



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Habilidades emocionales en los procesos administrativos del
personal militar de la II División del Ejército durante la COVID –
19, Rímac 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bolivar Melo, Liliana (ORCID: 0000-0002-5940-6385)

ASESOR

Mgtr. Espinoza Rivera, Marco Aurelio (ORCID: 0000-0002-5089-938X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico a mi padre Federico Bolívar, por sus enseñanzas y consejos, a mi esposo por haberme incentivado a seguir esta Maestría y a mis hijos Franchesca y Edgar, por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

Al Dr. Espinoza Rivera Marco Aurelio, asesor de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

Al Sr. Comandante General de la II División del Ejército, por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su participación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII.RECOMENDACIONES	32
Referencias	33
Anexos	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación de juicio de expertos.	16
Tabla 2 Estadística de fiabilidad de habilidades emocionales y proceso administrativo.	17
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable habilidades emocionales.	18
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de las habilidades emocionales.	189
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable procesos administrativos	20
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al procesos administrativos.	21
Tabla 7 Resultados de la prueba de normalidad.	22
Tabla 8 Información de ajuste de los modelos.	23
Tabla 9 Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio.	24
Tabla 10 Estimaciones de parámetros.	25
Tabla 11 Prueba Pseudo R cuadrado.	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de las habilidades emocionales.	18
Figura 2. Niveles de las dimensiones de las habilidades emocionales.	19
Figura 3. Niveles de procesos administrativos.	20
Figura 4. Niveles de las dimensiones de procesos administrativos.	21

Resumen

En la presente investigación cuyo objetivo fue determinar la influencia de las habilidades emocionales en los procesos administrativos del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021. El tipo de investigación fue básica del nivel explicativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal y correlacional causal. La población estuvo conformada por 70 trabajadores del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac. La técnica empleada para recaudar información fue una encuesta y los instrumentos de tipo cuestionarios las cuales fueron correctamente validados a través de juicios de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demuestra alta confiabilidad para aplicar a la muestra de estudio.

Se obtuvo los resultados en la parte descriptiva el 45.7% de los encuestados opinan que las habilidades emocionales se ubican en el nivel medio y el 41.4% de los encuestados expresan que el proceso administrativo es regular. Concluyó que se determinó la influencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo al 60.8%. Lo cual, muestra que existe influencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021.

Palabras clave: Habilidades emocionales, procesos administrativos, planificación, organización y dirección

Abstract

In this research whose objective was to determine the influence of emotional skills in the administrative process of military personnel of the II Division of the Army during COVID - 19, Rimac, 2021. The type of research was basic at the explanatory level, with a quantitative approach; of non-experimental design, cross-sectional and causal correlational. The population was made up of 70 military personnel of the II Army Division during COVID-19, Rimac. The technique used to collect information was a survey and questionnaire-type instruments which were correctly validated through expert judgments and establishing their reliability through cronbach's alpha statistic that demonstrates high reliability to apply to the study sample.

The results were obtained in the descriptive part, 45.7% of the respondents believe that emotional skills are located at the middle level and 41.4% of the respondents express that the administrative process is regular. It concluded that the influence of emotional skills in the administrative process was determined at 60.8%. Which shows that there is an influence of emotional skills on the administrative process of military personnel of the II Division of the Army during COVID - 19, Rimac, 2021.

Keywords: Emotional skills, administrative processes, planning, organization and management

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, existen personas que han tenido persistencia de pensamientos relacionados a catástrofes, ello les trae como consecuencia dolores en el cuerpo, sienten ansiedad y muchas veces depresión (Álvarez et al., 2019). A partir de ello la gestión de los temores se relaciona con el malestar del aspecto emocional de las personas.

Asimismo, a nivel Latinoamérica se percibe que los participantes de una entidad pública comunicaron sus síntomas sobre la depresión (16.5%), sobre la ansiedad (28,8%) y grados de estrés de los tipos moderados y graves (8.1%) (Wang et al., 2020). Después hubo un reporte sobre el aumento de los sentimientos del tipo negativas (ansiedad, depresión y enojo) y sensibilidad ante los riesgos que hay en la sociedad, trae la reducción de los pensamientos positivas y se deja de lado a la satisfacción con la existencia de cada uno, consecuencia de la pandemia del COVID-19 (Li et al., 2020). Las situaciones negativas que presentan las personas en tiempos de catástrofe o en pandemia que venimos atravesando genera resiliencia en los trabajadores de las entidades públicas y privadas, en tal sentido, afrontar el problema de la pandemia ha exigido desarrollar capacidades digitales en la vida laboral, social, económica, entre otros (Fernández-Márquez, Leiva-Olivencia & López-Meneses, 2017).

A nivel Latinoamérica, podemos mencionar que existen emociones como ansiedad, que llamaremos emociones estresantes, las cuales interfieren de manera negativa en las capacidades cognitivas de las personas (Colorado y Bisval, 2015), por el contrario, las emociones positivas pueden aumentar las capacidades creativas y permiten generar nuevas ideas (Vélez, López y González, 2017) y en consecuencia, poder enfrentar dificultades se denomina resiliencia. Este ambiente positivo, permite generar un mejor clima y efecto positivo para la convivencia. Para desarrollar profesionales en el área administrativa es un factor básico para lograr una formación básica de calidad (Inamorato, Gausas, Mackeviciute, Jotautyte y Martinaitis, 2019).

El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (2011-2021) planteó que la interacción en entidades gubernamentales presenta diversas jerarquías. Es por ello que se han implementado estrategias relacionadas al control en las entidades gubernamentales, las cuales muestran al detalle las funciones que desarrollan los

servidores públicos. (Murguía, Pozos y Plascencia, 2019). No se ha visto reportes del desempeño de los colaboradores de la gestión administrativa y tampoco de la operativa, no cuentan con un plan motivacional, falta capacitación. Esta realidad hace que los colaboradores se encuentren insatisfechos, algunos con estrés, es por ello que se han observado la baja producción de los mismos y la baja calidad de los procesos técnicos en las funciones dentro de la entidad (Ordemar y Gálvez, 2020).

En el Perú, se ha podido observar que se manifiesta una constante baja en la satisfacción de los clientes sobre los temas administrativos de las entidades públicas en el tema específico del tipo de atención que se brinda a los usuarios (Burstein y Jhonnell, 2019). Durante la pandemia se aprovechó para hacer actos irregulares por parte de los funcionarios públicos. (Puraca, 2020). En la misma forma, Puno no es la excepción a ésta realidad, en este caso los funcionarios negociaron las vacunas, haciendo uso de los servicios focalizados para sacar ventajas económicas (Londoño, 2020).

En la II División del Ejército durante la pandemia, Rímac, trata de mejorar el servicio que brindan. Según Terán et al. (2017) cualquier entidad requiere de cambios que le brinden mejoras en sus procesos y que estos cumplan con lo que los clientes esperan, ya que ese cambio afecta la parte emocional por lo que los trabajadores desconocen las actividades a realizar en tiempos atípicos como la pandemia COVID-19. En efecto, la deficiente gestión administrativa de nuestras entidades públicas, se sumó la pandemia generando caos en nuestras entidades públicas, la II División del Ejército, no es ajeno a ésta realidad y en el contexto existente los trabajadores del área administrativa se involucraron, en coordinación con otros sectores, para contrarrestar la propagación de la pandemia a pesar de no existir políticas públicas, planificación, lineamientos etc. Para ésta acción los trabajadores desarrollaron las habilidades emocionales como control emocional, motivación, empatía y habilidades sociales y cumplir con la misión de servicio de salud y seguridad a la población liderado por el Ministerio de Salud. Por ello los temas relacionados con la administración son medulares en todas las empresas con ello se evita tomar decisiones sin prever sus consecuencias, ya que muchas veces suele afectar la situación de la empresa, esperando que ésta situación

sanitaria denominada COVID-19 nos deje aprendizajes en la administración pública para mejorar y no ser vulnerable.

Se planteó el problema general: ¿Cuál es la influencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021? También, detalló los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la influencia de las habilidades emocionales en la planificación, organización, integración y dirección administrativa del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021?

En la justificación teórica, busca la mejora para la sociedad, mediante la indagación de las variables mencionada. En esa medida, consideramos que este trabajo de investigación espacios vacíos del conocimiento, es esencial contribuir con nuevos saberes en esta área según el autor base en base para liderar los procesos de mejora en su profesión. Respecto a la variable sobre la necesidad de fortalecer los atributos de los trabajadores frente a las habilidades emocionales. Asimismo, desde el punto de vista práctico, es brindar recomendaciones para mejorar las habilidades emocionales en el proceso administrativo para brindada a los trabajadores de la institución mencionada. En la perspectiva metodológica, aporte con los instrumentos empleados en un estudio, cuya validez será capaz de ser útil en contextos parecidos.

El objetivo general: Determinar la influencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021. Los objetivos específicos: (a) Determinar la influencia de las habilidades emocionales en la planificación, organización, integración y dirección administrativa del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021.

Del mismo modo, se puntualizó la hipótesis general: Existe influencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas son: (a) Existe influencia de las habilidades emocionales en la planificación administrativa, organización, integración y dirección administrativa del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre los antecedentes nacionales, tenemos a Dam (2020) en su publicación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad educativa con la gestión administrativa en el contexto de la Escuela Militar ubicada en Chorrillos, desde la visión de los maestros. Estudio cuantitativa, correlacional, no experimental. Se tuvo la participación de 60 maestros, a quienes se les aplicó una serie de preguntas sobre las variables en estudio, dentro de los resultados, el 95.2% está a favor con la calidad que se brinda en el servicio de la educación, por ello se puede manifestar que la educación que se imparte en este centro de estudio es de calidad ya que cumplen con los parámetros establecidos por la gestión, por lo tanto, hay una relación de calidad.

Bayona (2018) busca mostrar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la Marina de Guerra del Perú. Con la intención de resaltar las funciones que adquiere estas oficinas, como labor esencial en el cuidado de los intereses del gobierno, ya que su ocupación abarca diversos tipos de contexto, y para ello se requiere de inteligencia emocional para poder afrontar las dificultades, el diseño fue no experimental de corte transversal, el enfoque cuantitativo. Concluyó que hay relación del tipo significativa entre las variables.

García y León (2018) en su publicación titulada: Inteligencia del tipo Emocional y desempeño en el trabajo en una Constructora Privada. Universidad Nacional de Trujillo, el objetivo dar la relación que hay entre la inteligencia del tipo emocional y el desempeño en el trabajo. Estudio cuantitativo, se implementó una secuencia de preguntas para recabar datos, esta fue aplicada a 57 colaboradores. Dentro de los resultados se muestra que hay relación con un valor de 0,8728. Mostrando que cuando hay mayor inteligencia de las emociones, se observa mejoría en cada una de las dimensiones relacionadas al desempeño en el trabajo. Asimismo, con la presente investigación a desarrollar se relaciona que a mayores habilidades emocionales se realizará un mayor desarrollo en los procesos administrativos. También, se realizó la dependencia de las habilidades emocionales.

De la misma forma, se consideró los antecedentes internacionales según Pérez, López y Santa (2018) trata sobre la inteligencia del tipo emocional como

parte de las habilidades que deben contar los directivos administradores de Córdoba (España). Estudio empírico, se toma el contexto de la gerencia de Córdoba, considerando los Ayuntamientos y todos los organismos relacionados a este, se implementó una encuesta para el levantamiento de datos, los cuales arrojaron resultados sobre perfil del colaborador público. Más presencia masculina con un (57,1%); cuentan con menos de 55 años de edad el (78%). Concluyó que la mayoría considera que la inteligencia de las emociones es vertebral en el comportamiento de los empleados públicos, ya que están relacionados con las personas y deben poder trabajar con presión sin dejarse llevar por el enojo u otras emociones negativas que crean problemas al relacionarse con los demás colaboradores o con el público al cual se brindan servicios.

Vaca, Brito, Rueda y Vaca (2018) en su estudio el título: Incidencia de los sentimientos en las destrezas emprendedoras de los dueños de servicios que se dedican al servicio del tipo turístico- Puyo, Ecuador, estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, se nota un análisis factorial confirmatorio MES. Dentro de los resultados podemos visualizar que la inteligencia del tipo emocional, influye directamente con la Autoeficacia de los Emprendedores, se demuestra que cuando una persona confía en sus propias destrezas hace posible el ingenio en sus actividades, las cuales se evidencian en los resultado positivos que puedan tener, ya que ser innovador es muy importante en la gestión de una empresa que se ha dedicado al turismo, donde se busca cosas nuevas y una atención que sirva de vivencia inolvidable de los clientes. SE debe promover que los colaboradores de las empresas que se dedican a este rubro guarden relación con aquellas habilidades que le puedan facilitar su desempeño óptimo.

Gómez y De González (2018) en su publicación titulada: Inteligencia de las emociones en el encargado Educativo y Clima que propicia dentro de las empresas Bolivarianas Venezolanas. Estudio descriptivo, de campo. Se contó con el apoyo de (15) directivos y (58) maestros de dicho contexto, a quienes se les aplicaron una serie de encuestas. Dando como resultado que la inteligencia de las emociones se nota que hay un nivel bajo en los encargados educativos, donde se aprecia que sus funciones solo abarcan el lao administrativo, dejando de lado habilidades como ser proactivo, lo que hace que no se interrelacione con los demás colaboradores, no

despierta motivación, ni estímulo positivo y menos logra ser empático con los demás, Lo cual, se convierte en una dificultad para la entidad.

Mayorga, Chong, Zea, Maya y Tigselema (2017). Procesos que se desarrollan en el área de la administración y en el área operativa como mecanismo de fortaleza de los colaboradores, Quevedo, Ecuador. En el contexto de la compañía VIMTICORP, estudio no experimental, básica, descriptivo. Concluyó que el 56% de los trabajadores se identifican con sentido de pertinencia de la empresa VIMTICORP S.A, a pesar de no contar con las herramientas suficientes para el desempeño organizacional, es valiosa el aporte del 11% del personal como fortalecimiento institucional, se consideran un 72% de colaboradores asumen que las labores que realizan son de constantes mejoras se consideran que si están involucrados en el proceso de mejora continua.

Tomando como base teórica las habilidades emocionales según Martín, González y Domínguez (2020) definieron que las habilidades emocionales en entornos educativos permitirán mejorar la convivencia escolar se relacionan con el hecho de saber manifestar las emociones, y saber comprender las manifestaciones de las mismas, ya que dependerá de los prejuicios que tenga para poder controlar sus emociones frente a circunstancias diversas. (Bermúdez, Méndez, y García, 2017; García, 2013; Morales, Morales, Pérez, y García, 2017).

Igualmente, la habilidad emocional, se relaciona con la inteligencia. Asimismo, Pineda, Solano, Maldonado y Chalaco (2020) definieron como un tipo de destreza que le sirve a la persona para que pueda plantear soluciones para una dificultad y están determinados por los pensamientos que tenga sobre un contexto específico. De esta forma, Para la presente investigación se retomó la definición de Mayer y Salovey (1997) precisaron que conglomerado de destrezas que muestran la diversidad de las personas, su manera de pensar y de percibir el mundo y en base a ellas podrá establecer mecanismos de solucionar problemas en un determinado contexto, (citado en Frago, 2015).

También, la habilidad relacionada con las emociones es medular para ser eficientes con las acciones que realiza una persona entorno a sus propias responsabilidades dentro de una empresa, donde se hace un despliegue de las emociones en base a las funciones que desempeña para poder saber que clase de emociones despiertan en ese momento. (Salcedo y Prez, 2020). Se trata de agrupar

las emociones de las personas, partiendo desde el talento de los mismos, se busca que las personas sean conscientes de sus emociones y puedan manejarlo a su favor logrando buenos resultados al momento de interactuar con su grupo de trabajo. (Musonda, et al, 2017).

Este tipo de inteligencia hace que los colaboradores de una empresa sepan cómo afrontar las dificultades manejando sus emociones, con la finalidad de poder conducir a sus emociones hacia caminos que les haga buscar pensamientos positivos para poder afrontar las dificultades en beneficio del grupo. (Prafitriyani, et al, 2019). Igualmente, esta inteligencia cuenta con tres destrezas que forman parte de ella: la percepción, integración y regulación.

Si se trabaja en el fortalecimiento de estos tres factores se podrá lograr el dominio de las competencias en las emociones, donde la persona podrá afrontar de manera exitosa los acontecimientos vividos, buscando siempre las mejores condiciones para sí mismo y lograr con éxito el desenvolvimiento de sus destrezas para el logro de las acciones desde la infancia. (Peñalva, López-Goñi, & Barrientos, 2017).

Asimismo, la esencialidad de la inteligencia relacionada con las emociones, dentro de las empresas son esenciales ya que interactúan en nuestro comportamiento frente a los demás; Carmona y Rosas (2017) en las instituciones es importante, ya que cuando los colaboradores interactúan para la realización de las actividades, este logra entender a los demás y ser empático, tendrá más éxito en la comunicación con los demás, entonces se puede manifestar que la inteligencia de este tipo hace que el trabajo que se realiza dentro de las empresas serán mucho más importante en cuanto a la calidad de los mismos, alcanzando así un excelente puesto dentro de las instituciones.

También los encargados de las áreas deben demostrar un grado de inteligencia para que puedan manejar a los equipos de trabajo, para ello se debe contar con un perfil adecuado para que puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente. Bravo, Amayuela y Colunga, 2017). Igualmente, las emociones han tomado un mayor valor dentro de los estudios psicológicos que se han realizado por estudiosos de la materia. (Fernández, Enrique y Martín, 2015).

Los procesos que se relacionan con los aprendizajes se dan de manera interactiva donde los sujetos se interrelacionan entre sí en base a sus intereses

personales o de equipo, en base a ellas se despliegan sus emociones para poder obtener un mejor resultado dentro de los roles que pueden desempeñar dentro de una empresa.

Otros maestros toman en cuenta que las demandas de las emociones dependerán de la profesión que se haya elegido, por eso se debe tener el completo dominio de la misma para acceder a mejores resultados en un ambiente de trabajo. (Cazalla y Molero, 2016) precisaron los sentimientos siempre están ligadas a las actividades que desempeñe unas personas, ya que los resultados dependerán de las motivaciones que estos tengan (Holinka, 2015).

Por este motivo, se requiere que los seres humanos se fortalezcan en el dominio de sus emociones, ya que la formación le dará mejores resultados en cuanto a las interacciones que demuestren cuando interactúan frente a un grupo de trabajo, (Molero, Pantoja y Galiano, 2017). De tal forma, el maestro debe estar muy preparado en cuanto al manejo de sus emociones para que puedan afrontar las situaciones problemáticas que estos puedan tener cuando interactúen con los estudiantes y sepan guiar sus acciones y cuenten con mejores resultados en cuanto a los aprendizajes que estos puedan tener. (Marco, García y Sánchez, 2020).

Por ello, se debe brindar un adiestramiento sobre la formación de los maestros, se les debe brindar las herramientas para un manejo correcto de sus sentimientos cuando interactúe con los educandos para poder guiarlos de manera adecuada, debe contar con mecanismos que le ayuden a fortalecer sus destrezas en el trato con otros seres humanos, ello garantizara el éxito en su trabajo. Asimismo, se consideró la primera dimensión: Control emocional, según Martín, González y Domínguez (2020) el saber conocer sus propias emociones y los afectos sobre las situaciones, consiste en saber manejarlos y no en reprimirlos, se busca una manera de canalizar las emociones negativas para que no afecten el desempeño de las personas,

Asimismo, Arcas y Segura (2003) sostiene que saber conocer los sentimientos es saber hasta qué punto se actúa de manera racional y en qué momento inicia el lado emocional, para que se puedan canalizar las emociones que pueden causar conflictos con los demás colaboradores y con ello transformar las energías negativas en pensamientos ricos en bienestar consigo mismo, según Martín, González y Domínguez (2020) definieron que se debe conocer las

debilidades de uno mismo, ya que se podrá canalizar las debilidades y realizar estrategias que le ayuden a reforzar las emociones que le puede causar problemas cuando interactúa con los demás en un aula de clase, para ello se debe fortalecer estas actitudes dentro de un aula de clase.

De la misma forma, Montealegre (2020) manifestó que la autoconciencia es reconocer los propios estados de ánimo asociados a los estados socio-emocionales, son aspectos fundamentales de las emociones, lo que amerita un análisis de cada persona realizado por uno mismo, para ello se debe tener madurez para asumir las debilidades y poder fortalecerlas a partir de estrategias que le permitan salir con ventajas frente a situaciones de problemas.

También, según Martín, González y Domínguez (2020) definieron que las personas deben poseer el control de sus sentimientos frente a situaciones de alta presión, para ello se debe trabajar en estrategias que le permitan afrontar con éxito circunstancias que generan ansiedad e inseguridad, para ello las personas deben saber manejar la frustración, ya que esos sentimientos negativos causan dificultades cuando se interrelaciona con otros seres humanos. Asimismo, Fernández, Marín y Urquijo (2016) definieron es reprimir las reacciones que se realizan sin meditar las circunstancias, se deja de lado los procesos básicos, para poder brindar la manera adecuada para priorizar las necesidades en base a la canalización de la ira y otros malos sentimientos que se tienen en situaciones de estrés.

Igualmente, la segunda dimensión: Empatía según Martín, González y Domínguez (2020) definieron habilidad que tiene una persona para poder entender a los demás en las múltiples situaciones que este pueda vivir, ello se realiza cuando la persona ha desarrollado su inteligencia emocional que le brinda las herramientas para poder entender a los demás y poder ayudar a superar dificultades que pueda estar atravesando. También, Según Flores (2019) señaló que la empatía es la destreza que muestra un ser humano cuando escucha y se muestra sensible ante las angustias de los demás, y sabe y puede identificar los sentimientos de la otra persona y es capaz de poder direccionar las conductas negativas que estos puedan mostrar frente a una situación de presión que muchas veces la mayor cantidad de personas no pueden afrontar sus dificultades. Al respecto, Mego (2019), brevemente define a la empatía como habilidad que permite a una persona

identificar sus emociones y la de sus compañeros de trabajo, ya que tiene la habilidad para poder asumir el motivo de hace que las personas que se está a su alrededor puedan estar siendo afectadas por un tema que muchas veces puede causar dificultades ante un contexto.

De la misma forma, la tercera dimensión Motivación según Martín, González y Domínguez (2020) definieron que es un elemento importante para que las personas puedan cumplir con los roles que les compete desempeñar en determinado contexto, debido a que dentro de ellos se puede tomar en cuenta que estas motivaciones pueden ser personales o grupales, ello encausa los éxitos que las personas puedan lograr. Por tal motivo, Limonero, Fernández, Soler, Álvarez (2016) precisaron que es medular que los maestros aprendan el manejo de estrategias que hagan que los estudiantes se sientan motivados para poder ser parte activa de una clase, ello debe estar relacionada con sus intereses, las cuales se descubren en base a un diagnóstico con el grupo de trabajo. Estas inclinaciones le dan la dirección para obtener éxitos en el desarrollo de sus responsabilidades.

Al respecto, la cuarta dimensión Competencia social según Martín, González y Domínguez (2020) definieron a la competencia social son comportamientos que permiten a la persona a interactuar con los demás seres que forman parte de su ambiente donde trabaja o donde se desarrolla de manera afectiva, laboral o amical, ello dependerá de sus intereses, también se toman en cuenta las cualidades de la personalidad del sujeto que intenta ser parte de un grupo social, los que poseen cualidades que les hace parte de un ambiente social. Asimismo, Torres y Gairín (2019) mencionan que la competencia social son las destrezas y habilidades que sustentan la convivencia humana, en la que el hombre es un sujeto inclusivo, crítico y participativo que implican la puesta en práctica de ciertas destrezas en cuanto a las conductas que se relacionan con las cavilaciones que el sujeto realiza. También, Montealegre (2020) definió que la competencia social son las destrezas sociales que dependen del grupo con el cual la persona interactúe en base a ciertas normas que muchas veces se encuentra implícita mediante la colaboración entre los que interactúan para resolver problemas y se logre de manera exitosa las metas de los equipos de trabajo dentro de la sociedad.

Sobre la teoría que inicia el estudio de los procesos administrativos según Munch (2016) son fases donde se unen las acciones para poder concretar un

objetivo que se ha planteado la empresa y para ello requiere la colaboración de los colaboradores. Ante ello, Alvarado, Almeida, Vélez Bravo y Cornejo (2020) manifestaron: sobre el procedimiento que desarrollan los encargados al concretar las actividades que se relacionan con la gestión, la cual se subdivide en cuatro aspectos.

Además, Chuncho, Cabrera, Cedillo, Vega, Moreno, Ortega y Muñoz (2020) es una secuencia que funciona de manera coordinada, donde cada colaborador debe desempeñar sus funciones de manera adecuada para el bienestar de la entidad, donde se alcancen las metas y con ello se logre las utilidades en la entidad.

Igualmente, Morán, Bravo, Villanueva y Saltos (2020) se hace un conglomerado de acciones que están interrelacionadas con las metas y que están a cargo de la gerencia para la mejora de la entidad.

Según Garbanzo (2016), hace un estudio de los pasos que debe seguir considerando los factores de la administración y los insumos que tienen la empresa para la aplicación de las estrategias y con ello lograr sus metas. /

Además, Castillo et al. (2017), son el cimiento para la toma de decisiones ya que las estrategias y el diagnóstico de la empresa deben figurar dentro de los contenidos que se han analizado para poder cumplir con las metas.

Igualmente, Roca, Molero, Montilla, Rujano y González (2020) precisaron: Los procedimientos de la administración se desenvuelve en un contexto planificado, donde se busca que cada empleado realiza las actividades que se le han encomendado, todo ello con trabajo colaborativo para el logro de las metas, buscando la mejora de las acciones en beneficio de los equipos e trabajo, como tal es un procedimiento donde se aplica los momentos de la administración.

Además, Ochoa, Ramírez, Hernández y Rizo (2020) sostienen que los factores positivos y negativos de la empresa se encuentran en el documento que va a regir para escoger las estrategias y con ello mejorara los procesos que se desarrollan en ese ámbito,

Zambrano y Ormaza (2020) sostiene que son temas que se debe incluir en la comunicación con los colaboradores ara que ellos conozcan los planes de la empresa, la que se necesita que lo apliquen a sus acciones en los puestos de trabajo dentro de la empresa.

Ante ello, Mendoza, Álvarez y Rivera (2020) sostiene que son factores que se describen en base a estrategias que se han propuesto en base a la data de la empresa, con la intención de mejorar los aspectos más importantes para que los servicios que brinda se mejoren y sean más eficientes.

Al mismo tiempo, Chong, Chong, Bustamante y Galarza (2019) mencionan que son procesos que se dan dentro de una empresa con la intención de mejorar sus realidad, estas deben contemplar las leyes para que se puedan aplicar sin inconveniente y con ello se logre una mejora.

Mendoza y Mendoza (2018) mencionan que en este documento que plasman las estrategias que deben estar estrechamente ligados a la misión de la empresa y la manera como se aplica a los valores de la entidad, lo que hace que sea conocido por los colaboradores quienes con sus esfuerzo podrán realizar las actividades en busca de la mejora de la empresa.

De igual forma, Angulo, Masacón, Díaz, Aristega y Chávez (2018) mencionan que contar con un plan el trabajo se hace más ordenado y los gerentes tendrán un mayor control de los eventos que se realicen y podrán realizar los cambios de ser necesarios.

Sobre la primera dimensión: Planificación según Munch (2016) sostiene que es una idea que se plasma en un plan ello está referido a los planes que tienen la empresa para el futuro, el cual deben estar respaldado por estrategias que buscan que las ideas se concreten.

Según, Vera, Valdivia, Quentasi, Yana y Apaza (2020) señalaron: La planificación es importante para las empresa ya que son las que direccionan las actividades y las estrategias para que la empresa pueda lograr sus objetivos, dentro de las leyes que rigen sus actividades y también ello dependerá de los países donde desarrollen sus responsabilidades.

Además, Taverne (2020) menciona que los planes están enmarcados en las metas de la empresa, ya que las acciones que tomen en cuenta deben ir de la mano con su misión y con los valores que tenga la empresa, ya que el valor gregado lo hará diferente frente a la competencia.

Sobre, la segunda dimensión: Organización según Munch (2016) sostiene que la empresa debe formular su manera de trabajo y la cual debe ser compartida con los colaboradores para el logro de las metas. De tal forma, Taverne (2020)

precisó: una empresa que trabaja a nivel internacional debe considerar que sus recursos deben estar alineados con sus objetivos para que puedan cumplirse de manera eficiente. Para, Molina (2017) las entidades realizan sus acciones que están basadas en un plan, ello con la intención de poder ejecutar las actividades que se orientan a cumplir las expectativas de los clientes, ellos pueden ser leales cuando sienten que las empresas le dan lo que sus necesidades demandan

También, la tercera dimensión: Integración según Munch (2016) menciona que es importante mantener el equilibrio la repartición de los recursos en la compañía para concretar las acciones. Los autores, Ochoa, Arias, Sigüenza y Segarra (2020), consideran a la integración como una herramienta que sea altamente acertada que procesa, sintetiza, almacena, recupera, presenta y difunde las acciones de la institución que permite comunicarse de modo adecuado con la gente que adquiere sus productos de forma más rápida, con calidad y a satisfacción del usuario. Rojas, Hernández y Niebles (2020) considera que el trabajo colaborativo en los trabajadores es medular ya que con sus esfuerzos en conjunto es más sencillo que las actividades se desarrollen con eficiencia, la verificación se puede lograr a través de los indicadores de evaluación.

Sobre la cuarta dimensión: Dirección según Munch (2016) son parámetros que se establecen con la intención de poder llegar a las metas con un trabajo conjunto con cada integrante de la empresa, quienes deben trabajar de manera ordenada.

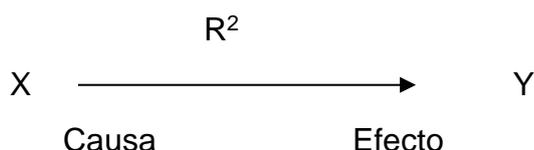
Además, González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto (2020) establecer la dirección de la empresa es importante, ya que se deben considerar los recursos y las metas que se quieren desarrollar, con apoyo d los colaboradores y del lider quien deben conducir los esfuerzos de los trabajadores para que desarrollen las actividades que le competen. Para, Montano, Martínez, Vitoria y Vargas (2017), para que se logre concretar las metas de la empresa deben tomarse en cuenta el equipo de trabajo que se tenga en la empresa y brindarle los recursos necesarios para que trabajen y brindarles incentivos y con ello logran direccionar sus esfuerzos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Este estudio es de tipo de investigación fue básica, según Sánchez y Reyes (2015) es la investigación que conduce a buscar conocimientos nuevos y campos de investigación, sin buscar objetivos prácticos específicos de los nuevos conocimientos adquiridos, lo que importa es recopilar información real a fin de enriquecer el conocimiento científico, incrementando conocimientos teóricos en búsqueda de descubrir nuevos principios y leyes.

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. Sobre el particular, Toro y Parra (2006) sostienen que su propósito es describir variables sin manipularlas y se analiza su incidencia e interrelación en un momento dado, en el presente caso en un solo período de tiempo que se iniciará tan pronto se apruebe la investigación (p. 158). Es decir, es una correlacional causal, cuyo esquema se representa:



X: Variable independiente: Habilidades emocionales

Y: Variable dependiente: Proceso administrativo

Según Hernández y Mendoza (2018) indicaron que, “la presente investigación presentó un enfoque cuantitativo”, es decir se realizó la medición de las variables y se mostraran los resultados de la medición en valores numéricos y el análisis estadístico para prevalecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

Al respecto, Bernal (2016), indicó que “El método de investigación es hipotético deductivo, consiste en un procedimiento que se inicia con unas aseveraciones que fue las hipótesis y se busca refutar, deduciendo de estas, conclusiones que debió confrontarse con la realidad” (p. 60).

Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que el nivel de esta investigación es explicativa, es decir, está orientada al descubrimiento de los factores causales que han podido incidir o afectar la ocurrencia de un fenómeno.

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual, según Martín, González y Domínguez (2020) definieron que las habilidades emocionales en entornos educativos permitirán mejorar la convivencia escolar se relacionan con el hecho de saber manifestar las emociones, y saber comprender las manifestaciones de las mismas, ya que penderá de los prejuicios que tenga para poder controlar sus emociones frente a circunstancias diversas.

La definición operacional de esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones, doce indicadores la cual es medida por un cuestionario conformado por 44 preguntas mencionada en escala de Likert y establecidas en nivel y rango.

Definición conceptual de proceso administrativo, según Munch (2016) definió al proceso administrativo como un conjunto de fases periodos o funciones integradas de forma sucesiva por medio de las cuales se efectúa la administración.

La definición operacional de esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones, doce indicadores la cual es medida por un cuestionario conformado por 24 preguntas con la respuesta politómica o escala de Likert y mencionadas en nivel y rango.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Hernández, et. Al. (2018) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.174). Por lo tanto, la población estará conformada por el conjunto de estudiantes de la institución educativa mencionada, que suman un total de muestra 70 trabajadores de la II División del Ejército durante la pandemia, Rímac.

También, Hernández y Mendoza (2018) definieron: Que la muestra en la ruta cuantitativa es un subgrupo de la población o universo que te motiva, sobre la cual se recolectaran los datos acertados, y debió ser representativa de dicha población. Po lo tanto, se consideró una muestra censo de 70 trabajadores.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la investigación para el recojo de datos fue por intermedio de la encuesta; Valderrama (2015) precisa que los cuestionarios sirven

para medir niveles de conocimiento y escalas de actitudes. La encuesta que se aplicó fue estrictamente confidencial y con la reserva del caso. La escala que se aplicó fue de una escala ordinal, denominada escala de Likert que se emplea para medir actitudes y determina la percepción, sobre todo. Un reactivo de cada escala incluye una proposición sobre actitud u opinión medible sobre la base de una dimensión que va desde: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

La Validez del instrumento, señaló Soto (2014) que se refiere así es el instrumento o sirve para medir lo que realmente quiere medir. Las clases de validez son: Validez de contenido, de criterio y de constructo, además los expertos toman en cuenta tres criterios que son la relevancia, pertinencia y claridad para dar como resultado si es aplicable o no el instrumento. Es decir, se realizó mediante juicio de expertos quienes dieron como resultado aplicable para proceder con la prueba piloto y luego la confiabilidad. Asimismo, se contó con docentes de especialidad y metodólogos con experiencia en investigación que cuentan con grados académicos de Doctor y Magister.

Tabla 1

Validación de juicio de expertos.

Nº	Experto	Aplicable
Experto 1.	Dr. Nerio Janampa Acuña	Aplicable
Experto 2.	Dr. Chantal Jara Aguirre	Aplicable
Experto 3.	Mg. Guillermina Ramos Reyes	Aplicable

La confiabilidad es el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de medición referido al grado en que su aplicación produce considerando consistente y coherentes; se empleará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach que oscila entre cero y uno, donde cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad o confiabilidad total (Sánchez y Reyes, 2015). Asimismo, se realizó la prueba a los 20 trabajadores de la Primera División del Ejército.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad de habilidades emocionales y proceso administrativo.

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Habilidades emocionales	0,956	26
Proceso administrativo	0,929	24

Nota: Análisis Estadístico SPSS

Interpretación: Se observa que el Alfa de Cronbach de las variables es de alta confiabilidad.

3.5 Procedimientos

La aplicación de la presente investigación se realizó en el área administrativa similar a la unidad de análisis de la presente investigación, luego de haber definido las bases teóricas se procedió a determinar los procedimientos de recolección de datos, asimismo, se hace de conocimiento a la parte directiva de la Universidad para que autorice la ejecución de la investigación, según sea el caso, luego el levantamiento de la información será exportado a la hoja de trabajo digital (Excel) SPSS versión 25, para facilitar la interrelación de los datos.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos adquiridos mediante la encuesta, fueron incorporados en la base de datos del programa Microsoft Office Excel 2016 y también se ingresó al programa de IBM SPSS Estadísticos 25, donde se analizaron las variables mencionadas, la prueba es no paramétrica. De la misma forma, los diseños de investigación se aplicaron la estadística descriptiva y la estadística inferencial (Prueba Regresión ordinal)

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló siguiendo estrictamente la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis para la Obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad César Vallejo aprobada por la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 011- 2020-VI-UCV, publicada el 01 de julio del 2020 así como se ha sometido al uso del Software Turnitin.

También se ha respetado las teorías y definiciones conceptuales de los autores sobre las variables mencionadas.

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable habilidades emocionales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	25,7%
	Medio	32	45,7%
	Alto	20	28,6%
	Total	70	100%

Figura 1

Niveles de las habilidades emocionales.

De acuerdo los resultados se perciben que el 45.7% de los encuestados opinan que las habilidades emocionales se ubican en el nivel medio, el 28.6% de los encuestados dicen que es alto y un 25.7% de los encuestados manifiestan que la habilidad emocional es baja.

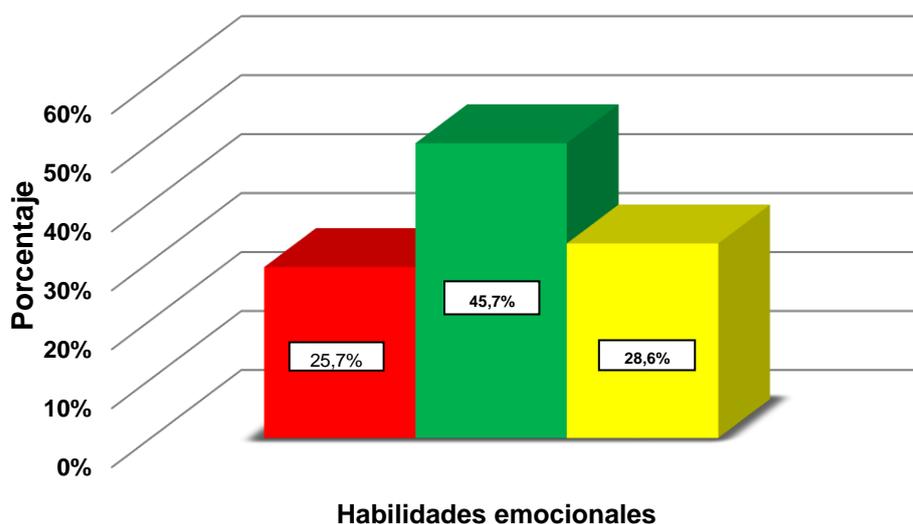


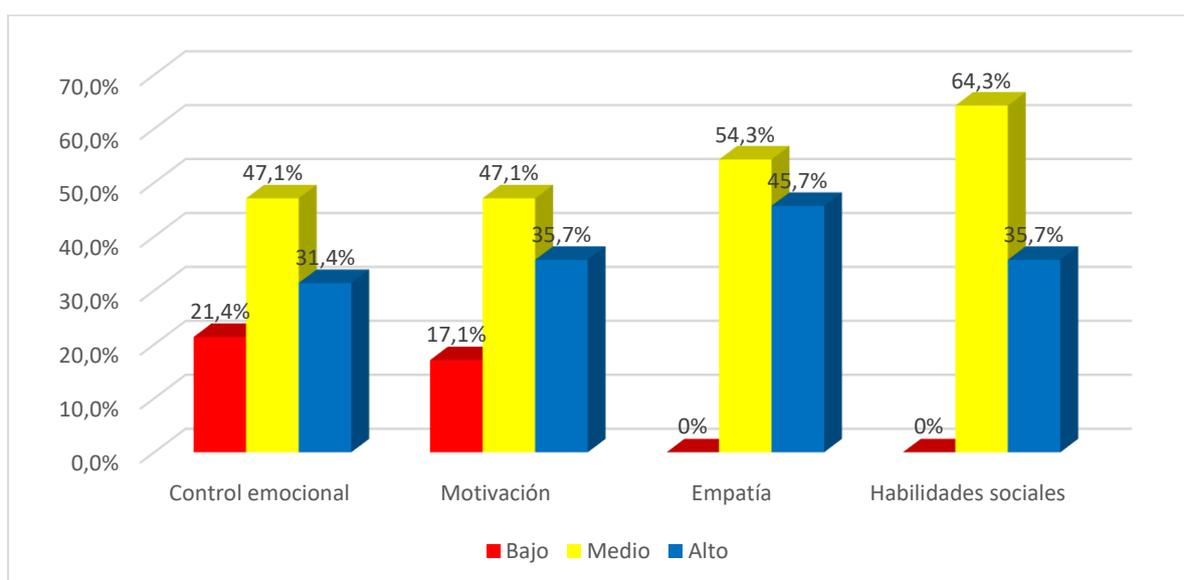
Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de las habilidades emocionales.

Niveles	Control emocional		Motivación		Empatía		Habilidades sociales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	15	21.4%	12	17.1%	0	0%	0	0%
Medio	33	47.1%	33	47.1%	38	54.3%	45	64.3%
Alto	22	31.4%	25	35.7%	32	45.7%	25	35.7%
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

Figura 2

Niveles de las dimensiones de las habilidades emocionales.



De acuerdo a los resultados el 47,1% de los encuestados dicen que el control emocional es medianamente, el 31.4% es alto y el 21.4% de los encuestados señalan que es bajo. Asimismo, el 47.1% de los encuestados opina que la motivación es medianamente, el 35.7% opinan que es alto y el 17.1% señalan que es bajo. También, el 54.3% expresan que la empatía es medianamente y el 45.7% dicen que la empatía se ubica en el nivel alto. Finalmente, el 64.3% de los encuestados manifiestan que las habilidades sociales son medianamente y el 35.7% de los encuestados expresan que es alto.

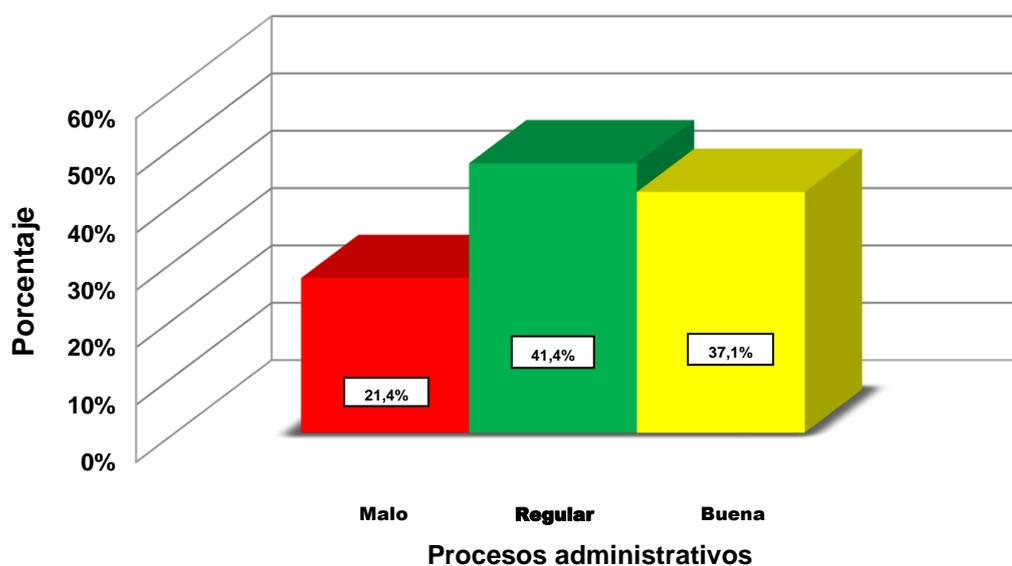
Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable procesos administrativos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	15	21,4%
	Regular	29	41,4%
	Buena	26	37,1%
	Total	70	100%

Figura 3

Niveles de procesos administrativos.



De acuerdo los resultados se observan que el 41.4% de los encuestados expresan que el proceso administrativo es regular, el 37.1% de los encuestados presentan que es buena y un 21.4% de los encuestados dicen que los procesos administrativos son malos.

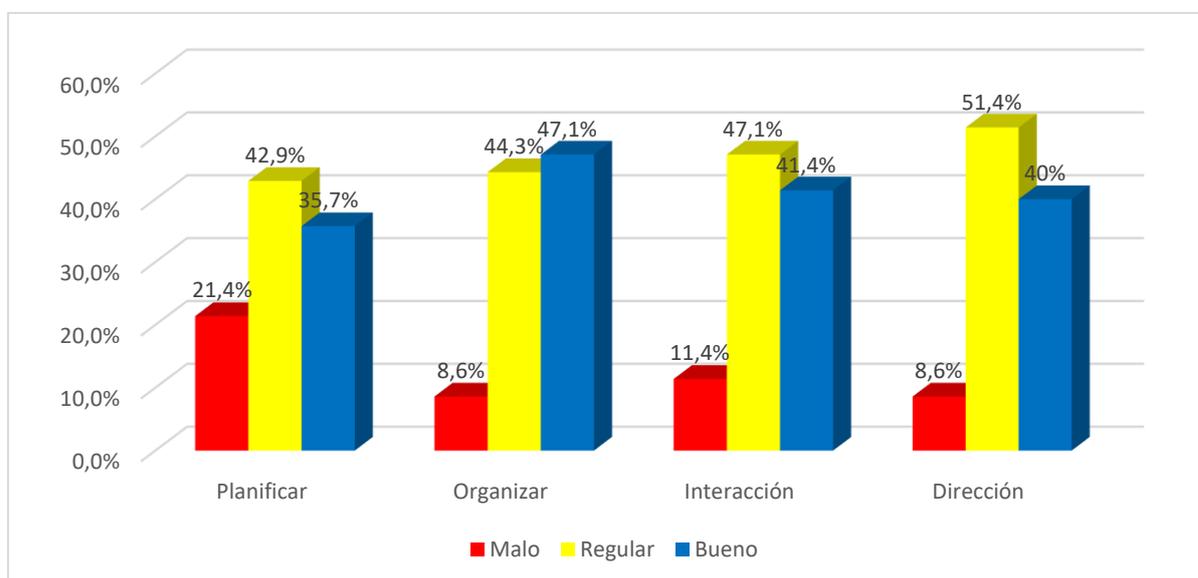
Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al procesos administrativos.

Niveles	Planificar		Organizar		Interacción		Dirección	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	15	21.4%	6	8.6%	8	11.4%	6	8.6%
Regular	30	42.9%	31	44.3%	33	47.1%	36	51.4%
Bueno	25	35.7%	33	47.1%	29	41.4%	28	40%
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

Figura 4

Niveles de las dimensiones de procesos administrativos.



De acuerdo a los resultados, se observa que el 42.9% de los encuestados dicen que la planificación es regular, 35.7% opina que es bueno y el 21.4% es malo. Asimismo, el 47.1% de los encuestados señalan que la organización es buena, el 44.3% opinan que es regular y un 8.6% manifiestan que es malo. También, el 47.1% de los encuestados opinan que la interacción es regular, el 41.4% señalan que es bueno y un 11.4% es malo. Finalmente, 51.4% de os encuestados indican que la dirección es regular, el 40% de los encuestados precisan que es bueno y el 8.6% de los encuestados precisan que es malo.

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades emocionales	,122	70	,000
Procesos administrativos	,194	70	,000

En la tabla 7, se presentan los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K – S) se observa que la mayoría de los puntajes de la variable no se aproximan a una distribución normal, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p < 0,0000$) y la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica.

Prueba de hipótesis

En lo referente a la contrastación de hipótesis, se aplica la regresión logística ordinal, por la naturaleza de las variables cuya medición se concretó, con instrumentos de escala ordinal o politómica. En ese sentido, para este propósito se tienen en cuenta cuatro supuestos: prueba de ajuste de los modelos, prueba de bondad de ajuste de los modelos, estimaciones de los parámetros y la prueba Pseudo R cuadrado.

Hipótesis general

H₀: No existe influencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021.

H₁: Existe influencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021.

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H_0

Si $p_valor \geq 0,05$, aceptar H_0

Tabla 8

Información de ajuste de los modelos.

Variables/dimensiones	Modelo	Logaritmo de verosimilitud-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Habilidades emocionales y procesos administrativos	Sólo interceptación	66,891			
	Final	13,168	53,723	2	,000
Habilidades emocionales y planificar	Sólo interceptación	64,273			
	Final	13,402	50,871	2	,000
Habilidades emocionales y organizar	Sólo interceptación	41,848			
	Final	15,812	26,036	2	,000
Habilidades emocionales e interacción	Sólo interceptación	33,788			
	Final	17,486	16,303	2	,000
Habilidades emocionales y dirección	Sólo interceptación	43,985			
	Final	16,926	27,059	2	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 8, evidencia información sobre los ajustes de los modelos entre las habilidades emocionales y procesos administrativos. Asimismo, se muestran los ajustes de los modelos entre las habilidades emocionales y las dimensiones de procesos administrativos. El $p_valor < 0,05$ en todos los casos, y el estadístico Chi-cuadrado asume el valor más bajo igual a 16,303, entre las habilidades emocionales y la interacción. Por otra parte, el valor más alto de este estadístico es igual a 53,723, entre las habilidades emocionales y procesos administrativos. Por lo tanto, se prueba que los procesos administrativos y sus correspondientes dimensiones, dependen las habilidades emocionales.

Tabla 9*Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio.*

Variables/dimensiones		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Habilidades emocionales y procesos administrativos	Pearson	,370	2	,831
Habilidades emocionales y planificar	Desvianza	,661	2	,719
Habilidades emocionales y organizar	Pearson	,421	2	,810
Habilidades emocionales e interacción	Desvianza	,744	2	,689
Habilidades emocionales y dirección	Pearson	2,188	2	,335
	Desvianza	2,993	2	,224
	Pearson	,610	2	,737
	Desvianza	,624	2	,732
	Pearson	3,469	2	,177
	Desvianza	4,208	2	,122

Función de enlace: Logit.

En la tabla 9, se muestran los resultados de la prueba de bondad de ajuste de los modelos, donde además se observa que el $p_valor > 0,05$, Lo cual, indica que las habilidades emocionales y los procesos administrativos se ajustan el modelo de regresión logística ordinal. Asimismo, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal los cruces que se ha hecho entre: Habilidades emocionales y planificación (Chi-cuadrado = ,421; sig = ,810 > 0,05), habilidades emocionales y organización (Chi-cuadrado = , 2,188; sig = ,335 > 0,05), habilidades emocionales e interacción (Chi-cuadrado = ,610; sig = ,737 > 0,05) y las habilidades emocionales y dirección (Chi-cuadrado = , 3,469; sig = ,177 > 0,05).

Tabla 10*Estimaciones de parámetros.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[Procesos administrativos1 = 1]	-5,080	,928	29,976	1	,000
	[Procesos administrativos1 = 2]	-1,394	,560	6,198	1	,013
Ubicación	[Habilidades emocionales1=1]	-6,049	1,060	32,538	1	,000
	[Habilidades emocionales1=2]	-2,212	,676	10,713	1	,001
	[Habilidades emocionales1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[Planificar1 = 1]	-4,819	,900	28,688	1	,000
	[Planificar1 = 2]	-1,109	,517	4,601	1	,032
Ubicación	[Habilidades emocionales1=1]	-5,787	1,036	31,203	1	,000
	[Habilidades emocionales1=2]	-1,931	,641	9,088	1	,000
	[Habilidades emocionales1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[Organizar1 = 1]	-4,739	,889	28,398	1	,000
	[Organizar1 = 2]	-1,110	,517	4,607	1	,032
Ubicación	[Habilidades emocionales1=1]	-3,867	,930	17,305	1	,000
	[Habilidades emocionales1=2]	-1,061	,625	2,882	1	,090
	[Habilidades emocionales1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[Integración1 = 1]	-3,377	,672	25,242	1	,000
	[Integración1 = 2]	-,376	,451	,693	1	,405
Ubicación	[Habilidades emocionales1=1]	-2,630	,751	12,267	1	,000
	[Habilidades emocionales1=2]	-,457	,568	,648	1	,421
	[Habilidades emocionales1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[Dirección1 = 1]	-5,042	,894	31,836	1	,000
	[Dirección1 = 2]	-1,107	,517	4,586	1	,032
Ubicación	[Habilidades emocionales1=1]	-4,123	,951	18,800	1	,000
	[Habilidades emocionales1=2]	-1,660	,631	6,919	1	,009
	[Habilidades emocionales1=3]	0 ^a	.	.	0	.

En la tabla 10, muestra los resultados de estimación de parámetros entre las habilidades emocionales y procesos administrativos. Además, se observa que el coeficiente Wald asociado a cada prueba es mayor que 4. Es decir, unas habilidades emocionales baja (Wald = 32,538 > 4; sig. =, 000 < 0,05), es predictor de los procesos administrativo malo (Wald = 29,976 sig. =, 000 < 0,05). También,

habilidades emocionales medio (Wald = 9,088; sig. =, 000 < 0,05) es predictor de la planificación medio (Wald = 4,601; sig. =, 032 < 0,05). Asimismo, se observa que las habilidades emocionales medio (Wald = 17,305; sig. =, 000 < 0,05), es predictor de organización malo (Wald = 28,398; sig. =, 000 < 0,05). Po otra parte, se evidencia que las habilidades emocionales bajo (Wald = 12,267; sig. =, 000 < 0,05) es predictor de integración mala (Wald = 25,242; sig. =, 000 < 0,05). Finalmente, se evidencia que las habilidades emocionales medio (Wald = 6,919; sig. =, 000 < 0,05) es predictor de la dirección regular (Wald = 4,586; sig. =, 000 < 0,05)

Tabla 11

Prueba Pseudo R cuadrado

Variables/dimensiones	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Habilidades emocionales y procesos administrativos	,536	,608	,361
Habilidades emocionales y planificar	,517	,587	,342
Habilidades emocionales y organizar	,311	,368	,201
Habilidades emocionales e interacción	,208	,243	,120
Habilidades emocionales y dirección	,321	,381	,210

La tabla 11, muestra los estadísticos de la prueba Pseudo R cuadrado, para analizar el grado de variabilidad. De los tres estadísticos, se asumirá el mayor valor (coeficiente de Nagelkerke) en todos los casos. También, se observa, que el 60.8% de la variabilidad de los procesos administrativos, depende de las habilidades emocionales. Asimismo, dependen de las habilidades emocionales: 58.7% de planificación, el 36.8% de organización, el 24.3% de integración y el 38.1% de dirección.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación el 45.7% opinan sobre las habilidades emocionales están en el grado medio y el 41.4% sostienen que el proceso administrativo es regular. Concluyó que se determinó la influencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo al 60.8%. Lo cual, , muestra que existe influencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021. Se asemeja a los estudios de Dam (2020) demuestra que el 95.2% menciona que los requisitos del análisis de las dimensiones fueron estudiados mediante el chi cuadrado. Se arriba que la calidad que se relaciona con la educación está directamente enlazada con la gestión de la administración de la entidad Militar de Chorrillos. Se asemeja a los estudios de Pérez, López y Santa (2018) sugiere que la importancia de la inteligencia del tipo emocional ayuda a que las personas que sumen cargos puedan contar con las capacitaciones correspondientes para que desarrollen sus habilidades que se ayuden a dirigir a sus equipos de trabajo.

Se apoyó a la teoría de Martín, González y Domínguez (2020) precisaron que es la habilidad que cuenta una persona en el manejo de sus emociones y este a su vez le ayuda a poder manejar las situaciones y los imprevistos que se puedan presentar cuando se relacionen entre los integrantes de los equipos de trabajo, podrá manejar las diversas situaciones a través del manejo de sus emociones. También se considera que este bienestar que tienen le ayuda a poder mejorar su comprensión en el estudio. Asimismo, Munch (2016) señaló que el proceso administrativo es una secuencia de acciones que le ayudan al directivo para poder cumplir las metas que se hayan propuesto, también se considera que las pautas que consideren las actividades deben ser compartidas para poder cumplir con las metas. De tal forma, Morán, Bravo, Villanueva y Saltos (2020) manifestaron que es una secuencia que determina el manejo de las actividades que se desarrollan en una entidad para poder lograr sus metas, ello se concreta a través de las coordinaciones entre los miembros del espacio, donde cada uno desempeña una función, la cual debe ser considerada en las destrezas que tienen los líderes.

En referencia a la hipótesis específica 1, se arribó que el 45.7% opinan sobre las habilidades emocionales están en el grado medio y el 42.9% de los encuestados dicen que la planificación es regular. De la misma forma, se determinó la influencia

de las habilidades emocionales en la planificación administrativa al 58.7%. Lo cual, muestra que existe incidencia de las habilidades del tipo emocionales dentro de la planificación de la parte administrativa de los colaboradores de la II División del Ejército durante la Pandemia del COVID – 19, Rímac. Se asemeja a los estudios de Bayona (2018) demuestra que hay relación positiva entre las variables. Donde se puede manifestar que la inteligencia de este tipo hace que los colaboradores puedan desempeñar sus funciones de maneja adecuada, por ello se puede visualizar un mejor desempeño de sus funciones.

Se basó a la teoría de Mayer y Salovey (1997) manifestaron que considera que es cuando una persona sabe manejar sus pensamientos y emociones en situaciones de presión, es ahí donde se demuestra la inteligencia del tipo emocional, ya que representa la suma de habilidades mentales, consideradas de alto nivel debido a que sabe regular sus emociones y le ayuda a poder interactuar con diversas personas y poder aceptar las diferencias culturales de los integrantes de los equipos que pueda direccionar,

Al respecto, Vera, Valdivia, Quentasi, Yana y Apaza (2020) precisaron que la planificación es el inicio de las ideas que se van a concretar dentro de una empresa, ya que todos planes deben estar contemplado y estructurado en este documento, el cual debe estar compartido con los integrantes de la empresa para que se logre las metas con el apoyo de los colaboradores.

En referencia a la hipótesis 2, de acuerdo al objetivo planteado se arribó que el 45.7% opinan sobre las habilidades emocionales están en el grado medio y el 47.1% de los encuestados señalan que la organización es buena. Además, concluyó que se estableció la incidencia de las habilidades del tipo emocionales en la organización administrativa al 36.8%. y se demuestra su incidencia en la manera de organización de los colaboradores del contexto en el que se está analizando. Se asemeja a los estudios de García y León (2018) demuestra que hay relación con un valor de 0,8728. Es decir, cuando hay mayor inteligencia de las emociones, se observa mejoría en cada una de las dimensiones relacionadas al desempeño en el trabajo. Asimismo, con la presente investigación a desarrollar se relaciona que a mayores habilidades emocionales se realizará un mayor desarrollo en los procesos administrativos. También, se realizará la dependencia de las habilidades del tipo emocionales.

Se apoyó en el estudio de Molina (2017) precisaron las empresas están organizadas en base a una secuencia de actividades y normas que rigen las conductas de los colaboradores, ello con la finalidad de que los colaboradores puedan realizar las coordinaciones para las actividades, ello cuando se cuente con los recursos para el buen desempeño de sus funciones. Además, Musonda, et al. (2017) señalaron que cada ser humano posee una habilidad, y la que se refiere a la inteligencia de las emociones son aquellas que logran controlar sus emociones para poder lograr las metas que se proponen y esto e ayuda a poder conducir a grupos de trabajo y también en poder entender a los demás. Estas habilidades le ayudan a los estudiantes para poder

Sobre hipótesis específica 3, de acuerdo el objetivo planteado se arribó que el 45.7% opinan sobre las habilidades emocionales se ubica en el nivel medio y el 47.1% de los encuestados opinan que la interacción es regular. Asimismo, se estableció la influencia de las habilidades emocionales en la integración administrativa al 24.3%. Lo cual, existe influencia de las destrezas del tipo emocional en la interacción de los colaboradores de la II División del Ejército. Se asemeja al estudio de Vaca, Brito, Rueda y Vaca (2018) demuestra que la inteligencia del tipo emocional, influye directamente con la Autoeficacia de los Emprendedores, se demuestra que cuando una persona confía en sus propias destrezas hace posible el ingenio en sus actividades, las cuales se evidencian en los resultado positivos que puedan tener, ya que ser innovador es muy importante en la gestión de una empresa que se ha dedicado al turismo, donde se busca cosas nuevas y una atención que sirva de vivencia inolvidable de los clientes.

Se basó a la teoría de Munch (2016) quien señaló que la integración es la unión de los procedimientos administrativos que tienen la finalidad de repartir el trabajo entre los colaboradores en relación a las funciones que desempeñan siempre que ayuden al logro de las metas. Mediante las acciones que se han implementado en base a los valores de la empresa, los que deben ceñirse a las metas de la empresa. También, Rojas, Hernández y Niebles (2020) manifestaron que la integración es medular para el desarrollo de las actividades dentro de una empresa, ya que permite que los colaboradores puedan interactuar para trabajar de manera coordinada en beneficio de la empresa.

En cuanto a la hipótesis específica 4, de acuerdo el objetivo se arribó que el 45.7% opinan sobre las habilidades emocionales se ubica en el nivel medio y el 51.4% de los encuestados indican que la dirección es regular. De la misma forma, se estableció la influencia de las habilidades emocionales en la dirección administrativa al 38.1%. Lo cual, existe incidencia de las habilidades del tipo emocional en la dirección administrativa del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021. Hay una similitud con la tesis de Gómez y De González (2018) se arribó que el resultado. la inteligencia de las emociones se nota que hay un nivel bajo en los encargados educativos, donde se aprecia que sus funciones solo abarcan el lao administrativo, dejando de lado habilidades como ser proactivo, lo que hace que no se interrelacione con los demás colaboradores, no despierta motivación, ni estímulo positivo y menos logra se empático con los demás, Lo cual, se convierte en una dificultad para la entidad.

Se apoyó a la teoría de Munch (2016) manifestó la organización contiene las actividades que se realizaran en beneficio de la empresa, éstas deben estar señalada con la estrategia que se van a aplicar, las metas que se quiere alcanzar y los responsables de las actividades. Para ello es necesario la presencia de un líder dentro de la empresa para que encamine el esfuerzo de los colaboradores y logre establecer una relación grata para facilitar la comunicación dentro de la empresa. Además, Montano, Martínez, Vitoria y Vargas (2017) señalaron que es una parte básica de la administración que busca que los planes que se puedan establecer le sirvan a los directivos o gerentes para que puedan orientar los esfuerzos de los colaboradores en el desarrollo de las actividades dentro de la empresa, reconociendo la influencia de un líder que dirija a los equipos de trabajo para el desarrollo de las acciones. De la misma forma, se tendrá, de acuerdo los resultados dar una recomendación o una alternativa de solución para poder mejorar la gestión del cambio en los trabajadores y mejorar su desarrollo profesional en la institución mencionada.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se demostró que la incidencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo al 60.8%. Lo cual, muestra que existe influencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021.

Segunda: Se demostró que la incidencia de las habilidades del tipo emocionales en la planificación administrativa al 58.7%. Lo cual, muestra que existe influencia de la variable habilidades del tipo emocionales en la planificación administrativa del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021.

Tercera: Se estableció que la incidencia de las habilidades del tipo emocionales en la organización administrativa al 36.8%. Lo cual, existe influencia de las habilidades del tipo emocional en la organización administrativa del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021.

Cuarta: Se demostró que la incidencia de las habilidades del tipo emocionales en la integración administrativa al 24.3%. Lo cual, existe influencia de las habilidades del tipo emocionales en la integración administrativa del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021.

Quinta: Se estableció que la incidencia de las habilidades del tipo emocionales en la dirección administrativa al 38.1%. Lo cual, existe influencia de las habilidades del tipo emocional en la dirección administrativa del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rímac, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda desarrollar un proceso administrativo que permitan planear las actividades que van a desarrollar dentro de la empresa, las cuales deben estar basadas en sus valores y en la cultura. Esto le permitirá a la empresa poder lograr sus metas para contar con una planificación que mejore la situación actual de la empresa.
- Segunda:** Se sugiere que la planificación de la empresa tome en cuenta el factor emocional de los colaboradores y propongan planes que afiancen este aspecto en las interacciones entre los equipos de trabajo, ya que se podrá notar mejores resultados en el trabajo colaborativo.
- Tercera:** Se recomienda frente a las habilidades emocionales en el proceso de organización, es importante presentar una estructura en el área de personal que le permita crecer a los colaboradores. Lo cual, les traerá mayor satisfacción y por ello se puede lograr un mejor desempeño en sus labores, lo que trae beneficios a la empresa para poder lograr las metas y con ello que cada colaborador pueda desempeñar sus funciones de manera idónea en beneficio de la empresa.
- Cuarta:** Se recomienda proponer un programa de motivación hacia los colaboradores que se encuentren dirigidos por psicólogos para un proceso de motivación, donde los colaboradores puedan intercambiar experiencia que les ayude a mejorar su trabajo, ello debe estar considerado con premios que le puedan brindar para un mejor desempeño.
- Quinta:** Se recomienda frente a las habilidades emocionales en el proceso de dirección, se tiene que cambiar las políticas en cuanto a los tipos de comunicación e interacción entre los colaboradores, para que todos compartan información y pueda encaminar sus esfuerzos y se logre los objetivos de la institución.

Referencias

- Alvarado, J., Almeida, J., Vélez Bravo, G. y Cornejo, D. (2020). Estado del proceso administrativo en las unidades de producción agropecuaria de Santo Domingo, Ecuador. *Revista Espacios*, 41(5), 8.
- Angulo, J., Masacón, M., Díaz, P., Aristega, J. y Chávez, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22.
- Bayona, M. (2018). Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018. Recuperado de: <https://bit.ly/2QwnMFv>
- Bermúdez, A., Méndez, I., y García, I. (2017). Inteligencia emocional, calidad de vida y alexitimia en personas mayores institucionalizadas. *European Journal of Health Research*, 3(1), 17-25.
- Burstein, Z., & Jhonnell, J. (2019). La Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública asume con propósitos renovados sus responsabilidades para el 2019.
- Carmona. P. y Rosas, E. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista LIDER*. Vol. 19, Nro. 31, 2017. pp 107-118. ISSN:0717-0165. Venezuela. Recuperado de: <https://cutt.ly/JpzTZmF>
- Chuncho, J., Cabrera, M., Cedillo, J., Vega, P., Moreno, M., Ortega, R. y Muñoz, R. (2020). Manual de procedimientos como herramienta de control en los procesos administrativos de una empresa privada. *Tecnologi-K*, 2(1), 3-13.
- Bravo, L., Amayuela, G. y Colunga, S. (2017). Tendencias históricas del proceso de educación emocional en los estudiantes del bachillerato en Ecuador. *Mendive. Revista de Educación*, 15(3), 305-315.
- Cazalla, N. y Molero, D. (2016). Inteligencia emocional percibida, disposición al optimismo-pesimismo, satisfacción vital y personalidad de docentes en su formación inicial, *Revista de Investigación Educativa*, vol. 34, núm. 1, pp. 241-258. DOI: 10.6018/rie.34.1.220701.
- Colorado, Y. y Bisval, C. (2015). Habilidades emocionales en una muestra de estudiantes universitarios: las diferencias de género. *Educación y Humanismo*, 17(28), 119-132.

- Chong, M., Chong, C., Bustamante, V. y Galarza, F. (2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano. *Revista San Gregorio*, (31), 64-71.
- Dam, D. (2020). Calidad educativa y gestión administrativa en la Escuela Militar de Chorrillos-2018.
- Dante, G. (2018). Diseño de una auditoría del conocimiento organizacional orientada hacia los procesos principales y el desarrollo profesional. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED)*, 29(3), 1-12.
- Fernández, A., Enrique G. y Martín, M. (2015). Dimensions of emotional intelligence related to physical and mental health and to health behaviors”, *Frontiers in Psychology*, vol 6. DOI: 10.3389/fpsyg.2015.00317.
- Fernández, F., Marín, F. y Urquijo, S. (2016). Relación entre los constructos autocontrol y autoconcepto en niños y jóvenes. *Liberabit*, 16(2), 217-226.
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*.6(16), 110-125.
- Flores, S. (2019). Inteligencia emocional en estudiantes de la institución Educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Huaraz-2017.
- García, J. y León, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*, 14(4), 67-80.
- Gómez, M. y De González, M. (2018). Inteligencia emocional del gerente educativo y clima laboral en escuelas Bolivarianas Venezolanas. *Revista arbitrada interdisciplinaria koinonía*, 3(5), 10-26.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Holinka, C. (2015). Stress, emotional intelligence, and life satisfaction in college students, *College Student Journal*, vol. 49, núm. 2, pp. 300-311. Disponible en: <http://eric.ed.gov/?id=EJ1095697>.
- Inamorato, A., Gausas, S., Mackeviciute, R., Jotautyte, A., & Martinaitis, Z. (2019). Innovating professional development in higher education: An analysis of practices innovating professional development in higher education.

Luxembourg: Publications Office of the European Union.
<https://doi.org/10.2760/26224>.

- Limonero, T., Fernández, J., Soler, J., Álvarez, M. (2016). Emotional intelligence and recovering from induced negative emotional state, *Frontiers in Psychology*, junio, pp. 1-8. DOI: 10.3389/fpsyg.2015.00816
- Márquez, M. y Gaeta, M. (2018). Competencias emocionales y toma de decisiones responsable en preadolescentes con el apoyo de docentes, padres y madres de familia: Un estudio comparativo en estudiantes de 4º a 6º año de educación primaria en España. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 176-200.
- Martín, J., González, M. y Domínguez, M. (2020). Habilidades emocionales en profesores y estudiantes de educación media y universitaria de Venezuela. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(1), 153-179.
- Marco, M., García, F. y Sánchez, M. (2020). Inteligencia emocional y prácticas participativas con la familia en atención temprana. *RELIEVE-Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 26(1).
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*, 3, 31.
- Mayorga, D., Chong, A., Zea, M., Maya, Á. y Tigselema, I. (2017). Procesos administrativos y operativos como fortalecimiento del talento humano. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*. e-ISSN 2528-7842, 3(3), 01-08.
- Mego, A. (2019). Programa 'Soy feliz con mis Emociones' e inteligencia emocional en estudiantes de primero de secundaria de una institución educativa particular de San Isidro en el 2017.
- Mendoza, M., Álvarez, L. y Rivera, G. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7.
- Mendoza, H. y Mendoza, K. (2018). Gestión del conocimiento como herramienta para generar valor agregado a los procesos administrativos en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 263-268.

- Molero, D., Pantoja, A. y Galiano, M. (2017). Inteligencia emocional rasgo en la formación inicial del profesorado, *Contextos Educativos. Revista de Educación*, núm. 20, pp. 43-56. DOI: 10.18172/con.2993.
- Molina, J. (2017). Gobernanza y nueva organización administrativa en la reciente legislación española y de la Unión Europea sobre contratación pública. *Revista de administración pública*, (204), 343-373.
- Montealegre, M. (2020). La experiencia del deseo del Otro como constitutiva del fetiche-mercancía. *Protrepis. Revista de Filosofía*, (17), 89-103.
- Morán, A., Bravo, M., Villanueva, L. y Saltos, R. (2020). Procesos administrativos para restaurantes de comida típica en la provincia de los ríos. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria. e-ISSN 2528-7842*, 6(1), 21-28.
- Montano, V., Martínez, J., Vitoria, N. y Vargas, M. (2017). Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 12(2), 95-122.
- Munch, L. (2016). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativo*. (2da. Edición). México. Editorial Progreso.
- Murguía, A., Pozos, B. y Plascencia, A. (2019). Work stress and its relationship with socio-labor factors in teachers of a public preparatory school and of a private one. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(1), 52-57.
- Musonda, A. (2017). Algebraic competences and emotional intelligence of first year Bachelor of Science in Mathematics and Science Education students at the Copperbelt University in Zambia. *Tuning Journal for Higher Education*, 5(1), 171-195. [https://doi.org/10.18543/tjhe-5\(1\)-2017pp171-195](https://doi.org/10.18543/tjhe-5(1)-2017pp171-195) [Links]
- Ochoa, A., Ramírez, J., Hernández, M. y Rizo, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, (33), 52-63.
- Ochoa, M., Arias, B., Siguenza, L. y Segarra, L. (2020). Integración de información de costos para la toma de decisiones en industrias de ensamblaje. *Revista Economía y Política*, 100-117.
- Ordemar, P. y Gálvez, N. (2020). Factores intervinientes para la ejecución del presupuesto de donaciones y transferencias en el Hospital Regional Lambayeque-Perú. *Revista del Cuerpo Médico del HNAAA*, 13(1), 61-65.

- Peñalva, A., López J. y Barrientos, J. (2017). Habilidades emocionales y profesionalización docente para la educación inclusiva en la sociedad en red. *Contextos Educativos. Revista de Educación* (20), 201-215. doi:<http://doi.org/10.18172/con.3011>.
- Puraca, B. (2020). Los actos de corrupción en las contrataciones del estado a consecuencia del COVID-19: ¿delito funcional o infracción administrativa?. *REVISTA DE DERECHO*, 5(1), 21-34.
- Pérez, F., López, T. y Santa, F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53), 98-120.
- Prafitriyani, S., Magfirah, I., Amir, N. F., Irmawati, A. & Umanailo, M. C. B. (2019). Influence of emotional intelligence on mathematics learning outcomes of class VII middle school 9 Buru students. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(10), 1490-1494. [[Links](#)]
- Roca, S., Molero, M., Montilla, K., Rujano, M., & González, M. (2020). KAVAC: Sistema de gestión de procesos administrativos para la APN. *Conocimiento Libre y Licenciamiento (CLIC)*, (21).
- Rojas, C., Hernández, H. y Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista ESPACIOS*, 41(01).
- Salcedo, M. y Prez, M. (2020). Relación entre inteligencia emocional y habilidades matemáticas en estudiantes de secundaria. *Mendive. Revista de Educación*, 18(3), 618-628.
- Taverne, E. (2020). La organización de la administración pública en una escala local: la provincia de Coquimbo, Chile, en la década de 1820. *Revista de Gestión Pública*, 5(2), 187-218.
- Torres, E. (2020). Habilidades intrapersonales y su relación con el burnout en docentes de educación básica en León, México. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 19(39), 163-179.
- Vaca, L., Brito, G., Rueda, D. y Vaca, C. (2018). Influencia de las emociones en las habilidades emprendedoras de los propietarios de servicios turísticos de la

ciudad de Puyo. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 2(3), 87-94.

Vera, Y., Valdivia, J., Quentasi, S., Yana, D. y Apaza, R. (2020). Design Thinking en la Planificación de Pruebas de Software. *Innovación y Software*, 1(2), 40-51.

Vélez, A., López-Goñi, J. y González, J. (2017). Habilidades emocionales y profesionalización docente para la educación inclusiva en la sociedad en red. *Contextos Educativos. Revista de Educación*, (20), 201-215.

Zambrano, M. y Ormaza, M. (2020). Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 467-486.

Anexos

Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título: Habilidades emocionales en el proceso administrativo del personal de la II división del ejército durante la pandemia, Rímac, 2021

Autor:

Problema		Objetivos		Hipótesis		Variables e indicadores				
Problema general:		Objetivo general:		Hipótesis general:		Variable independiente: Habilidades emocionales				
¿Cuál es la influencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021?		Determinar la influencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021.		Existe influencia de las habilidades emocionales en el proceso administrativo del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021.		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Problemas específicos:		Objetivos específicos:		Hipótesis específicas:		Control emocional	Conciencia de sí mismo	1,2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Medio Alto
¿Cuál es la influencia de las habilidades emocionales en la planificación administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021?		Determinar la influencia de las habilidades emocionales en la planificación administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021.		Existe influencia de las habilidades emocionales en la planificación administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021.			Autorregulación	3,4		
¿Cuál es la influencia de las habilidades emocionales en la organización administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021?		Determinar la influencia de las habilidades emocionales en la organización administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021.		Existe influencia de las habilidades emocionales en la organización administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021.		Motivación	Control de los impulsos	5,6		
¿Cuál es la influencia de las habilidades emocionales en la integración administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021?		Determinar la influencia de las habilidades emocionales en la integración administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021.		Existe influencia de las habilidades emocionales en la integración administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021.			Confianza en sí mismo	7,8		
¿Cuál es la influencia de las habilidades emocionales en la dirección administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021?		Determinar la influencia de las habilidades emocionales en la dirección administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021.		Existe influencia de las habilidades emocionales en la dirección administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021.		Empatía	Perseverancia en su objetivos	9,10		
¿Cuál es la influencia de las habilidades emocionales en la dirección administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021?		Determinar la influencia de las habilidades emocionales en la dirección administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021.		Existe influencia de las habilidades emocionales en la dirección administrativa del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021.			Optimismo	11,12		
						Habilidades sociales	Confianza en los demás	13, 14		
							Interés en el bienestar ajeno	15, 16, 17		
							Ponerse en el lugar de otro	18, 19, 20		
							Comunicación eficaz	21,22		
							Asertividad	23, 24		
							Inteligencia social	25, 26		
						Variable dependiente: Procesos administrativos				
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
						Planificar	Objetivos	1,2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
							Estrategias	3,4		
							Misión y visión	5,6		
						Organizar	Departamentalización	7,8		
							Diseño de cargos y tareas	9,10		
						integración	Centralización	11,12		
							Estándares del desempeño	13,14		
							Evaluación del desempeño	15,16		
						Dirección	Medición de resultado	17,18		
							Motivación	19,20		
							Liderazgo	21,22		
							Comunicación	23, 24		

del personal de la II división del ejército, Rímac, 2021?	personal de la II división del ejército, Rímac, 2021.						
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Explicativa Tipo: Básica Diseño: No experimental- de corte transversal Correlación causal Método: Hipotético deductivo Enfoque: Cuantitativo	Población censo: 100 representantes	Variable 1: Habilidades emocionales Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Martín, González y Domínguez, 2020 Año: 2021 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: Rímac Forma de Administración: Directa	Variable 2: Procesos administrativos Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Munch (2016) Año: 2021 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: Rímac Forma de Administración: Directa	DESCRIPTIVA: Distribución de frecuencia, tablas de contingencia, figuras INFERENCIAL: Según Regresión ordinal			

Matriz de Operacionalización de las variables

Operacionalización de las habilidades emocionales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Nivel y rango por dimensiones	Niveles o rangos
Habilidades emocionales	Martín, González y Domínguez (2020) definieron que las habilidades emocionales en entornos educativos permitirán mejorar la convivencia escolar se relacionan con el hecho de saber manifestar las emociones, y saber comprender las manifestaciones de las mismas, ya que penderá de los prejuicios que tenga para poder controlar sus emociones frente a circunstancias diversas.	La definición operacional de esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones, doce indicadores la cual es medida por un cuestionario conformado por 44 preguntas mencionada en escala de Likert y establecidas en nivel y rango.	Control emocional	Conciencia de sí mismo.	1,2	Escala: Ordinal Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo Medio Alto	Bajo Medio Alto
				Autorregulación.	3,4,5,6			
				Control de los impulsos	7,8,9,10			
			Motivación	Confianza en sí mismo.	11,12,13, 14			
				Perseverancia en sus objetivos.	15, 16, 17, 18			
				Optimismo.	18, 19, 20, 21			
			Empatía	Confianza en los demás.	22, 23, 24, 25			
				Interés en el bienestar ajeno.	26, 27, 28, 29			
				Ponerse en el lugar de otro	30, 31, 32			
			Habilidades Sociales	Comunicación eficaz	33, 34, 35, 36			
				Asertividad	37, 38, 39, 40			
				Inteligencia Social	41, 42, 43, 44			

Operacionalización de proceso administrativo

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por variable
Proceso administrativo	Munch (2016) definió al proceso administrativo como un conjunto de fases periodos o funciones integradas de forma sucesiva por medio de las cuales se efectúa la administración.	La definición operacional de esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones, doce indicadores la cual es medida por un cuestionario conformado por 24 preguntas con la respuesta polítmica o escala de Likert y mencionadas en nivel y rango.	Planificar	Objetivos	1,2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
				Estrategias	3,4		
				Misión y visión	5,6		
			Organizar	Departamentalización	7,8		
				Diseño de cargos y tareas	9,10		
				Centralización	11,12		
			Integración	Estándares del desempeño	13,14		
				Evaluación del desempeño	15,16		
				Medición de resultado	17,18		
			Dirección	Motivación	19,20		
				Liderazgo	21,22		
				Comunicación	23, 24		

SOLICITA: AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTA COMO HERRAMIENTA DE APOYO EN LA ELABORACIÓN DE TESIS EN EL PROGRAMA DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA UCV.

SEÑOR GENERAL DE BRIGADA JEFE DEL ESTADO MAYOR DE LA II DE - RIMAC

Mi General:

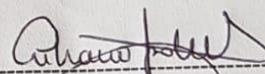
Yo, **BOLIVAR MELO Liliانا**, MY CYT Identificada con CIP N° 400257100, DNI N° 10281049, perteneciente al Estado Mayor de la II División del Ejército con el debido respeto y por conducto regular me presento y digo:

Que, continuando con mi espíritu de superación y desarrollo personal, es que solicito a Ud; se digne disponer a quien corresponda se me otorgue la Autorización para realizar una encuesta al personal que labora en la II DE, como herramienta de apoyo en la elaboración de mi tesis la que tiene por título: **Habilidades emocionales en los procesos administrativos del personal militar de la II División del Ejército durante la COVID – 19, Rimac 2021**, la cual será presentada en el programa de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

POR LO EXPUESTO

Solicito a Ud. Mi General acceder a mi pedido.

Lima, 20 de julio del 2021



Liliانا Bolivar Melo
My Cyt
CIP N° 400257100

PIEZAS ADJUNTAS

- Copia Simple de DNI.
- Copia Simple de CIP.
- Copia formato de encuesta a realizar.
- Copia de Ficha de matrícula de la UCV.



10.40



PERÚ

Ministerio
de Defensa

Ejército
del Perú

II División de
Ejército

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

EJERCITO DEL PERU

II DE

DIEDOC

AUTORIZACIÓN

EL SR GRL DIV COMANDANTE GENERAL DE LA II DE, QUIEN
SUSCRIBE, AUTORIZA A LA:

MY CYT BOLIVAR MELO LILIANA

IDENTIFICADA CON CIP N° 400257100 Y DNI N° 10281049, QUIEN
PRESTA SERVICIOS COMO JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INFORMACIONES
DE LA II DE, PARA REALIZAR LA ENCUESTA AL PERSONAL QUE LABORA EN
LA II DE, COMO HERRAMIENTA DE APOYO EN LA ELABORACIÓN DE SU TESIS
QUE TIENE POR TÍTULO "HABILIDADES EMOCIONALES EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DEL PERSONAL MILITAR DE LA II DE DURANTE LA
COVID-19, RIMAC 2021".

SE EXPIDE LA PRESENTE AUTORIZACIÓN A SOLICITUD DE LA
INTERESADA PARA SER PRESENTADA EN EL PROGRAMA DE GESTIÓN
PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Rimac, 02 de Agosto de 2021




O-218204664- O+
FERNANDO LUIS LEGUIA MURILLO
General de División
Comandante General de la II DE

¡HOY COMO AYER, VENCER SIEMPRE VENCER!

Instrumentos

Cuestionario para medir habilidades emocionales

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Control emocional						
1	Soy consciente de mis habilidades sociales.					
2	Mis pensamientos afectan mi estado de ánimo y mis acciones.					
3	Si me enfado con alguien, intento clamarme y cuando lo consigo, le explico las razones.					
4	Sé cómo regular mi estado de ánimo.					
5	Frente a situaciones adversas mantengo el equilibrio de mis emociones.					
6	Me considero capaz de manejar mis impulsos.					
DIMENSIÓN 2: La motivación						
7	Me siento bien sabiendo que soy importante para mis compañeros.					
8	Me motiva ser útil cuando trabajo en equipo.					
9	Soy constante en las actividades para lograr mis objetivos.					
10	Me considero capaz de terminar lo que inicio.					
11	Me motiva asumir desafíos.					
12	Me agrada ver el lado positivo de las cosas.					
DIMENSIÓN 3: La empatía						
13	Tengo confianza en los demás.					
14	Confío en el trabajo que realizan mis compañeros.					
15	Comprendo las necesidades de mis compañeros.					
16	Me preocupo por el bienestar de mis compañeros.					
17	Me intereso por el bienestar físico de mis compañeros.					
18	Me siento bien si mi compañero se siente cómodo en el trabajo.					
19	Me apena el dolor que pueda estar sintiendo mi compañero.					
20	Me solidarizo con las necesidades de mis compañeros.					
DIMENSIÓN 4: Las habilidades sociales						
21	Escucho con atención lo que otros dicen.					
22	Opino en una conversación sin interrumpir a los demás.					
23	Respeto siempre la opinión de otras personas.					
24	Defiendo mi punto de vista de manera amable.					
25	Tengo trato armonioso con los demás.					
26	Tengo capacidad de hacer amistad con todo tipo de personas.					

Gracias por su valiosa colaboración

CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca la relación de la satisfacción del usuario en el presente cuestionario es de forma anónima, por lo cual, le agradecemos de antemano su colaboración.

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN						
1	La planificación actual permite el logro de los objetivos institucionales					
2	Conoce los objetivos de su área.					
3	Considera que la estrategia es aplicada de forma correcta en la entidad.					
4	La estrategia actual le permite desarrollar sus funciones adecuadas.					
5	En la entidad están claramente definidas la misión y visión					
6	Desde su punto de vista la entidad dirige sus acciones al logro de la misión y visión.					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN						
7	La departamentalización actual facilita el desarrollo de las funciones diarias.					
8	Se percibe organización dentro de los departamentos.					
9	Considera que jefe inmediato es quien debería proporcionar la información para el diseño cargo.					
10	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las tareas.					
11	Percibe que su opinión es considerada al momento de tomar una decisión.					
12	Considera que las decisiones institucionales impactan favorablemente en las actividades.					
DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN						
13	Tienen claro que se espera de usted cuando se fijan los estándares de desempeño.					
14	Los estándares de desempeño son fijados de acuerdo a la realidad de la entidad.					
15	Considera que la transparencia es primordial al desarrollar una nueva evaluación del desarrollo.					
16	Observa a la evaluación del desempeño como una herramienta retroalimentaría.					
17	Cree usted que al evaluar su trabajo su jefe inmediato debería revisar con usted los resultados.					
18	Los resultados ofrecen insumos para el diseño de estrategias.					
DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN						
19	Encuentra usted motivación por parte de la entidad.					
20	Siente que se brinda suficiente responsabilidad con el trabajo que le encomiendan.					
21	El jefe inmediato reconoce su trabajo y se le comunica.					
22	Observa que el jefe inmediato proporciona soluciones oportunas a los problemas del área.					
23	Fluye oportuna y directamente la información en su trabajo.					
24	En su área puede expresar sus inquietudes y propuestas libremente.					

Validación del instrumento


ADICIONADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES EMOCIONALES

Nº	Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Control emocional								
1	Soy consciente de mis habilidades sociales.	✓		✓		✓		
2	Mis pensamientos afectan mi estado de ánimo y mis acciones.	✓		✓		✓		
3	Si me enfado con alguien, intento clamarme y cuando lo consigo, le explico las razones.	✓		✓		✓		
4	Sé cómo regular mi estado de ánimo.	✓		✓		✓		
5	Frente a situaciones adversas mantengo el equilibrio de mis emociones.	✓		✓		✓		
6	Me considero capaz de manejar mis impulsos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: La motivación								
7	Me siento bien sabiendo que soy importante para mis compañeros.	✓		✓		✓		
8	Me motiva ser útil cuando trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
9	Soy constante en las actividades para lograr mis objetivos.	✓		✓		✓		
10	Me considero capaz de terminar lo que inicio.	✓		✓		✓		
11	Me motiva asumir desafíos.	✓		✓		✓		
12	Me agrada ver el lado positivo de las cosas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: La empatía								
13	Tengo confianza en los demás.	✓		✓		✓		
14	Confío en el trabajo que realizan mis compañeros.	✓		✓		✓		
15	Comprendo las necesidades de mis compañeros.	✓		✓		✓		
16	Me preocupo por el bienestar de mis compañeros.	✓		✓		✓		
17	Me intereso por el bienestar físico de mis compañeros.	✓		✓		✓		
18	Me siento bien si mi compañero se siente cómodo en el trabajo.	✓		✓		✓		
19	Me apena el dolor que pueda estar sintiendo mi compañero.	✓		✓		✓		
20	Me solidarizo con las necesidades de mis compañeros.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Las habilidades sociales								
21	Escucho con atención lo que otros dicen.	✓		✓		✓		
22	Opino en una conversación sin interrumpir a los demás.	✓		✓		✓		
23	Respeto siempre la opinión de otras personas.	✓		✓		✓		
24	Defiendo mi punto de vista de manera amable.	✓		✓		✓		
25	Tengo trato armonioso con los demás.	✓		✓		✓		
26	Tengo capacidad de hacer amistad con todo tipo de personas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. NERIO JANAMPA ACUÑA DNI: 28270171

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

20 de 05 del 2021


 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN								
1	La planificación actual permite el logro de los objetivos institucionales	✓		✓		✓		
2	Conoce los objetivos de su área.	✓		✓		✓		
3	Considera que la estrategia es aplicada de forma correcta en la entidad.	✓		✓		✓		
4	La estrategia actual le permite desarrollar sus funciones adecuadas.	✓		✓		✓		
5	En la entidad están claramente definidas la misión y visión	✓		✓		✓		
6	Desde su punto de vista la entidad dirige sus acciones al logro de la misión y visión.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
7	La departamentalización actual facilita el desarrollo de las funciones diarias.	✓		✓		✓		
8	Se percibe organización dentro de los departamentos.	✓		✓		✓		
9	Considera que jefe inmediato es quien debería proporcionar la información para el diseño cargo.	✓		✓		✓		
10	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las tareas.	✓		✓		✓		
11	Percibe que su opinión es considerada al momento de tomar una decisión.	✓		✓		✓		
12	Considera que las decisiones institucionales impactan favorablemente en las actividades.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN								
13	Tienen claro que se espera de usted cuando se fijan los estándares de desempeño.	✓		✓		✓		
14	Los estándares de desempeño son fijados de acuerdo a la realidad de la entidad.	✓		✓		✓		
15	Considera que la transparencia es primordial al desarrollar una nueva evaluación del desarrollo.	✓		✓		✓		
16	Observa a la evaluación del desempeño como una herramienta retroalimentaria.	✓		✓		✓		
17	Cree usted que al evaluar su trabajo su jefe inmediato debería revisar con usted los resultados.	✓		✓		✓		
18	Los resultados ofrecen insumos para el diseño de estrategias.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN								
19	Encuentra usted motivación por parte de la entidad.	✓		✓		✓		
20	Siente que se brinda suficiente responsabilidad con el trabajo que le encomiendan.	✓		✓		✓		
21	El jefe inmediato reconoce su trabajo y se le comunica.	✓		✓		✓		
22	Observa que el jefe inmediato proporciona soluciones oportunas a los problemas del área.	✓		✓		✓		
23	Fluye oportuna y directamente la información en su trabajo.	✓		✓		✓		
24	En su área puede expresar sus inquietudes y propuestas libremente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. NERIO JANAMPA ACUÑA DNI: 28270171

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

20 de 05 del 2021


Firma del Experto Informante.

N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Control emocional								
1	Soy consciente de mis habilidades sociales.	✓		✓		✓		
2	Mis pensamientos afectan mi estado de ánimo y mis acciones.	✓		✓		✓		
3	Si me enfado con alguien, intento clamarme y cuando lo consigo, le explico las razones.	✓		✓		✓		
4	Sé cómo regular mi estado de ánimo.	✓		✓		✓		
5	Frente a situaciones adversas mantengo el equilibrio de mis emociones.	✓		✓		✓		
6	Me considero capaz de manejar mis impulsos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: La motivación								
7	Me siento bien sabiendo que soy importante para mis compañeros.	✓		✓		✓		
8	Me motiva ser útil cuando trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
9	Soy constante en las actividades para lograr mis objetivos.	✓		✓		✓		
10	Me considero capaz de terminar lo que inicio.	✓		✓		✓		
11	Me motiva asumir desafíos.	✓		✓		✓		
12	Me agrada ver el lado positivo de las cosas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: La empatía								
13	Tengo confianza en los demás.	✓		✓		✓		
14	Confío en el trabajo que realizan mis compañeros.	✓		✓		✓		
15	Comprendo las necesidades de mis compañeros.	✓		✓		✓		
16	Me preocupo por el bienestar de mis compañeros.	✓		✓		✓		
17	Me intereso por el bienestar físico de mis compañeros.	✓		✓		✓		
18	Me siento bien si mi compañero se siente cómodo en el trabajo.	✓		✓		✓		
19	Me apena el dolor que pueda estar sintiendo mi compañero.	✓		✓		✓		
20	Me solidarizo con las necesidades de mis compañeros.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Las habilidades sociales								
21	Escucho con atención lo que otros dicen.	✓		✓		✓		
22	Opino en una conversación sin interrumpir a los demás.	✓		✓		✓		
23	Respeto siempre la opinión de otras personas.	✓		✓		✓		
24	Defiendo mi punto de vista de manera amable.	✓		✓		✓		
25	Tengo trato armonioso con los demás.	✓		✓		✓		
26	Tengo capacidad de hacer amistad con todo tipo de personas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE DNI: 25451905

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCACIONAL

21 de 05 del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN								
1	La planificación actual permite el logro de los objetivos institucionales	✓		✓		✓		
2	Conoce los objetivos de su área.	✓		✓		✓		
3	Considera que la estrategia es aplicada de forma correcta en la entidad.	✓		✓		✓		
4	La estrategia actual le permite desarrollar sus funciones adecuadas.	✓		✓		✓		
5	En la entidad están claramente definidas la misión y visión	✓		✓		✓		
6	Desde su punto de vista la entidad dirige sus acciones al logro de la misión y visión.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
7	La departamentalización actual facilita el desarrollo de las funciones diarias.	✓		✓		✓		
8	Se percibe organización dentro de los departamentos.	✓		✓		✓		
9	Considera que jefe inmediato es quien debería proporcionar la información para el diseño cargo.	✓		✓		✓		
10	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las tareas.	✓		✓		✓		
11	Percibe que su opinión es considerada al momento de tomar una decisión.	✓		✓		✓		
12	Considera que las decisiones institucionales impactan favorablemente en las actividades.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN								
13	Tienen claro que se espera de usted cuando se fijan los estándares de desempeño.	✓		✓		✓		
14	Los estándares de desempeño son fijados de acuerdo a la realidad de la entidad.	✓		✓		✓		
15	Considera que la transparencia es primordial al desarrollar una nueva evaluación del desarrollo.	✓		✓		✓		
16	Observa a la evaluación del desempeño como una herramienta retroalimentaria.	✓		✓		✓		
17	Cree usted que al evaluar su trabajo su jefe inmediato debería revisar con usted los resultados.	✓		✓		✓		
18	Los resultados ofrecen insumos para el diseño de estrategias.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN								
19	Encuentra usted motivación por parte de la entidad.	✓		✓		✓		
20	Siente que se brinda suficiente responsabilidad con el trabajo que le encomiendan.	✓		✓		✓		
21	El jefe inmediato reconoce su trabajo y se le comunica.	✓		✓		✓		
22	Observa que el jefe inmediato proporciona soluciones oportunas a los problemas del área.	✓		✓		✓		
23	Fluye oportuna y directamente la información en su trabajo.	✓		✓		✓		
24	En su área puede expresar sus inquietudes y propuestas libremente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

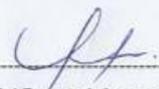
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. CHANTAL JARA AGUIRAE DNI: 25451905

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCACIONAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

21 de 05 del 2021


 Firma del Experto Informante.

Nº	Ítems	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Control emocional								
1	Soy consciente de mis habilidades sociales.	✓		✓		✓		
2	Mis pensamientos afectan mi estado de ánimo y mis acciones.	✓		✓		✓		
3	Si me enfado con alguien, intento calmarme y cuando lo consigo, le explico las razones.	✓		✓		✓		
4	Sé cómo regular mi estado de ánimo.	✓		✓		✓		
5	Frente a situaciones adversas mantengo el equilibrio de mis emociones.	✓		✓		✓		
6	Me considero capaz de manejar mis impulsos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: La motivación								
7	Me siento bien sabiendo que soy importante para mis compañeros.	✓		✓		✓		
8	Me motiva ser útil cuando trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
9	Soy constante en las actividades para lograr mis objetivos.	✓		✓		✓		
10	Me considero capaz de terminar lo que inicio.	✓		✓		✓		
11	Me motiva asumir desafíos.	✓		✓		✓		
12	Me agrada ver el lado positivo de las cosas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: La empatía								
13	Tengo confianza en los demás.	✓		✓		✓		
14	Confío en el trabajo que realizan mis compañeros.	✓		✓		✓		
15	Comprendo las necesidades de mis compañeros.	✓		✓		✓		
16	Me preocupo por el bienestar de mis compañeros.	✓		✓		✓		
17	Me intereso por el bienestar físico de mis compañeros.	✓		✓		✓		
18	Me siento bien si mi compañero se siente cómodo en el trabajo.	✓		✓		✓		
19	Me apena el dolor que pueda estar sintiendo mi compañero.	✓		✓		✓		
20	Me solidarizo con las necesidades de mis compañeros.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Las habilidades sociales								
21	Escucho con atención lo que otros dicen.	✓		✓		✓		
22	Opino en una conversación sin interrumpir a los demás.	✓		✓		✓		
23	Respeto siempre la opinión de otras personas.	✓		✓		✓		
24	Defiendo mi punto de vista de manera amable.	✓		✓		✓		
25	Tengo trato armonioso con los demás.	✓		✓		✓		
26	Tengo capacidad de hacer amistad con todo tipo de personas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Guillermina Maxima RAMOS REYES DNI: 25430831

Especialidad del validador: Gestión Pública

21 de 05 del 2021

^aPertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
^bRelevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
^cClaridad: 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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN								
1	La planificación actual permite el logro de los objetivos institucionales	✓		✓		✓		
2	Conoce los objetivos de su área.	✓		✓		✓		
3	Considera que la estrategia es aplicada de forma correcta en la entidad.	✓		✓		✓		
4	La estrategia actual le permite desarrollar sus funciones adecuadas.	✓		✓		✓		
5	En la entidad están claramente definidas la misión y visión	✓		✓		✓		
6	Desde su punto de vista la entidad dirige sus acciones al logro de la misión y visión.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
7	La departamentalización actual facilita el desarrollo de las funciones diarias.	✓		✓		✓		
8	Se percibe organización dentro de los departamentos.	✓		✓		✓		
9	Considera que jefe inmediato es quien debería proporcionar la información para el diseño cargo.	✓		✓		✓		
10	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las tareas.	✓		✓		✓		
11	Percibe que su opinión es considerada al momento de tomar una decisión.	✓		✓		✓		
12	Considera que las decisiones institucionales impactan favorablemente en las actividades.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN								
13	Tienen claro que se espera de usted cuando se fijan los estándares de desempeño.	✓		✓		✓		
14	Los estándares de desempeño son fijados de acuerdo a la realidad de la entidad.	✓		✓		✓		
15	Considera que la transparencia es primordial al desarrollar una nueva evaluación del desarrollo.	✓		✓		✓		
16	Observa a la evaluación del desempeño como una herramienta retroalimentaria.	✓		✓		✓		
17	Cree usted que al evaluar su trabajo su jefe inmediato debería revisar con usted los resultados.	✓		✓		✓		
18	Los resultados ofrecen insumos para el diseño de estrategias.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN								
19	Encuentra usted motivación por parte de la entidad.	✓		✓		✓		
20	Siente que se brinda suficiente responsabilidad con el trabajo que le encomiendan.	✓		✓		✓		
21	El jefe inmediato reconoce su trabajo y se le comunica.	✓		✓		✓		
22	Observa que el jefe inmediato proporciona soluciones oportunas a los problemas del área.	✓		✓		✓		
23	Fluye oportuna y directamente la información en su trabajo.	✓		✓		✓		
24	En su área puede expresar sus inquietudes y propuestas libremente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mg. GUILERMINA MAXIMA RAMOS REYES DNI: 25480831

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

21 de 05 del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Experto Informante.

Base de datos de la confiabilidad

Base de datos de la prueba piloto de las habilidades emocionales

Habilidades emocionales																										
Control emocional						Motivación						Empatía						Habilidades sociales								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3
2	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	2	2	1	1	3	4	1
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	3	3	2	2	2	3	1
6	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	1
7	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	3	1
8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	4	5	1	2	4	3	4
9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3
10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	1	5	5	3
11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1
12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4
13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	1	4	3	1	3	3	1
14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5
15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	3	3	2	3	5	2
16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	1	3	1	2
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	4	5	3	4	2	1	2	2	3	3	1
19	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3
20	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	4	3	4	4	4	1	1

Resultados de la fiabilidad de habilidades emocionales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,956	26

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	72,9500	374,682	,757	,953
VAR00002	73,0000	375,789	,712	,953
VAR00003	73,4000	383,937	,627	,954
VAR00004	73,8500	394,661	,368	,957
VAR00005	72,8000	377,958	,804	,953
VAR00006	73,0000	384,105	,556	,955
VAR00007	73,9500	373,418	,757	,953
VAR00008	74,0500	374,471	,655	,954
VAR00009	74,0500	386,892	,522	,955
VAR00010	73,8000	386,800	,751	,953
VAR00011	73,6000	379,305	,821	,952
VAR00012	73,2500	393,461	,519	,955
VAR00013	73,7000	382,221	,734	,953
VAR00014	73,6000	381,621	,718	,953
VAR00015	73,3000	385,168	,696	,954
VAR00016	72,8500	376,134	,691	,954
VAR00017	72,3000	386,011	,600	,954
VAR00018	73,3000	379,800	,799	,953
VAR00019	72,5500	377,629	,603	,955
VAR00020	72,9500	374,682	,757	,953
VAR00021	73,0000	375,789	,712	,953
VAR00022	73,4000	383,937	,627	,954
VAR00023	73,8500	394,661	,368	,957
VAR00024	72,8000	377,958	,804	,953
VAR00025	73,0000	384,105	,556	,955
VAR00026	73,9500	373,418	,757	,953

Base de datos de la prueba piloto de procesos administrativos

	Procesos administrativos																							
	Planeación						Organización						Integración						Dirección					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3	5	3	1	5
2	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3	5	4	1	5
3	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1
4	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3	5	3	2	5
5	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3	2	2	1	1
6	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	2	4	3	2	3
7	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2
8	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4	5	2	1	3
9	2	1	1	2	1	2	1	3	2	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
10	4	3	3	5	4	1	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	3	5
11	3	3	1	3	1	1	1	2	5	5	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	3	3	1	3
12	4	3	4	5	5	3	2	4	5	5	2	3	5	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	5
13	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4
14	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4
15	5	4	2	3	3	2	2	5	5	5	1	2	3	4	2	3	3	5	2	3	5	4	2	3
16	5	3	1	5	1	1	3	2	4	5	1	1	2	3	3	3	3	4	4	2	5	3	1	5
17	5	4	2	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	5	2	3	5	5	3	4	5	4	2	3
18	4	2	1	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	3	1	2	5	5	3	2	4	2	1	5
19	5	3	3	1	3	3	4	5	4	4	3	1	3	5	3	3	4	1	4	4	5	3	3	1
20	4	3	2	2	1	1	3	4	2	2	1	1	1	4	2	5	2	1	1	1	4	3	2	2

Resultado de la fiabilidad de procesos administrativos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,929	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	69,7500	279,250	,695	,924
VAR00002	70,9500	288,787	,636	,925
VAR00003	72,0000	292,421	,504	,927
VAR00004	70,4000	274,674	,646	,924
VAR00005	71,3500	273,503	,706	,923
VAR00006	71,4500	290,576	,424	,928
VAR00007	71,1000	278,726	,675	,924
VAR00008	69,7500	282,092	,648	,924
VAR00009	69,7500	287,145	,632	,925
VAR00010	69,1000	301,779	,255	,929
VAR00011	71,2000	289,853	,373	,929
VAR00012	71,7000	282,011	,732	,923
VAR00013	70,5000	285,211	,569	,926
VAR00014	69,9500	271,418	,749	,922
VAR00015	71,6000	297,411	,331	,929
VAR00016	70,0000	289,368	,440	,928
VAR00017	70,2500	283,987	,542	,926
VAR00018	70,1500	280,766	,546	,926
VAR00019	71,2000	289,747	,404	,929
VAR00020	71,0000	276,737	,764	,922
VAR00021	69,7500	279,250	,695	,924
VAR00022	70,9500	288,787	,636	,925
VAR00023	72,0000	292,421	,504	,927
VAR00024	70,4000	274,674	,646	,924