	31	3	3	3	3	3	15	112	
38	33	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	43	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	3	5	4	30	4	4	4	4	4	20	117	
39	34	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	46	4	4	3	4	4	3	22	3	3	5	3	4	5	5	33	5	4	3	3	3	18	119	
40	35	2	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44	4	3	4	4	5	5	25	2	3	5	4	4	5	4	31	4	4	4	4	4	20	120	
41	36	2	3	5	3	3	5	3	5	5	5	4	43	5	5	5	3	5	5	28	2	3	5	3	3	5	3	29	4	3	4	3	4	18	118	
42	37	2	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	40	4	4	4	4	3	5	24	2	3	5	4	4	5	3	30	3	3	3	3	4	16	110	
43	38	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	24	2	4	5	4	4	4	4	31	5	5	5	5	5	25	123	
44	39	2	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	42	4	4	4	5	5	5	27	2	4	5	4	4	3	5	30	5	5	4	4	4	22	121	
45	40	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	50	3	3	3	5	5	5	24	2	5	5	5	4	5	5	36	3	4	4	4	4	19	129	
46	41	2	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	40	5	5	5	5	5	30	2	4	5	3	3	5	5	4	31	4	5	5	5	5	24	125	
47	42	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	43	3	3	4	4	4	4	22	3	3	5	4	4	4	5	32	4	4	4	3	19	116		
48	43	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	47	4	4	4	5	5	5	27	2	5	5	4	4	4	4	32	4	4	3	5	20	126		
49	44	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	45	5	4	3	5	5	5	27	2	4	4	4	4	5	4	31	4	4	4	5	4	21	124	
50	45	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	45	4	4	5	5	5	5	28	3	5	4	3	4	5	5	33	4	4	4	4	4	20	126	
51	46	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	3	3	3	4	4	4	21	2	5	5	5	5	5	5	37	4	4	4	4	4	20	130	
52	47	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	50	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	5	5	5	5	36	4	3	4	4	3	18	127	
53	48	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	4	28	3	4	4	5	5	21	115	
54	49	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	46	3	3	3	3	3	3	18	2	4	4	4	5	4	4	32	5	5	3	5	5	23	119	
55	50	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	5	5	4	4	33	4	4	3	5	20	122		
56	51	2	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	39	4	5	4	3	3	3	22	2	5	4	3	4	3	3	27	4	4	4	4	4	20	108	
57																																				

Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	
d1	51	11	18	Alto (17-18) Regular (14-16) Bajo (11-13)
d2	51	26	66	Alto (54-66) Regular (40-53) Bajo (26-39)
d3	51	13	20	Alto (19-20) Regular (16-18) Bajo (13-15)
d4	51	11	18	Alto (17-18) Regular (14-16) Bajo (11-13)
d5	51	21	30	Alto (27-30) Regular (24-26) Bajo (21-23)
V1	51	86	114	Alto (104-114) Regular (95-103) Bajo (86-94)
dim1	51	39	52	
dim2	51	18	30	
dim3	51	27	37	
dim4	51	15	25	
V2	51	108	131	Buena (124-131) Regular (116-123) Mala (108-115)
N válido (por lista)	51			

NEXO 5: Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Conciencia de sí mismo							
1	Acostumbro a evaluarme a mí mismo	X		X		X		
2	Soy una persona reflexiva, analizo los hechos y fenómenos antes de actuar.	X		X		X		
3	Trato de pensar o reflexionar acerca de mis emociones.	X		X		X		
4	Logro reconocer mis fortalezas y debilidades.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Autorregulación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Me controlo emocionalmente cuando puedo detener o modificar mi diálogo interno negativo	X		X		X		
6	Me gusta mantenerme auto controlado con los demás.	X		X		X		
7	En determinadas circunstancias es mejor tomar distancia frente a los demás	X		X		X		
8	Cuando me lo propongo, logro concentrarme.	X		X		X		
9	Me sereno con facilidad cuando me altero.	X		X		X		
10	Me concentro en la efectividad de mi trabajo.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Tengo muy bien claro mis metas y proyecto de vida.	X		X		X		
12	Me siento motivado y capaz de aportar en el logro de mis metas	X		X		X		
13	Soy constante, en el logro de mis metas.	X		X		X		
14	Me esfuerzo lo más que puedo, para lograr mis metas	X		X		X		
	DIMENSION 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Me doy cuenta de los sentimientos y preocupaciones de los demás compañeros en el trabajo	X		X		X		
16	En mis labores, me desenvuelvo y participo de acuerdo al reglamento interno de la institución.	X		X		X		
17	Tengo habilidad para transmitir aliento a mis compañeras de trabajo.	X		X		X		
18	Acepto a mis compañeras, tal como son.	X		X		X		
	DIMENSION 5: Habilidades sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Animo a mis compañeras de trabajo para lograr los objetivos y metas	X		X		X		
20	Me gusta ayudar a los demás en su labor	X		X		X		
21	Reconozco y aprecio las cualidades de mis compañeros.	X		X		X		
22	Participo y oriento las actividades que se organizan dentro del Establecimiento	X		X		X		
23	Me gusta enfrentar y actuar con rapidez en la solución de conflictos.	X		X		X		

24	Disfruto mucho formando parte de un equipo de trabajo.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SI HAY SUFICIENCIA _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: _____ HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina _____ **DNI:** _____ 09333287 _____

Grado y Especialidad del validador: _____ DOCTORA EN EDUCACIÓN _____

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

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

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 15 de octubre del 2020.

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



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Planificación							
1	Considera que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos	X		X		X		
2	Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión	X		X		X		
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos	X		X		X		
4	Considera que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa	X		X		X		
5	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional	X		X		X		
6	Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas	X		X		X		
7	Considera que las estrategias institucionales involucran la participación de los trabajadores	X		X		X		
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos	X		X		X		
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos	X		X		X		
10	Considera que la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos	X		X		X		
11	Considera que la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el Manual operativo	X		X		X		
	DIMENSION 3: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales	X		X		X		
13	Considera que las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad	X		X		X		
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia	X		X		X		
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia	X		X		X		
16	Considera que la organización de actividades responde a los procesos de planificación	X		X		X		
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa	X		X		X		
	DIMENSION 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Considera que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	X		X		X		
19	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	X		X		X		
20	Conoce la misión y visión de la entidad	X		X		X		
21	Considera que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal	X		X		X		

22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión del establecimiento	X		X		X	
23	La dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza	X		X		X	
24	La dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.	X		X		X	
25	La dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal	X		X		X	
DIMENSION 3: Dirección		Si	No	Si	No	Si	No
26	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	X		X		X	
27	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos	X		X		X	
28	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	X		X		X	
29	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por el establecimiento	X		X		X	
30	Los trabajadores participan activamente en cumplimiento de las políticas	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina **DNI:** 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

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

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

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 15 de octubre del 2020.


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Conciencia de sí mismo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Acostumbro a evaluarme a mí mismo							
2	Soy una persona reflexiva, analizo los hechos y fenómenos antes de actuar.							
3	Trato de pensar o reflexionar acerca de mis emociones.							
4	Logro reconocer mis fortalezas y debilidades.							
	DIMENSIÓN 2: Autorregulación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Me controlo emocionalmente cuando puedo detener o modificar mi diálogo interno negativo							
6	Me gusta mantenerme auto controlado con los demás.							
7	En determinadas circunstancias es mejor tomar distancia frente a los demás							
8	Cuando me lo propongo, logro concentrarme.							
9	Me sereno con facilidad cuando me altero.							
10	Me concentro en la efectividad de mi trabajo.							
	DIMENSIÓN 3: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Tengo muy bien claro mis metas y proyecto de vida.							
12	Me siento motivado y capaz de aportar en el logro de mis metas							
13	Soy constante, en el logro de mis metas.							
14	Me esfuerzo lo más que puedo, para lograr mis metas							
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Me doy cuenta de los sentimientos y preocupaciones de las demás compañeras en el trabajo.							
16	En mis labores, me desenvuelvo y participo de acuerdo al reglamento interno de la institución.							
17	Tengo habilidad para transmitir aliento a mis compañeras de trabajo.							
18	Acepto a mis compañeras, tal como son.							
	DIMENSIÓN 5: Habilidades sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Animo a mis compañeras de trabajo para lograr los objetivos y metas.							

20	Me gusta ayudar a los demás en su labor							
21	Reconozco y aprecio las cualidades de mis compañeros.							
22	Participo y oriento las actividades que se organizan dentro del Establecimiento							
23	Me gusta enfrentar y actuar con rapidez en la solución de conflictos.							
24	Disfruto mucho formando parte de un equipo de trabajo.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ... Mg: ORIHUELA SALAZAR JIMMY CARLOS DNI: 25580673

Especialidad del validador: PSICOLOGO CLINICO / ORGANIZACIONAL

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

San Juan de Lurigancho 07 de Noviembre del 2020

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Considera que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos							
2	Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión							
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos							
4	Considera que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa							
5	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional							
6	Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas							
7	Considera que las estrategias institucionales involucran la participación de los trabajadores							
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos							
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos							
10	Considera que la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos							
11	Considera que la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el Manual operativo							
	DIMENSIÓN 3: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales							
13	Considera que las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad							
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia							
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia							
16	Considera que la organización de actividades responde a los procesos de planificación							
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa							
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Considera que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo							
19	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios							
20	Conoce la misión y visión de la entidad							

21	Considera que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal						
22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión del establecimiento						
23	La dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza						
24	La dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.						
25	La dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal						
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No
26	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal						
27	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos						
28	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos						
29	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por el establecimiento						
30	Los trabajadores participan activamente en cumplimiento de las políticas						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **ORIHUELA SALAZAR JIMMY CARLOS** **DNI: 25580673**

Especialidad del validador: PSICOLOGO CLINICO / ORGANIZACIONAL

San Juan de Lurigancho 07 de Noviembre del 2020

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.