



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en el personal de  
salud asistencial y administrativo del Hospital Sub Regional de  
Andahuaylas, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Olaya Alarcon, Yony (ORCID: 0000-0003-2526-9949)

**ASESORA:**

Mg. Cabrera Santa Cruz, Maria Julia (ORCID: 0000-0002-5361-6541)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A nuestro creador, por mantener y fortalecer nuestra fe en Él, por protegernos en estos momentos difíciles de salud mundial.

A mis padres, a quienes les debo todo, nada sin ellos, gracias por siempre inculcarme valores y deseos de superación, resaltando que nada es imposible, pero que todo se logra con esfuerzo, disciplina y dedicación.

A mi esposo e hijos, por su apoyo incondicional e impulso durante toda la maestría, son mis tesoros y fuente inagotable de motivación personal y profesional.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, en especial a toda la plana docente de la Unidad de Postgrado, por la transferencia de conocimientos impartidos en cada curso de maestría, que alimenta mi formación y superación profesional como gestora de servicios de la salud, teniendo como centro el servicio a nuestros usuarios de salud. Gratamente satisfecho con la formación de postgrado en esta maestría, pues aprendí bases teóricas de gestión, como métodos de su aplicación y, sobre todo, valores y ética profesional.

## Índice de contenidos

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 .....	7
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población, muestra y muestreo.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos .....	20
3.6 Método de análisis de datos .....	20
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS .....	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Confiabilidad para las variables .....	20
<b>Tabla 2.</b> Distribución de frecuencias de la Inteligencia emocional y sus dimensiones en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.....	22
<b>Tabla 3.</b> Distribución de frecuencias de las Relaciones interpersonales y sus dimensiones en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021 .....	23
<b>Tabla 4.</b> Correlación entre Inteligencia Emocional y Relaciones Interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del hospital Subregional de Andahuaylas, 2021 .....	24
<b>Tabla 5.</b> Correlación entre la dimensión intrapersonal y la variable relaciones interpersonales.....	25
<b>Tabla 6.</b> Correlación entre la dimensión interpersonal y la variable relaciones interpersonales.....	26
<b>Tabla 7.</b> Correlación entre la dimensión adaptabilidad y la variable relaciones interpersonales.....	27
<b>Tabla 8.</b> Correlación entre la dimensión manejo del estrés y la variable relaciones interpersonales .....	28
<b>Tabla 9.</b> Correlación entre la dimensión estado de ánimo y la variable relaciones interpersonales.....	29

## Índice de figuras

- Figura 1.** Distribución de frecuencia de la variable Inteligencia Emocional del personal de salud asistencial y administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021 .....10
- Figura 2.** Distribución de frecuencias de las Dimensiones de la variable Inteligencia Emocional del personal de salud asistencial y administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021..... 10
- Figura 3.** Distribución de frecuencia de la variable Relaciones Interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021. ....11
- Figura 4.** Distribución de frecuencias de las Dimensiones de la variable Inteligencia Emocional del personal de salud asistencial y administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021 .....11

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal el de conocer de qué manera la inteligencia emocional se asocia con las relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021. Se aplicó una metodología de tipo aplicada de enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo y alcance correlacional. Con una muestra de 97 trabajadores asistenciales y 57 administrativos aplicando el muestreo no probabilístico por conveniencia. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios para medir la variable Inteligencia emocional y Relaciones Interpersonales, a través de la técnica de encuesta; la validación de instrumentos fue a través del método de juicio de expertos, la confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach.

Los resultados descriptivos muestran que la mayor frecuencia de participantes siente que tienen un adecuado manejo o alto nivel de la variable Inteligencia emocional (83.1%), asimismo, buen nivel de la variable Relaciones interpersonales, con 85,7%. Los resultados inferenciales muestran un p valor de  $0,000 < 0,05$ , que evidencia que existe una relación significativa y positiva entre inteligencia emocional y las relaciones interpersonales, siendo esta de magnitud fuerte (coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,753); por lo que se concluye que la inteligencia emocional presenta una relación significativa y fuerte con la variable relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

*Palabras Clave: Inteligencia emocional, relaciones interpersonales*

## **Abstract**

The main objective of the present study was to know how emotional intelligence is associated with interpersonal relationships in the healthcare and administrative personnel of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, 2021. An applied methodology of quantitative approach was applied and non-experimental, cross-sectional design, descriptive level and correlational scope. With a sample of 97 care workers and 57 administrative workers applying non-probability sampling for convenience. The instruments used were two questionnaires to measure the variable Emotional Intelligence and Interpersonal Relationships, through the survey technique; instrument validation was through the expert judgment method, reliability using Cronbach's Alpha.

The descriptive results show that the highest frequency of participants feels that they have an adequate management or high level of the variable Emotional intelligence (83.1%), likewise, a good level of the variable Interpersonal relationships, with 85.7%. The inferential results show a p value of  $0.000 < 0.05$ , which shows that there is a significant and positive relationship between emotional intelligence and interpersonal relationships, this being of strong magnitude (Spearman's Rho correlation coefficient = 0.753); Therefore, it is concluded that emotional intelligence presents a significant and strong relationship with the variable interpersonal relationships in the health care and administrative personnel of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, 2021.

*Key words: Emotional intelligence, interpersonal relationships.*



## I. INTRODUCCIÓN

A diferencia de otras ocupaciones, los más elevados índices de ansiedad, depresión y débil condición de sueño, se da en los profesionales de la salud. Los trabajadores de primera línea son los más expuestos al COVID-19 requieren una atención y protección especial de su salud, intervenciones de salud al personal de salud que requieren ser impulsadas a nivel mundial. Al fomentarse adecuadas relaciones interpersonales (RI) e inteligencia emocional (IE), se facilita un ejercicio profesional en condiciones de bienestar y armonía de parte de los profesionales de la salud, lo cual es de alta importancia durante la actual pandemia por el SARS-Cov2 (Huang y Zhao, 2020).

Una adecuada comunicación y relaciones interpersonales en el entorno laboral, supone un mecanismo favorable para la atención de salud; lo contrario, es muy peligroso, ya que puede generar una mala calidad de atención y hasta negligencias, disminuyendo la protección del paciente y del trabajador (Bailey, 2016). En esa línea, mejorar las habilidades de la inteligencia emocional y RI es una meta prioritaria en el campo de la salud.

Actualmente es una constante que instituciones de salud se preocupen por la incorporación de personal competitivo, teniendo como centro la satisfacción del usuario; siendo fundamental, las relaciones interpersonales como factor de fortalecimiento de la competitividad (Manrique, 2021). Por ello, personas como instituciones se interesan en promover habilidades blandas (no sólo aquellos relacionados a conocimiento) en aras de lograr un trabajo en equipo y en armonía, con liderazgo, empatía, que en conjunto evidencia la importancia de la inteligencia emocional.

Diversos factores afectan la condición innata de las personas de interactuar y ser sociables (familiares, laborales, económicos, etc.), que producen estrés y agotamiento, cambios de conducta y actitud; lo cual al parecer se ha agudizado producto de la pandemia por el coronavirus, ya que en esta pandemia, hemos observado, quizá con mayor frecuencia, hechos de enfrentamiento laboral por temor, ansiedad, estrés, que inevitablemente produce desmotivación y deterioro de las relaciones interpersonales (entre personal asistencial, administrativo y

autoridades, incluso entre personal de un mismo departamento), donde es evidente la inestabilidad emocional y manejo inadecuado de la inteligencia emocional.

Existen diversas concepciones de la inteligencia emocional, como “la aptitud de reconocer nuestros sentimientos y de los demás, de mantenernos motivados y emplear adecuadamente nuestros sentimientos y en las relaciones con nuestro entorno” (Goleman, 1998, p. 45). Por su parte, Bar-On (2006) la define como la sección transversal de habilidades emocionales y sociales que interactúan entre sí, y son determinantes en el éxito de nuestra comunicación, entendimiento y relación con los demás, la IE nos permite afrontar las diversas exigencias que experimentamos diariamente.

Griffin (2011), define las relaciones interpersonales como la interacción directa o indirecta entre personas sea en el entorno laboral o fuera de ella. Por su parte Chiavenato (2009) indica que es la interacción entre compañeros de una institución, permaneciendo la libertad de dichas relaciones, si las personas laboran individualmente o en equipo.

Salud es un sector que por naturaleza interactúa frecuentemente con personas, siendo fundamental promover un manejo adecuado de la IE como de las RI; en todo momento al comunicarnos, practicamos un manejo y control de emociones, habilidades blandas, trabajo en equipo, liderazgo, entre otros; que, sumado a la frecuencia de trabajo a presión con exposición a riesgos, nos hace vulnerables a cargas emocionales variables, que podrían generar deterioro en la relaciones interpersonales y el clima laboral.

Respecto a la situación de las relaciones interpersonales, Almeida et al. (2019) al evaluar las RI en tres hospitales de Brasil relacionados a la eficiencia organizacional, encontró en general una inadecuada integración o desfavorables relaciones interpersonales, salvo en un hospital, que resultó con RI moderado, esta situación demuestra en general que autoridades como personal de salud, no consideran una prioridad el fomento de RI en su diaria labor asistencial, lo cual, perjudica la calidad de atención, urge integración y mejora de comunicación, liderazgo institucional.

León (2019) señala que evaluando e interviniendo en las RI es posible elevar la calidad de atención del paciente, sin embargo, es importante abordar las barreras de comunicación, promover habilidades de comunicación en la interacción enfermera-paciente. Sin embargo, es un dilema constante, debido a que muchas veces el familiar o paciente, no entiende la recarga laboral, teniendo que priorizar la atención acorde al nivel de dependencia, lo cual genera incomodidad en pacientes y familiares. Esta situación, ocurre con mucha frecuencia a nivel nacional, durante el cumplimiento de funciones en el sector salud.

Los conflictos interpersonales ya existían en los equipos de salud en mayor o menor grado antes de la pandemia, investigaciones previas reportan su impacto negativo en las tasas de absentismo y baja autoestima en personal enfermería (Mc Kenna, 2003). Por tanto, tanto los factores de estrés generados por la pandemia, como los preestablecidos, sumado a inadecuadas habilidades en la inteligencia emocional, incrementan los riesgos de deterioro de las relaciones interpersonales, que sumado al ausentismo por contagio o contacto con pacientes COVID-19, hace imperativo que las organizaciones de salud a nivel mundial, mejoren los programas de impacto positivamente en la salud mental de recurso humano, garantizando así continuidad de la atención de salud con criterios de calidad (Rocha y Correa, 2020).

Un estudio en hospitales de la India, concluyó que en tanto las RI se de en un marco favorable, se comporta como un importante aspecto protector de la salud en el ambiente hospitalario, asimismo, que sostener un modelo laboral positivo y cooperativo entre colaboradores y autoridades, genera muchos beneficios en el clima organizacional. El colaborador de salud que vivencia este clima favorable, tiene motivaciones para cumplir sus funciones con mayor seguridad y efectividad, con beneficios tanto personales, profesionales, que se reflejan en un mejor manejo y cuidado del paciente; finalmente, encontró que, si hay adecuada comunicación y RI saludable, menos posibilidad existe de padecer alteraciones en su salud mental a corto y largo plazo (Mohindra et al., 2020).

Los trabajadores de salud, reconocemos que, para tener una adecuada salud mental en el entorno laboral, es importante tener un adecuado manejo de la

IE y las RI, siendo importante para ello, reflexionar sobre el rol de una adecuada comunicación, máxime en estos tiempos de pandemia, que ha trastocado las habilidades sociales y de comunicación en el desempeño de nuestras funciones del personal de salud.

Con cierta frecuencia, aunque no reportado con informes o investigaciones, se ha observado en el hospital de Andahuaylas, casos de conflictos, deterioro de las RI, que se estima están relacionados a aspectos personales (manejo de emociones, actitudes, etc.), como institucionales, incluso dentro de un mismo departamentos o servicio, con implicancias negativas en el desempeño y compromiso institucional; un ejemplo clásico son las fricciones gremiales que ocurren por episodios. Situaciones que, si bien no son frecuentes, tampoco se observan sean aisladas, perjudicando la institucionalidad y calidad de servicios de salud. No se observa acciones concretas de abordaje institucional.

Se formuló el siguiente problema general de investigación: ¿De qué manera la inteligencia emocional se asocia con las relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021? Como problemas específicos: ¿De qué manera la dimensión intrapersonal se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021?; ¿De qué manera la dimensión interpersonal se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021?; ¿De qué manera la dimensión adaptabilidad se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021?; ¿De qué manera la dimensión manejo del estrés se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021? y, ¿De qué manera la dimensión estado de ánimo se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021?.

El presente estudio es importante y se justifica ya que sus resultados serán un aporte teórico del comportamiento de la IE respecto a las relaciones interpersonales en un contexto hospitalario específico (se ha encontrado un solo estudio similar a nivel de atención primaria de salud); resaltando la importancia de la IE señalado por Goleman (1998) asociado a las RI como factor contribuyente

de una mejora de oferta de servicios de salud, estudio que puede constituirse en línea de base para posteriores investigaciones. La justificación práctica se podrá dar cuando los resultados del estudio, sean utilizados como insumo para la implementación de planes de mejora en IE y RI a nivel institucional, planes que pueden polarizarse a nivel regional. En ese orden, los resultados permitirán objetivar la justificación social del estudio, ya que permitirá sensibilizar, motivar tanto al personal de salud como a sus autoridades, en la promoción de un adecuado manejo de la IE como factor promotor de buenas RI, siendo el beneficiado final el usuario externo.

El objetivo general es: Conocer de qué manera la inteligencia emocional se asocia con las relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021. Los objetivos específicos: Analizar de qué manera la dimensión intrapersonal se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021; analizar de qué manera la dimensión interpersonal se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021; analizar de qué manera la dimensión adaptabilidad se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021; analizar de qué manera la dimensión manejo del estrés se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021; y, analizar de qué manera la dimensión estado de ánimo se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021.

La hipótesis general de investigación: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021. Como hipótesis específicas: La dimensión intrapersonal se asocia significativamente con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021; la dimensión interpersonal se asocia significativamente con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021; la dimensión adaptabilidad se asocia significativamente con las relaciones interpersonales del personal de salud

asistencial y administrativo del HSRA, 2021; la dimensión manejo del estrés se asocia significativamente con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021; la dimensión estado de ánimo se asocia significativamente con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes internacionales Almeida et al. (2019) en su estudio para evaluar las RI en tres hospitales de Brasil relacionados a la eficiencia organizacional, para el cual aplicó un método de enfoque cuantitativo, tipo explicativa, recolectando datos a través de entrevistas semiestructuradas a 32 profesionales y observación documental. Sus resultados indican que ocurre integración o adecuadas relaciones interpersonales a nivel del liderazgo formal en solo 01 hospital, sin embargo, a personal asistencial, esto se explica a que se observó que la gestión de la calidad no es una prioridad en la labor asistencial, perjudicando así la eficiencia de los servicios de salud, probablemente atribuido a la escasa integración en los colaboradores de salud y la necesidad de mejora de comunicación, liderazgo institucional.

Park (2018), en su estudio para identificar el efecto de la IE, ambiente laboral en el desempeño de enfermeras clínicas en un hospital de Korea del Sur, obteniendo datos en 222 participantes que respondieron un cuestionario validado. El estudio es de diseño descriptivo, prueba T student, y regresión múltiple con el programa SPSS V25.0. Encontró que el desempeño de personal de enfermería se asocia significativamente con la inteligencia emocional y el entorno laboral. La IE, edad, satisfacción, ambiente de trabajo, son aspectos que repercuten en el ejercicio profesional del enfermero, y sugiere deben ser abordadas cuando se implemente un programa de mejora del desempeño.

Nespereira y Vásquez (2017), realizaron un estudio para conocer la asociación entre IE y el estrés laboral, en una muestra de 60 participantes entre licenciadas en enfermería y técnicos de enfermería, que trabajan en urgencias en un Complejo Hospitalario Universitario de Ourense; para el cual utilizaron una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, se le aplicó un cuestionario; concluyó que existe niveles altos y medios de burnout en los profesionales; asimismo, que existe relación entre IE y el estrés laboral.

Basogul & Ozgur (2016), realizó un estudio para evaluar los grados de IE y las tácticas de abordaje de conflictos en enfermeras y la relación entre ellas; para el que emplearon un método cuantitativo, descriptivo y transversal en una muestra

de 277 enfermeras en un hospital de Turquía, para lo cual se recolectó datos con un formulario personal, el análisis estadístico descriptivo, pruebas t y correlación de Pearson se realizaron con el programa SPSS. Concluyeron que la IE de las enfermeras afecta las tácticas de manejo eficaz en los conflictos; sugiriendo que las enfermeras deben desarrollar inteligencia emocional, programa de gestión de conflictos, si se desea aplicar estrategias efectivas de manejo de conflictos.

Tyczkowski et al. (2015), en su investigación con el propósito de identificar la relación entre IE y estilo de liderazgo en enfermeras gerentes que laboran en seis sistemas de salud de Wisconsin, para el cual, utilizaron un método descriptivo, exploratorio, para el cual aplicaron una encuesta. Los resultados señalan una relación positiva significativa entre IE y liderazgo transformacional; asimismo, que no existe relación significativa entre IE y estilos de liderazgo transaccional.

Antecedentes nacionales, Manrique (2021), en su estudio para establecer la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en una muestra de 167 docentes de una institución superior en Lima, para el que usaron un método de diseño no experimental, descriptivo, correlacional. Utilizó como instrumento un listado de inteligencia emocional de Bar On y una escala de clima organizacional. Los resultados señalan que no se evidencia relación ( $r = 0.069$ ) entre ambas variables, concluyendo que la IE no influye en el clima organizacional de la casa superior de estudios estudiada.

Mamani (2021), en su estudio para conocer la relación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales de colaboradores de una microred de salud en Andahuaylas, en una muestra de 83 trabajadores de salud, donde empleó la metodología de diseño no experimental, correlacional, aplicando como técnica una encuesta. Encontró que existe una asociación media entre ambas variables en los colaboradores de la microred.

Peña (2018) en la tesis para establecer la relación entre dichas variables, en colaboradores del hospital Herminio Valdizán; aplicó un método de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, en una muestra de 153 colaboradores del



hospital, aplicó la técnica de encuesta. Evidenció una relación significativa entre IE y relaciones interpersonales, sin embargo, esta relación es moderada.

Montesinos (2018), en su tesis, igualmente, para establecer la relación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales, para el cual aplicaron un diseño de estudio no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal, teniendo una muestra de 80 participantes enfermeros, quienes respondieron una encuesta estructurada y validada, encontró una relación de baja magnitud.

Galdos et al. (2018) en su tesis con el propósito de establecer el nivel de relaciones interpersonales en enfermeras de un hospital público de Arequipa, para el cual diseñó una metodología cuantitativa, descriptiva, de corte transversal, en 237 enfermeras. Los resultados muestran que las relaciones interpersonales son medianamente desfavorables (63,2%) y siendo positivas apenas el 36.8%. Concluyó que las relaciones interpersonales en enfermeras son medianamente desfavorables o negativas.

Las bases teóricas de la variable inteligencia emocional, es importante precisar que uno de los pioneros que definieron este término fue Salobey y Mayer (1990), como “el conjunto de habilidades relacionadas al procesamiento de información”, que implica habilidades para asimilar, percibir, controlar y comprender las emociones de nuestro entorno y a nosotros mismos, con el propósito de mejorar el crecimiento emocional e intelectual.

Otra definición considera la habilidad de reconocer los sentimientos propios y de los demás, para motivar y manejar adecuadamente nuestras emociones y relaciones interpersonales” (Goleman, 1999); asimismo, como un grupo de aptitudes emocionales que repercuten en nuestra habilidad para enfrentar distintos escenarios y presiones del entorno, constituyéndose como factor importante para obtener éxito en la vida” (Bar On, 1997, p.189). Al respecto podemos precisar que las personas con adecuada práctica de la IE, tienen mayor capacidad de reconocer los sentimientos de otras personas, mayor probabilidad de mantener relaciones interpersonales positivas y funcionales; mayor capacidad de reconocer y expresar con mayor facilidad sus emociones, reconocerse, asimismo, desarrollar su potencial por tanto tener bienestar o calidad de vida.

Mayer & Salovey (1997), señaló que la IE es “la destreza, capacidad para encausar información emocional exacta y eficaz, así como la habilidad de regular, percibir, asimilar y comprender emociones. Asimismo, como “una parte medular de nuestra capacidad mental o capricho, o idea confusa comercializada masivamente” (Fumham, 2012, p.3).

“La IE es una parte transversal de aptitudes y competencias emocionales y sociales articuladas que definen la eficacia de la expresión, comprensión, relación y entendimiento con los demás, facilita afrontar las experiencias diversas en el día a día” (Bar-On, 2006, p.14).

Griffin (2011) considera a la IE como el nivel al que las personas mantienen la consciencia, manipulan sus emociones, se automotivan, conservan la empatía y habilidades sociales. En esa misma línea, Schermerhorn (2010) refiere que la IE es la capacidad para controlar de manera efectiva nuestras emociones. Asimismo, Bateman y Snell (2009) precisaron que la IE es la capacidad de autocontrol, auto entendimiento, de relacionarnos de manera eficaz con otras personas. Por otro lado, la IE es considerado como la habilidad de las personas de percibir, entender, utilizar y conducir sus emociones (Fernández y Ramos, 2004, p.12).

Zúñiga (2015, p.11) indica que la IE es “una serie de aptitudes que facilitan percibir, entender y manejar de manera adecuada nuestros estados emocionales frente a diversas experiencias, a efectos guíen asertivamente nuestro pensar y comportamiento”. En esa línea, consideran también que la IE “es la competencia de aceptar y manejar conscientemente nuestras emociones, considerando su alta importancia al momento de definir nuestras decisiones en el transcurso de nuestras vidas” (Arrabal, 2018, p.17). Si bien son diversas los autores que definen a la IE, es unánime las coincidencias básicas para su comprensión, en esa línea, es entendida como «la habilidad para percibir, comprender y manejar nuestras emociones y de los demás, fomentando un desarrollo emocional e intelectual» (Ordoñez 2021, p. 125); desde el contexto de la enfermería, la IE “es la capacidad de comprender las emociones del paciente en el proceso de comunicación y de estructurar palabras y acciones de manera adecuada” (Soto, Giménez & Prado, 2020, p. 17).

Según bases teóricas, se conocen diversos modelos de IE, resaltando tres de ellos: como la de competencia transversal de Bar-On, la de desempeño de Goleman y el modelo de las ocho habilidades emocionales de Mayer, Salovey y Caruso; todas se centran en las habilidades cognitivas y no cognitivas como forma de comprender las emociones que repercuten en la conducta de las personas (Iberkis, 2017).

El modelo de Goleman, señala que la IE agrupa características que contribuyen en el arreglo de problemas vitales, consta de 4 dimensiones: el autoconocimiento, la autorregulación, la consciencia social, la regulación de relaciones interpersonales (Fragoso, 2015, p.115).

El modelo de Mayer, Salovey y Caruso, señalan a la IE como la agrupación de destrezas que señalan diferencias en la forma de percibir y comprender los sentimientos; a su vez, guían el pensamiento y acciones, incluye cuatro habilidades o destrezas: “percepción, valoración y expresión, comprensión y regulación reflexiva de las emociones” (Fragoso, 2015, p.117).

El modelo de Bar-On (2006), indica que la IE es la agrupación de competencias y aptitudes que facilitan conocer en qué medida las personas se entienden, asimismo, a los demás; asimismo canalizar la forma de expresar las emociones y cómo afrontar asertivamente el día a día, se operacionaliza en cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad y humor o estado de ánimo (Fragoso, 2015, p.116).

Diversos estudios evidencian la importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las organizaciones de salud, en esa línea (Christianson, Fogg & Kremer, 2021), sostiene que una adecuada IE contribuye a gestionar las causas de estrés en enfermeras, permitiendo mejores decisiones, disminuir emociones negativas, por ende, mejorar los cuidados del paciente, asimismo, mejorar su bienestar físico y mental. En su estudio para conocer la relación entre IE y desempeño clínico de enfermeras, encontró que las enfermeras cumplen en general, el desempeño clínico; sin embargo, no supieron usar sus habilidades sociales y emociones para reconocer el de los demás, y resolver situaciones de

conflicto, con lo que se eleva la posibilidad de afectar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

Para el presente estudio, se considerará como autor base de Inteligencia emocional y sus dimensiones al modelo de Bar On (2006), cuya teoría divide a la IE en 5 dimensiones:

Dimensión o componente intrapersonal; consta en ser conscientes de nuestras emociones y expresiones; las habilidades de esta dimensión son: autoconocimiento emocional (capacidad de reconocer y diferenciar sus sentimientos), seguridad (capacidad de expresar y defender sus pensamientos, sentimientos, creencias, etc.); autoestima (capacidad de respetarse, valorarse); autorrealización (capacidad de desarrollar sus habilidades potenciales); independencia, que viene a ser la capacidad de autocontrol y manejar asimismo su actitud y forma de pensar (Bar-On, 2006, p.23).

Dimensión interpersonal; que considera a las RI y consciencia social con su aspecto prioritario; consta de las siguientes competencias: Relaciones interpersonales (competencia para mantener relaciones armoniosas); responsabilidad social (capacidad para ser cooperativo, constructivo, colaborador en un grupo social) y empatía, definida como la habilidad social para ser conscientes y comprender el sentimiento de los demás (Bar-On, 2006, p.23). Al respecto, Pérez et al., (2018), encontró que las enfermeras con mayor IE se asocia con mayor compromiso laboral, teniendo el componente interpersonal el mayor predictor de compromiso, el autor, recomienda el estudio, para la generación de programas de mejora del desempeño clínico de enfermeras

Dimensión adaptabilidad, basado en manejar el cambio. Entre las competencias que la caracterizan tenemos: Solución de problemas (capacidad de reconocer problemas para plantear soluciones efectivas), prueba de la realidad (aptitud de evaluar la reciprocidad entre lo que experimenta y lo que existe realmente); flexibilidad, entendida como la capacidad de adecuar sus emociones, comportamientos en diferentes circunstancias (Bar-On, 2006, p.23).

Dimensión manejo de la tensión o estrés; cuyas habilidades están relacionadas al control y manejo emocional, se caracteriza por las siguientes

destrezas: tolerancia a la tensión, es la habilidad de tolerancia ante escenarios adversos y de presión extrema, enfrentándolo de manera propositiva y activa; control de los impulsos, viene a ser la habilidad de autocontrol ante impulsos, arranques (Bar-On, 2006, p.23). Al respecto, Easa (2021), es la investigación de IE y estrés en pandemia en enfermeras en hospitales de Egipto encontró, que las enfermeras egipcias tienen competencias moderadas de IE, con altos niveles de estrés producto del escenario de pandemia por COVID-19. En esa línea, la recomendación de un programa para mejorar la inteligencia emocional, resiliencia del ego y manejo de estrés en enfermeras, ha tenido gran acogida en Korea, ya que no solo mejora el clima organizacional, sino, el manejo y control de la IE en sí (Lee, Gu, & Kim, 2015).

Dimensión estado de ánimo; está asociada a la motivación de las personas para plantearse un camino, una guía en la vida, consta de las facultades de felicidad (viene a ser la competencia de percibir satisfacción de la vida, de disfrutar consigo mismo y con los demás); y optimismo, conocida como la capacidad de ver siempre el aspecto positivo en su día a día, a pesar de las adversidades (Bar-On, 2006, p.23). Al respecto, un estudio en enfermeras chinas, sobre IE y bienestar laboral, recomendó que los gerentes de los hospitales deben priorizar acciones de capacitación psicológica para mejorar la empatía, comunicación, estado de ánimo, para mejorar el nivel de inteligencia emocional y bienestar laboral de las enfermeras clínicas (Li et al., 2021, p. 8).

Respecto a las bases teóricas de la variable relaciones interpersonales, según Monjas (2002), afirma que es un “factor trascendental en la vida de las personas, constituyéndose no solo como un medio de logro de objetivos, sino como un fin en sí mismo” (p.31), implica reciprocidad, como lo son las relaciones sociales.

Davis & Newstrom (2003) afirman que ésta se da cuando dos colaboradores interactúan; de similar manera, Chiavenato (2009) la considera como la interacción entre compañeros de trabajo en una organización, las cuales serán de mayor libertad, en función a la forma de trabajo individualista o en equipo; en esa línea, Griffin (2011) sostienen que las RI son la interacción directa o indirecta entre individuos, dentro y fuera de una organización.

Hernández & Hinojos (2019) sostienen que las RI es la interacción entre personas basado en la confianza, a través de la cordialidad, respeto y empatía; comprenden más que una interacción, la manifestación de emociones y sentimientos, preocupación por el otro, que refuerza lazos. En el trabajo estas características deben generar trabajo en equipo, respeto y responsabilidad, en aras de conseguir los objetivos institucionales.

Cordero, García et al. (2019) las RI es la comunicación de carácter terapéutico y lingüístico; que consta de tres fases: la terminación, el trabajo y la orientación. Señala que hay dos tipos de RI negativa y la positiva; la primera cuando la relación es conflictiva, por diferencias de opinión o intereses que genera división del entorno laboral; en cambio, las positivas, se da cuando una persona se percibe un ambiente cordial, de aprecio, que facilita la solución de problemas en equipo.

Respecto a la teoría de las relaciones interpersonales, tenemos: la teoría del campo, desarrollada por Kurt Lewin, consta de una serie de momentos de rechazo y atracción, donde las personas son influenciadas por el todo, permitiendo que su mente manifieste la conducta personal. Esta teoría indica que los individuos tienen una personalidad compuesta por regiones, que se establecen en la niñez, que a través del tiempo se multiplica por un proceso de diferenciación hasta llegar a adulto (Muñoz, 2008).

La teoría de Lewin (1975, citado por Muñoz, 2008), sobre la conducta y personalidad, determinó su modelo dinámico de grupos, donde señala que la conducta del trabajador proviene de la persona y del ambiente en el que se encuentra.

La teoría del apego de Bowlby (1969, citado por Moya, 2007), sostiene que las personas tenemos un sistema motivacional-conductual desde la infancia, el cual se desarrolla con la interacción de las personas que lo cuidan, y juegan un rol protagónico ya que proporcionan emociones seguras a la persona, que fortalece la confianza interpersonal y sentimiento de valor.

Teoría de la equidad, desarrollada por Hatfield y Traupmann (1980, citado por Moya, 2007) refieren que las personas valoran y comparan los beneficios y

costos de la relación con las demás personas, si los costos son proporcionales a los beneficios, generan satisfacción; lo contrario, indica que la relación es desagradable, y la persona realiza acciones que implican cambio en gastos o beneficios, en su defecto dejan la relación.

Nobles et al. (2016) señalan tres teorías de las relaciones interpersonales:

Teoría de la equidad: plantea que la RI es una ocurrencia donde los individuos realizan aportaciones hacia otras personas, los cuales deben ser correspondidos de manera similar; los problemas suceden cuando esta correspondencia se considera justas o no, y las reacciones ante las mismas.

Teoría de los roles; entendida como la agrupación de modelos y conductas peculiares de una ante la sociedad; son aquellas que comparten una misma posición social, labor, política o peculiaridades sociales. Ante conductas incompatibles con otras personas de distinto nivel social, sale a relucir la diferencia de roles.

Teoría de los procesos de grupo. Consta de métodos de socialización grupal de personas, teniendo como base la interacción cara a cara.

Para la variable relaciones interpersonales, tomaremos como autor base a Monjas (2002), quien define a las RI como “un factor trascendental en la vida de las personas, constituyéndose no solo como un medio para el logro de objetivos, sino como un fin en sí mismo” indica que esta variable consta de cuatro dimensiones:

La dimensión comunicación, según Monjas (2002), es el intercambio de información verbal o no verbal, determinante para manifestar necesidades. Tal como Mastrapa & Gilbert (2016) afirma, las personas se relacionan formando grupos, y siendo el ser humano de naturaleza social, se relacionan mediante la comunicación. Por otro lado, Ramírez & Müggenburg (2015), refiere que la comunicación es de dos tipos: verbal y no verbal; en la primera, las personas usan las palabras; la no verbal es a través del lenguaje corporal, en ambos casos, expresan necesidades y sentimientos.

La dimensión ambiente de colaboración, según Monjas (2002) es cuando las RI se da en un ambiente de concordia, donde cada persona conoce su rol. Como afirma Jara (2012), la confianza, colaboración y compromiso son básicos para la promoción de ambientes laborales saludables; para conseguirlas, tanto jefes como trabajadores deben tener bastante clara sus expectativas y retos, promoviendo ambientes laborales ideales, mejorando la rentabilidad institucional; asimismo, promoción y desarrollo de los trabajadores. Al respecto, Rashid & Faisal (2020), en un estudio en médicos de Pakistán describe que estos profesionales, han pasado etapas de ansiedad y vulnerabilidad pandémica por exposición al virus, que afectó las relaciones interpersonales y compromiso laboral en un inicio, básicamente por la falta de respuesta, escasez de equipos de seguridad; sin embargo, contrariamente a esta situación emocional negativa, las relaciones interpersonales y el espíritu colaborativo se fortalecieron, prevaleció en ellos el compromiso, colaboración, vocación de servicio y en sentido de servicio a la sociedad.

La dimensión actitudes socio afectivas, según Mena, Romagnoli y Valdeés (2009) que citan a Monjas (2002), afirman que esta dimensión, es la capacidad de enfrentar dificultades y solucionarlas sin afectar la relación con las personas, a través de la comunicación; estas actitudes, forman parte de un método donde las personas obtienen habilidades, conocimiento y conductas para reconocer sus propias emociones, a fin lograr buenas relaciones, sobre la base de decisiones responsables, adecuándose en cualquier ambiente, con habilidades para el manejo de experiencias complejas. (López y Gonzales, 2013).

La dimensión resolución de conflictos, al respecto Monjas (2002), menciona señala que por más que los conflictos sean de diversa magnitud o severidad, siempre tendrán escenarios constructivos o destructivos. Esta dimensión, es un aspecto básico, que permite a las personas describir los escenarios de conflicto, sus causas y formas de interrelación, con el propósito de lograr ambientes de armonía, permitiendo una formación continua (Gonzales, 2019).

Las RI influyen en el desarrollo organizacional, si éstas están deterioradas, generan inestabilidad relacional, perjudicando a la organización; por tanto, resulta de mucha importancia, la promoción de buenas relaciones interpersonales, sobre



la base de esfuerzo de colaboración y maximización de la productividad. (Lapeña et al., 2014).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio es de tipo aplicada, ya que su desarrollo, estuvo enfocado a resolver un problema concreto de la realidad sobre las variables de estudio, enriqueciendo a su vez, el conocimiento teórico y comportamiento de las variables de estudio en un contexto determinado (Tamayo, 2003), los resultados servirán como fundamento para plantear soluciones a la problemática de estudio.

El estudio fue de enfoque cuantitativo, toda vez que la medición, registro y procesamiento de datos fue numérica, se utilizó programas estadísticos validados, que arrojaron resultados estadísticos, que fueron objeto de interpretación y análisis correspondiente, que permitieron responder preguntas y contrastar las hipótesis de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.144).

El diseño fue no experimental, no hubo manipulación de variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); de corte transversal, toda vez que los datos se obtuvieron en un solo momento (Monje, 2011); descriptiva porque permitió describir las variables y sus factores tal como se encontraron al momento del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La investigación fue de alcance correlacional, no causal, porque buscó determinar el nivel de relación cuando la variación de una variable se asocia con la variación de la otra variable, sin que ello se interprete como una relación de causalidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Diseño que se grafica a continuación:

El método empleado fue el hipotético deductivo, ya que las explicaciones finales tuvieron como herramienta a las hipótesis, permitiendo la deducción para arribar a las conclusiones (Tamayo, 2003, p. 123); planteamiento que se corrobora cuando se afirma que, “este método permite llegar a conclusiones de lo general a lo específico, sobre la base de las hipótesis planteadas previamente” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.144).

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **3.2.1. Variable 1: Inteligencia emocional (variable independiente)**

Respecto a la definición conceptual, según Bar-On (2006), señala a la IE como una sección transversal de habilidades, competencias emocionales y sociales relacionadas entre sí, que determinan la eficacia con la que nos comprendemos, nos expresamos, comprendemos a los demás y nos relacionamos con ellos diariamente bajo diversas circunstancias.

La variable IE es de naturaleza cualitativa, su definición operacional, para facilitar su análisis, se ha tomado el modelo de Bar On (2006), cuya teoría divide a la inteligencia emocional en cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo; con 4, 2, 4, 2 y 2 indicadores respectivamente, para los cual se utilizó la escala de Likert: (1) rara vez o nunca, (2) pocas veces, (3) a veces, (4) muchas veces, (5) con mucha frecuencia o siempre. Tomado de Peña (2018), en su estudio sobre IE y RI en un hospital de Lima.

### **3.2.2. Variable 2: Relaciones interpersonales (variable dependiente)**

En relación a la definición conceptual de esta variable, se sostiene que las RI es un factor trascendental en la vida de las personas, constituyéndose no solo como un medio para el logro de objetivos, sino como un fin en sí mismo, llamado como “relación de reciprocidad” (Monjas. 2002, p. 31).

Para la definición operacional de esta variable cualitativa se ha tomado la teoría de Monjas (2002), quien indica que esta variable consta de cuatro dimensiones: comunicación, ambientes de colaboración, actitudes socio afectivas y resolución de conflictos, que cuentan con 5, 5, 4, 5 indicadores respectivamente, en cuyos ítems se utilizó la escala de Likert: (1) Nunca; (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre. Tomado de Montesinos (2018) en su estudio sobre IE y RI del personal de enfermería de un hospital de Lima.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población consideró a todo el personal de salud nombrado o contratado asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas (actualmente son 535 trabajadores asistenciales y 110 administrativos).

Se adoptó el muestreo no probabilístico por conveniencia o intencionado, toda vez que se desconoce la probabilidad que los miembros de una población puedan ser seleccionados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); por tanto, la muestra fueron los participantes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, que se encontraron disponibles o por conveniencia para el investigador, durante los días programados para recolección de información. Complementó el uso de este método, el escenario generado por la pandemia por COVID-19, de alta frecuencia de ausencias laborales de los trabajadores por razones de cuarentena, contagios o condición de contactos con personas positivas al coronavirus, licencias por salud, entre otros, que limitan una asistencia laboral regular. En tal sentido, se delimitó como la muestra a 97 trabajadores asistenciales (profesionales y técnicos) y 57 administrativos.

Los criterios de inclusión fueron:

- Personal de salud nombrado o contratado asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- Con al menos un (1) año de labor en la institución.
- Que acepten participar voluntariamente en la investigación.

Los criterios de exclusión los siguientes:

- Personal que no acepten participar del estudio

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta al personal asistencial y administrativo que aceptó participar del estudio. El instrumento fue un cuestionario estructurado por dimensiones, por cada variable de estudio, validados por juicio de expertos. El instrumento de la variable “inteligencia emocional”, fue tomado de la tesis de maestría de Peña (2018), adaptada de acuerdo a la realidad del presente estudio. Por su parte, el instrumento de la variable “relaciones interpersonales”, fue

tomado de la tesis de maestría de Montesinos (2018), igualmente, adaptada por la autora del presente estudio, acorde a la realidad del hospital.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 201), señalan que la validez “es el grado o valor que el instrumento intenta medir”. La validez fue a través de juicio de expertos (02), quienes evaluaron y determinaron que los instrumentos fueron suficientes y aplicables.

La confiabilidad del instrumento, fue a través de la prueba Alfa de Cronbach, en una muestra piloto de 20 encuestas. La interpretación de resultados se dio según los rangos definidos de este método. El análisis de confiabilidad se realizó con el software estadístico IBM SPSS V26, obteniéndose los siguientes resultados:

**Tabla 1** *Confiabilidad para las variables*

Variabes	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Inteligencia emocional	30	0,737.
Relaciones interpersonales	24	0,850

Los resultados muestran señalan que los instrumentos presentan una confiabilidad alta y muy alta, por tanto, son confiables.

### **3.5. Procedimientos**

En principio se realizó la validez de los instrumentos mediante el método de juicio de expertos; la confiabilidad fue con el método del coeficiente del Alpha de Cronbach.

Para la aplicación de los instrumentos, se presentó una solicitud de autorización a la dirección ejecutiva del hospital. A continuación, previa información de los objetivos de investigación, se procedió a la aplicación de encuestas. Posteriormente se tabularon los datos en el programa Excel y procesamiento respectivo con el programa SPSS V.26.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis descriptivo se usó el programa Excel, que permitió tabular y organizar una base de datos, que generaron tablas y figuras.

Para el análisis inferencial se utilizó el programa SPSS V26, que permitió la contrastación de las hipótesis, a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, ya que las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal. Según Díaz et al. (2014, p.12), este coeficiente permite medir la dirección y fuerza de asociación de variables cuantitativas aleatorias con una distribución bivariada conjunta” (Rangos: Correlación mínima: < 0,2 a 0; correlación baja: 0,2 y 0,4; correlación moderada: > 0,4 a 0,6; correlación buena:> 0,6 a 0,8, correlación muy buena:> 0,8 a 1).

### **3.7. Aspectos éticos**

Todos los procedimientos del presente estudio, cumplieron con los estándares éticos de los comités internacionales relacionados a investigación humana, asimismo cumple con la Declaración de Helsinki de 1975, revisada en 2008.

El estudio respetó los aspectos éticos académicos de la universidad, se aplicaron encuestas de manera anónima, previa información a los participantes, de los objetivos del estudio, garantizando la confidencialidad. La información del presente estudio es únicamente para fines académicos, considerando el bienestar de la población de estudio, cumpliendo de esta manera, con el principio de beneficencia y no maleficencia.

Los resultados no sufrieron alteración alguna, a fin de garantizar la objetividad del estudio. El estudio respetó los derechos de autor, a través de las citas y referencias que correspondan.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la Inteligencia emocional y sus dimensiones en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021*

Nivel	Inteligencia emocional		D1. Intrapersonal		D2. Interpersonal		D3. Adaptabilidad		D4. Manejo del estrés		D5. Estado de ánimo	
	fr	%	fr	%	Fr	%	fr	%	fr	%	Fr	%
Bajo	0	0.0	0	0.0	1	0.6	0	0.0	1	0.6	1	0.6
Medio	26	16.9	39	25.3	27	17.5	41	26.6	78	50.6	16	10.4
Alto	128	83.1	115	74.7	126	81.8	113	73.4	75	48.7	137	89.0
TOTAL	154	100.0	154	100.0	154	100.0	154	100.0	154	100.0	154	100.0

*Nota.* Resultados según datos de las encuestas

La tabla 2, muestra que la gran mayoría del personal encuestado percibe un Alto nivel de inteligencia emocional (83.1%), seguido del nivel Medio con 16.9%, se resalta que la calificación de Bajo es nula (0%). Resultado que indica en general, que los trabajadores del HSRA perciben un Alto nivel de inteligencia emocional.

Respecto a sus dimensiones, es casi nula la calificación como de nivel Bajo; por el contrario, la calificación de los encuestados la ubican a predominio en un nivel Alto; resaltando la dimensión Estado de Ánimo con un 89%, seguido de la Dimensión Interpersonal con un 81.8%, siendo la de menor calificación en este nivel la dimensión Manejo del Estrés con 48.7%. En la categoría Media, predomina la dimensión Manejo del Estrés con 50.6, seguida de la dimensión Adaptabilidad con 26.6%, y la de menor calificación en este nivel es la dimensión Estado de ánimo con 10.4%.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias de las Relaciones interpersonales y sus dimensiones en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021*

NIVEL	RELACIONES INTERPERSONALES		D1. Comunicación		D2. Ambiente de colaboración		D3. Actitudes socio afectivas		D4. Resolución de conflictos	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	fr	%	Fr	%
<b>MALA</b>	0	0%	0	0%	0	0%	5	3.2%	0	0%
<b>REGULAR</b>	22	14.3%	43	27.9%	43	27.9%	47	30.5%	12	7.8%
<b>BUENA</b>	132	85.7%	111	72.1%	111	72.1%	102	66.2%	142	92.2%
<b>TOTAL</b>	154	100%	154	100%	154	100%	154	100%	154	100%

*Nota.* Resultados según datos de las encuestas

La tabla 3, muestra resultados que señalan que la gran mayoría de trabajadores perciben Buenas relaciones interpersonales, con 85,7%; apenas un 14.3% perciben un Regular nivel de RI con; se destaca que es nula la calificación de nivel Malas RI (0%). Este resultado muestra en general que tanto personal asistencial como administrativo siente adecuadas Relaciones Interpersonales en el HSRA.

En cuanto a las dimensiones, solo en la dimensión Actitudes socioafectivas, apenas un 3.2% percibe un nivel malo de esta dimensión. La mayoría de las dimensiones es percibida en un nivel de Bueno, siendo la más frecuente en este nivel, la dimensión Resolución de conflictos con un 92.2%, seguido de las dimensiones Comunicación y Ambiente de colaboración, ambas con el 72.1%. En el nivel de Regular, es más frecuente la dimensión Actitudes socioafectivas con un 30.5% y la menos frecuente la dimensión Resolución de conflictos con apenas el 7.8%.



## 4.2. Análisis inferencial

Al realizar la prueba de normalidad con Kolmogorov Smirnov, reportó que los datos de las variables siguen una distribución no normal, ya que p valor fue < 0.05, que demanda el uso de una prueba no paramétrica, en tal sentido, se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis de estudio, y mostrar el nivel de relación entre las variables.

### 4.1.1. Prueba de hipótesis general:

H1: Conocer de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con las relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021

Valor de significancia:  $\alpha = 0.05$

#### Tabla 4

*Correlación entre Inteligencia Emocional y Relaciones Interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del hospital Subregional de Andahuaylas, 2021*

		INT_EMOC	REL_INTERP
Rho de Spearman	V1. INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.753**
		N	154
	V2. RELACIONES INTERPERSONALES	Coefficiente de correlación	.753**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	154

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

Según los resultados, el p valor = ,000 < 0,05 demuestra una correlación que existe una relación positiva entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Subregional de Andahuaylas, 2021; la correlación Rho de Spearman = 0,753, indica que esta asociación es de magnitud fuerte.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis específicas 1:

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión intrapersonal y la variable relaciones interpersonales*

		D1. Intrapersonal	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	D1. Intrapersonal	Coefficiente de correlación	.592**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	154
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	.592**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	154

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

Los resultados muestran un  $p = 0,000 < 0,05$ , indica que se acepta la hipótesis específica 1, por lo que se establece que existe una relación significativa entre la dimensión intrapersonal y la variable relaciones interpersonales. El valor de correlación 0,592 establece que esta relación es moderada.

#### 4.1.3. Prueba de hipótesis específicas 2:

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión interpersonal y la variable relaciones interpersonales*

		D2. Interpersonal	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	D2. Interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,033
		N	154
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	-,172*
		Sig. (bilateral)	,033
		N	154

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Según resultados del  $p = ,033 > 0,05$  y Rho Spearman =  $-0,172$ , se demuestra que se acepta la hipótesis específica 2, por lo que se concluye que existe una relación inversa poco significativa entre la dimensión interpersonal y la variable relaciones interpersonales.

#### 4.1.4. Prueba de hipótesis específicas 3:

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión adaptabilidad y la variable relaciones interpersonales*

		D3. Adaptabilidad	Relaciones interpersonales	
Rho de Spearman	D3. Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	154	
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	.633**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	154	154

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

La tabla 7 muestra los valores  $p = ,000 < 0,05$  y la correlación Rho de Spearman = 0,633, que establece que se acepta la hipótesis específica 3, por lo que se concluye que existe una relación significativa, alta positiva entre la dimensión adaptabilidad y la variable relaciones interpersonales.

#### 4.1.5. Prueba de hipótesis específicas 4:

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión manejo del estrés y la variable relaciones interpersonales*

		D4. Manejo del Estrés	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	D4. Manejo del Estrés	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	154
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	.532**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	154

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

Según resultados de la tabla 8, con un valor  $p = ,000 < 0,05$ , se evidencia que existe una relación significativa entre manejo del estrés y las relaciones interpersonales, el coeficiente Rho de Spearman = 0,532 de, determina que esta relación es moderada.

#### 4.1.6. Prueba de hipótesis específicas 5:

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión estado de ánimo y la variable relaciones interpersonales*

		D5. Estado de ánimo	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	D5. Estado de ánimo	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	154
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	.643**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	154

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

Los resultados de la tabla 9, muestran un valor  $p = ,000 < 0,05$ , que demuestra que, existe una relación significativa entre el estado de ánimo y las relaciones interpersonales, el valor de correlación Rho de Spearman = 0,643, precisa que esta relación es alta.

## V. DISCUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo principal: “Conocer de qué manera la inteligencia emocional se asocia con las relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021”. Asimismo, se determinó (desde la percepción de la población objeto de estudio), la relación entre las cinco dimensiones de la Inteligencia Emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo) con las Relaciones Interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas.

El personal encuestado ha manifestado su comportamiento sobre la inteligencia emocional, la percepción del nivel de relaciones interpersonales, y las condiciones de la relación entre ambas variables que existe en el personal asistencial y administrativo del hospital Andahuaylas.

Los resultados descriptivos muestran que la mayor frecuencia respecto a la variable Inteligencia emocional, se ubica en un Alto nivel (83.1%), siendo ausente la calificación de Bajo nivel (0%); resultado que indica que los trabajadores del HSRA en su mayoría, sienten que realizan un adecuado manejo de la inteligencia emocional. Resultado similar al estudio realizado por Mamani (2021) con 86.7% en el nivel Alto y al de Montesinos (2018) con 52,5% en la misma categoría; asimismo con los estudios de Tyczkowski et al. (2015), Park (2018). Sin embargo, difiere a los estudios realizados por Peña (2018) cuya mayor frecuencia encontrada se da en la categoría Media con (49.67%) y Basogul & Ozgur (2016).

En las dimensiones de la variable Inteligencia emocional se observa prácticamente una nula frecuencia en el nivel Bajo; por el contrario, la calificación de los encuestados la ubican a predominio en un nivel Alto; resaltando la dimensión Estado de ánimo con un 89%, seguido de la dimensión Interpersonal con un 81.8%, siendo la de menor calificación en este nivel la dimensión Manejo del estrés con 48.7%. En la categoría Media, predomina la dimensión Manejo del estrés con 50.6, seguida de la dimensión Adaptabilidad con 26.6%, y la de menor calificación en este nivel es la dimensión Estado de ánimo con 10.4%. Resultados que señalan que el trabajador del hospital, considera importante y le da la

importancia necesaria al manejo adecuado de cada uno de los aspectos relacionados a la inteligencia emocional, se deduce la presencia de potencialidades del personal en esta variable, que, sin embargo; vale la pena reforzar a través de acciones sostenibles, tal como lo sugiere Mamani (2020) y Peña (2018).

Por otro lado, los resultados descriptivos de la variable Relaciones interpersonales, la frecuencia predominante se da en la categoría Buenas relaciones interpersonales, con 85,7%, similar al estudio de Mamani (2021) con un 91.6% y Montesinos (2018) con 62.5% en esta misma categoría. Difiere al resultado encontrado por Peña (2018) donde la mayor frecuencia se da en el nivel Medio, con 45.8%, siendo nivel Alto en un 30.1%.

En cuanto a las dimensiones de la variable relaciones interpersonales, la menor frecuencia en general se da en la Categoría Malas RI, solo en la dimensión Actitudes socioafectivas, califica en este nivel con apenas un 3.2%; resultado interesante que es preciso resaltar, ya que este bajo índice, refleja en general, adecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores del hospital de Andahuaylas. Lo cual se corrobora, cuando observamos que, en la mayoría de las dimensiones de esta variable, la mayor frecuencia señalada por los trabajadores es el nivel Buenas relaciones interpersonales, siendo más frecuente en este nivel, la dimensión Resolución de conflictos con un 92.2%, seguido de las dimensiones Comunicación y Ambiente de colaboración, ambas con el 72.1%. En el nivel de Regular, la dimensión más frecuente son las Actitudes socioafectivas con un 30.5% y la menos frecuente la dimensión Resolución de conflictos con apenas el 7.8%, esto indica que el personal de salud, percibe en general, que la institución, se preocupa por resolver conflictos, o evitarlos, sin embargo, es importante considerar fortalecimiento de acciones relacionadas a las “actitudes socioafectivas”, posterior al estudio de investigación, tal como lo recomienda Montesinos (2018) y Mamani.

Lo interesante de estos resultados descriptivos, es los auspiciosos resultados sobre inteligencia emocional y relaciones interpersonales, desde la percepción de los trabajadores tanto administrativos, como asistenciales. Siendo de mucha importancia, que el presente estudio, brinda evidencia objetiva, para no



descuidar y tomar acciones de sostenibilidad en aquellas dimensiones que requieran reforzamiento institucional, como lo señaló Montesino (2018) y Mamani (2021). Asimismo, relacionado a las recomendaciones de Park (2018); que señala que las dimensiones de la IE, son aspectos que repercuten en el ejercicio profesional del enfermero, sugirió que en tanto se identifiquen debilidades, éstas deben ser abordadas preventiva y correctivamente, de manera oportuna por la institución; por su parte y Basogul & Ozgur (2016); cuando concluye que la IE de las enfermeras afecta las tácticas de manejo eficaz de conflictos; sugiriendo que las enfermeras deben desarrollar inteligencia emocional, programa de gestión de conflictos, si se desea aplicar estrategias efectivas de manejo de conflictos.

En relación al objetivo general: “conocer de qué manera la inteligencia emocional se asocia con las relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021”, de acuerdo a la demostración de la hipótesis general, se obtuvo un p valor de  $0,000 < 0,05$ , con lo que se rechaza la hipótesis nula; por lo que se concluyó que, existe una relación significativa entre inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Subregional de Andahuaylas, 2021; el valor de correlación Rho de Spearman =  $0,753$ , establece que ésta relación es fuerte y positiva; en consecuencia, podemos inferir que, en tanto mejor sea el manejo de la inteligencia emocional, mayor es la probabilidad de mejora de las relaciones interpersonales y viceversa.

Resultados relativamente similares a lo encontrado por Mamani (2021), en su tesis de maestría “Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los trabajadores de salud de la Microred Ocobamba, 2020”, que presentó un valor p:  $0,000$  y un Rho de Spearman =  $0.561$ , que determinó que existe una relación significativa entre la IE y las Relaciones interpersonales, pero esta es moderada. Por otro lado, los resultados obtenidos por Peña (2018) en su investigación “Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018”. con un valor Rho:  $0,485$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ; y Montesinos (2018), en su estudio “Inteligencia emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018” con Rho:  $0,493$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ; que revelan que existe una relación

moderado baja, entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud estudiado.

Estos resultados inferenciales, son compatibles con los auspiciosos y alentadores resultados descriptivos observados sobre IE y RI (83.1% y 85.7% respectivamente, considerados por los trabajadores, en buen nivel), resultados que nos permiten inferir que tanto colaboradores como trabajadores, sienten que están desarrollando un control y manejo asertivo de sus emociones, que facilita buenas relaciones interpersonales; situación que concuerda con la definición de IE planteada por Bateman y Snell (2009), al afirmar que la IE es la capacidad de autocontrol, auto entendimiento, de relacionarnos de manera eficaz con otras personas; asimismo por la definición reformulada por Goleman (1999), como “la aptitud de reconocer nuestros sentimientos y de los demás para motivar y gestionar nuestras emociones y en las relaciones interpersonales”.

Sin embargo, es importante que autoridades como trabajadores generen espacios de consenso, reflexión y compromisos, a través de acciones de sostenibilidad, fortalecimiento de la IE como de las RI, a efectos de no incrementar la proporción de trabajadores que actualmente, perciben un regular nivel de IE y RI en el entorno laboral (16.9% y 14.3%), que podría perjudicar el comportamiento positivo de estas variables.

El diseño metodológico, nos permite conocer objetivamente el comportamiento actual de las variables de estudio, así su grado de asociación, como insumo para mejora de procesos institucionales sobre IE y relaciones interpersonales, sería complementario y pertinente, que un estudio posterior, aplique una metodología, que mida las variables y su nivel de asociación, desde la percepción de los usuarios, a fin, permita precisar con mayor detalle, aquellos aspectos facilitadores de los débiles o limitantes, de ambas variables en el hospital subregional de Andahuaylas.

Respecto al problema específico 1, los resultados de la prueba de la primera hipótesis específica, demuestran una relación significativa moderada entre la dimensión intrapersonal y la variable relaciones interpersonales ( $p = 0,000 < 0,05$ ,  $r = 0,000$ ). Resultado similar al encontrado por Mamani (2021) que muestra una relación moderada entre la Inteligencia Intrapersonal y las RI ( $p$ :

0,000 <  $\alpha$  = 0,05 y una correlación  $r$ : 0,531), concordante con los hallazgos de Peña (2018), con una  $p$ : 0,000 y  $r$ : 0.720). Resultados que nos permiten inferir, que en promedio, los trabajadores son conscientes de la importancia de conocer y manejar sus emociones para un adecuado nivel de RI, enunciado, concordante con Bar On (2006, p.23) cuando define a la inteligencia intrapersonal, cuando las personas son conscientes de sus emociones y expresiones; y lo evidencian con competencias en la capacidad de reconocer y diferenciar sus sentimientos, seguridad, autoestima, autorrealización, independencia, autocontrol, entre los más importantes. Por tanto, cobra importancia en el entorno laboral, el conocimiento y manejo de habilidades blandas. Resultaría interesante, un estudio a detalle, sobre esta dimensión, relacionada a habilidades blandas, respecto a su comportamiento y/o relación con las relaciones interpersonales, que permita detallar un abordaje específico en la entidad.

Respecto al problema específico 2, los resultados evidencian que no existe una relación significativa entre la inteligencia interpersonal y las relaciones interpersonales ( $p$ : 0,033 > 0,05;  $r$ : -0,172). Resultado que difiere con el estudio de Mamani (2021), con un  $p$ : 0,000 <  $\alpha$  = 0,05, Rho de Spearman: 0,502), que muestran una relación moderada; igualmente distinto al resultado de Peña (2018), cuyos resultados determinan una relación significativa y fuerte ( $p$ : 0,000;  $r$ : 0.764). Del resultado encontrado podemos inferir, que específicamente para los trabajadores del hospital Andahuaylas, el comportamiento de la inteligencia interpersonal, es independiente al comportamiento de las Relaciones interpersonales. Resultaría importante, un estudio posterior a detalle sobre el comportamiento de los factores de la inteligencia interpersonal asociado a las RI, que podría evidenciar, posibles sesgos de medición específica. Al respecto, es pertinente considerar el hallazgo de Pérez et al., (2018), que las enfermeras con mayor IE se asocia con mayor compromiso laboral, teniendo a la inteligencia interpersonal el mayor predictor de compromiso, el autor, recomienda el estudio, para la generación de programas de mejora del desempeño clínico.

En relación al problema específico 3, los resultados evidencian que existe una relación significativa fuerte entre la dimensión adaptabilidad y las relaciones interpersonales ( $p$ : 0,000 > 0,05;  $r$ : 0,633). Resultado similar al encontrado por de

Peña (2018), que igualmente encuentra una relación significativa alta ( $p: 0,000$ ;  $r: 0.720$ ); y relativamente similar con los resultados de Mamani (2021), que si bien determina una relación significativa ( $p: 0,000 < \alpha = 0,05$ ; correlación  $r: 0,531$ ), esta es moderada. Este resultado, indica que la dimensión adaptabilidad, muestra mayor vinculación en relación a las anteriores; podemos inferir que para los trabajadores del hospital Andahuaylas, es importante reconocer y resolver problemas, manejar sus emociones ante distintas circunstancias; en concordancia con lo planteado por Bar On (2006, p.23), que define a la adaptabilidad, como la capacidad de manejar el cambio, de plantear soluciones efectivas, manejar las distintas situaciones que se presentan en el día a día. Un análisis posterior, será de importancia, a fin de precisar a mayor detalle, los factores que requieren fortalecer y dar sostenibilidad en esta dimensión, como aspecto contributivo a relaciones interpersonales favorables.

En cuanto al problema específico 4, los resultados evidencian que existe una relación significativa moderada entre la dimensión manejo del estrés con las relaciones interpersonales ( $p: 0,000 > 0,05$ ;  $r: 0,532$ ). Resultado similar encontrado por Peña (2018), que encuentra una relación significativa moderada ( $p: 0,000$ ;  $r: 0.502$ ); y relativamente similar con los resultados de Mamani (2021), que si bien determina una relación significativa ( $p: 0,002 < \alpha = 0,05$ ; Rho de Spearman  $r: 0,331$ ), esta es baja. Del resultado podemos inferir que el personal del hospital Andahuaylas, viene desarrollando un comportamiento optimista y consciente sobre la importancia del manejo emocional, de la tensión o estrés ante diversas circunstancias. Al respecto, Easa (2021), en una investigación sobre IE y estrés en pandemia en enfermeras de hospitales de Egipto encontró, que las enfermeras egipcias tienen competencias moderadas de IE, con altos niveles de estrés producto del escenario de pandemia por COVID-19; recomendando en esa línea, programas para mejorar la IE, autoestima y manejo de estrés; lo cual tuvo gran acogida en Korea, ya que no solo mejora el clima organizacional, sino, el manejo y control de la IE en si (Lee, Gu, & Kim, 2015).

En relación al problema específico 5, los resultados determinaron que existe una relación significativa de magnitud media alta entre la dimensión estado de ánimo y las relaciones interpersonales ( $p: 0,000 > 0,05$ ; Rho de Spearman  $r:$

0,643). Resultados similares en cuanto a la existencia de una relación significativa con el estudio de Peña (2018), con un  $p: 0,000 < 0.05$  y una correlación Rho de Spearman  $r: 0.484$ ; y la investigación de Mamani (2021), con un  $p$  valor =  $0,000 < \alpha = 0,05$ ; Rho de Spearman  $r: 0,521$ ; sin embargo, con una magnitud de relación moderada.

Del resultado se resalta que, para los trabajadores del hospital de Andahuaylas, junto a la adaptabilidad, son las dimensiones de mayor relevancia, (ya que evidencian mayor grado de asociación) como aspectos contributivos a buenas relaciones interpersonales. Podemos inferir el rol protagónico para los trabajadores, de promover optimismo, motivación de los compañeros de labor, concordante a los planteado por Bar On (2006 p.23) respecto al componente estado de ánimo, que lo asocia a la motivación de las personas, competencia de disfrutar la vida, consigo mismo y con los demás, optimismo, a pesar de las adversidades. Al respecto, un estudio en enfermeras chinas, sobre IE y bienestar laboral, recomendó que los gerentes de los hospitales deben priorizar acciones de capacitación psicológica para mejorar la empatía, comunicación, estado de ánimo, para mejorar el nivel de inteligencia emocional y bienestar laboral de las enfermeras clínicas (Li et al., 2021, p. 8).

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe una relación significativa y alta, entre las variables inteligencia emocional con relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Subregional de Andahuaylas, 2021; lo cual indica que, en tanto mejor sea el comportamiento y manejo de la inteligencia emocional, mayor es la probabilidad de buenas relaciones interpersonales y viceversa. En general, los trabajadores dan importancia a las competencias sobre IE relacionado a buenas RI en la institución.

**Segunda:** Existe una relación significativa moderada entre la dimensión intrapersonal con la variable relaciones interpersonales. Resultados que indican en promedio, que los trabajadores son conscientes de la importancia de la práctica de esta dimensión asociado a las RI.

**Tercero:** No existe una relación significativa entre la inteligencia interpersonal con las relaciones interpersonales. En consecuencia, en general, para los trabajadores del hospital Andahuaylas, el desarrollo de la inteligencia interpersonal, no se asocia necesariamente al comportamiento de las Relaciones interpersonales.

**Cuarto:** Existe una relación significativa fuerte entre la dimensión adaptabilidad con las relaciones interpersonales. Esta dimensión es la que muestra mayor vinculación en relación a las anteriores, que refleja la importancia de la misma en los trabajadores encuestados.

**Quinto:** Existe una relación significativa moderada entre la dimensión manejo del estrés con las relaciones interpersonales. En consecuencia, para el personal del hospital Andahuaylas, es importante tener consciencia de la importancia del manejo emocional de la tensión o estrés en el entorno laboral.

**Sexto:** Existe una relación significativa de magnitud media alta entre la dimensión estado de ánimo con las relaciones interpersonales. Junto a la adaptabilidad, son las dimensiones de mayor relevancia para los trabajadores del hospital.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al Ministerio de Salud, considerando la naturaleza del servidor de salud, que brinda sus servicios interactuando las 24 horas al día, con compañeros de labor, pacientes, familiares, en el marco de las políticas nacionales de salud mental y calidad de atención, priorice políticas, estrategias y actividades efectivas que permitan brindar condiciones básicas y fortalecimiento de la inteligencia emocional y relaciones interpersonales.

Al MINSA y autoridades de salud regional, diseño y fortalecimiento de políticas relacionada al manejo de estrés laboral y autoestima, en tanto ello suceda, la gestión, designe a la Unidad de RRHH, Gestión de la Calidad, diseño y ejecute un plan priorizado al respecto en el hospital de Andahuaylas, trascendental, a raíz de la coyuntura por pandemia por COVID-19.

2. Al Director y equipo de gestión del hospital en coordinación con los trabajadores, diseño de un programa de mejora de procesos, sobre IE y RI, con la finalidad que los trabajadores mejoren habilidades sociales y manejo de emociones como aspecto facilitador de adecuadas relaciones interpersonales en el entorno laboral, objetivos factibles, si consideramos los resultados descriptivos alentadores encontrados, y la fuerte relación positiva encontrada entre IE y RI.

A la unidad de Docencia e investigación y Gestión de la Calidad del hospital, complementen con un estudio similar, desde la perspectiva del usuario externo, a fin de identificar desde su perspectiva, los factores facilitadores y débiles en IE y RI, y mejorar el abordaje institucional de la problemática.

3. A las Jefaturas de RRHH y Gestión de la Calidad, programar actividades efectivas (talleres dinámicos y sesiones académicas), que promuevan el fortalecimiento de habilidades o sentimientos de seguridad, autoestima, autoconocimiento, autorrealización de los trabajadores, por tanto, mejora de la IE y RI. A la Unidad de Docencia e investigación, se sugiere un estudio posterior a detalle, sobre esta dimensión, relacionada a habilidades blandas, y

su comportamiento con las relaciones interpersonales, que permita un abordaje específico en la entidad.

A las Jefaturas de RRHH y Gestión de la Calidad, de manera similar, desarrollar talleres dinámicos, sesiones individualizadas (en casos específicos), sesiones académicas, entre otros, que promuevan el fortalecimiento de competencias en relaciones interpersonales, responsabilidad social, trabajo en equipo, liderazgo, compromiso laboral cooperativismo, proactividad en los trabajadores. Se sugiere un estudio posterior sobre el comportamiento de los factores de la inteligencia interpersonal asociado a las RI, que podría evidenciar posibles sesgos de medición de esta dimensión.

4. Al Director del hospital y equipo de gestión, desarrollo de actividades de mejora de competencias en procesos de cambio, resistencia al cambio, gestión por procesos, coaching, que permita al trabajador fortalecer competencias en esta dimensión, como aspecto coadyuvante a las adecuadas RI.
5. A la gestión, en coordinación con los trabajadores, se recomienda generar espacios y actividades integradores, acciones de motivación, optimismo, solidaridad, capacitación psicológica para mejorar la empatía, comunicación, estado de ánimo, para mejorar el nivel de inteligencia emocional y bienestar laboral de los trabajadores de salud en general, tal como se vienen implementando en algunos hospitales a nivel internacional.



## REFERENCIAS

- Almeida, S., Gavronski I., Libânio, C. D. S., Migowski, E. R., & Duarte, F. D. (2019). Efficiency losses in healthcare organizations caused by lack of interpersonal relationships. *Revista de Administração Contemporânea*, 23, 207-227. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2019170396>
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Elearning SL. <https://books.google.es/books?id=bp18DwAAQBAJ&lpg=PA5&ots=RrE3ipe2Cs&dq=Inteligencia%20emocional.%20Editorial%20Elearning%20S.%20L%2C%20arrabal&lr&hl=es&pg=PA5#v=onepage&q=Inteligencia%20emocional.%20Editorial%20Elearning%20S.%20L,%20arrabal&f=false>
- Bailey, M. (2016, February 1). Communication failures linked to 1.744 deaths in five years, US malpractice study finds. *Stat News*. Recuperado de <https://www.statnews.com/2016/02/01/communication-failures-malpracticestudy/>
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-on R. (2006) The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*. 18(1), 13-25. <http://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>
- Başoğul, C. y Özgür, G. (2016). Papel de la inteligencia emocional en las estrategias de manejo de conflictos de enfermeras. *Investigación en enfermería asiática*, 10 (3), 228-233. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Bowlby, J. (1969). *Attachment and Loss. Attachment*; John Bowlby. Basic Books.
- Cordero, E., García, J., Romero, G., Flores, L., & Trejo, J. (2019). Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. *Revista de Enfermería del Instituto de Seguridad Social*, 27(2), 89-96.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1143>
- Christianson, K. L., Fogg, L., & Kremer, M. J. (2021). Relationship Between Emotional Intelligence and Clinical Performance in Student Registered Nurse Anesthetists. *Nursing education perspectives*, 42(2), 104-106. doi:10.1097/01.NEP.0000000000000634
- Davis, K & Newstron, J (2003) *Comportamiento Humano en el Trabajo* (11 ed.). México: Mc Graw – Hill.

- De Helsinki, D., & World Medical Association. (1975). Declaración de Helsinki. *Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Tokio-Japón: Asociación Médica Mundial.*
- Díaz, I., García, C., León, M., Ruiz, F y Torres, F. (2014) Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS). Universidad de Chile.
- Easa, N. (2021). Nurses' Emotional Intelligence and Stress at Workplace during the COVID-19 Pandemic: Evidence from Egypt. *مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية*, 58(2), 57-90. 10.21608 / ACJ.2021.167930
- Fernandez, P. y Ramos N. (2004) Desarrolla tu inteligencia emocional. Editorial Kairos.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7u2bDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=inteligencia+emocional&ots=sx2bhXooq&sig=7696u00bsQ9HKsv151jBTQBv41w#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false>
- Fragoso, L., R. (2015) Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior*. 6(16), 110-125.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v6n16/v6n16a6.pdf>
- Furnham, A. (2012). Emotional Intelligence.  
[file:///C:/Users/NELA/Downloads/27237%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/NELA/Downloads/27237%20(2).pdf)
- Galdos Llamocca, A. G., & Huamaní Cruz, L. M. (2018). Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017.
- Goleman, D. (1998) Working with emotional intelligence. Publisher Bantam Books
- Goleman, D. (1999). La práctica de la inteligencia emocional (1st ed.; E. Kairos, Ed.). Retrieved from <http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>.
- Gonzales, B. (2019). Metodología Socio afectiva: Una alternativa para la creación de ambientes de aprendizaje trascendentes. *DOCERE*. (11), 25-30.  
<https://revistas.uaa.mx/index.php/docere/article/view/1798>
- Griffin, R. (2011). Administración (10 ed.). México D.F., México.
- Hernández, W., & Hinojos, E. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación*, 9(4), 40-47.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (6ta Edición ed.). Mexico DF: Mc Graw Hill Education.
- Huang, Y., & Zhao, N. (2020). Generalized anxiety disorder, depressive symptoms and sleep quality during COVID-19 epidemic in China: a web-based cross-

sectional survey. *Psychiatry Res*, 112954. doi:  
<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112954>

Iberkis, F. (2017) Tres modelos de la inteligencia emocional. CEIPD.  
file:///C:/Users/NELA/Downloads/TresModelosdeInteligenciaEmocional.%20(1).pdf

Jara, M. (2012). *Introducción a la comunicación*. Madrid, España: Elsevier.

Lapeña, Y., Cibanal, L., Pedraz, A. & Macía, M. (2014) Interpersonal Relationships Among Hospital Nurse and the use of communication skills. *Enferm, Florianópolis*. 23(3), 555-562. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072014002010013>.

Lee, O. S., Gu, M. O., & Kim, M. J. (2015). Influence of emotional intelligence and ego resilience on interpersonal relationship of nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 16(6), 3902-3910. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.6.3902>

León Espinoza, R. L. (2019). Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo-2019.

Li, X., Chang, H., Zhang, Q., Yang, J., Liu, R., & Song, Y. (2021). Relationship between emotional intelligence and job well-being in Chinese clinical nurses: multiple mediating effects of empathy and communication satisfaction. *BMC nursing*, 20(1), 1-10. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12912-021-00658-4>

López, T., y Gonzales, J. (2013) *Desarrollo socio-afectivo en la formación de valores*. Universidad Estatal de Milagro-Ecuador

Mamani N. (2021). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los trabajadores de salud de la Microred Ocobamba, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57175>

Manrique Rúa, R. (2021). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de la facultad de ingeniería y arquitectura de una institución superior confesional, Lima, 2017*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16960>

Mastrapa, Y. & Gilbert, M. (2016) Nurse-patient relationship: an approach from the interpersonal relationships theories. *Revista Cubana de Enfermería*. 32(4), 126-136. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf19416.pdf>

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence. Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*, 3, 31.

Mena, M. I, Romagnoli, C. & Valdes, A. M. (2009). El impacto del desarrollo de habilidades socio afectivas y éticas en la escuela: *Revista electrónica Actualidades investigativas en educación*, 12 (3); 1-21

- McKenna BG, Smith NA, Pool SJ, Coverdale JH. Horizontal violence: experiences of registered nurses in their first year of practice. *J Adv Nurs*. 2003;42:90-6.
- Mohindra, R., R., Ravaki, Suri, V., Bhalla, A. y Singh, S. M. (2020). Issues relevant to mental health promotion in frontline health care providers managing quarantined/isolated COVID19 patients. *Asian J Psychiatr*, 51,102084. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102084>
- Monje C. Guía didáctica: Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa, Colombia 2011. [Citado 14 mayo 2019] [217 p.]. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>.
- Monjas, I. (2002). Programa de entrenamiento en habilidades de interacción social. Salamanca, España: Trilce
- Montesinos, M. P. (2018) Inteligencia emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018. (tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional UCV. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19647/Montesinos\\_MPDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19647/Montesinos_MPDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moya, M. (2007). Psicología social. España: McGraw-Hill.
- Muñoz, Á. (2008). El mundo de las empresas. De las pymes a las unimundiales. España: Díaz de Santos.
- Nespereira, T. y Vasquez M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *Enfermería Clínica*. 27(3), 172-178. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.02.00>
- Nobles, D., Londoño, L., Martínez, S., Ramos, A., Santa, G. & Cotes, A. (2016). Tecnologías de la comunicación y relaciones interpersonales en jóvenes universitarios. En *Revista Educación y Humanismo*, 18(30), 14-27. DOI: <http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.18.30.1311>
- Ordoñez-Rufat, P., Polit-Martínez, M. V., Martínez-Estalella, G., & Videla-Ces, S. (2021). Emotional intelligence of intensive care nurses in a tertiary hospital. *Enfermería Intensiva (English ed.)*, 32(3), 125-132. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2020.05.001>
- Park, SH y Park, MJ (2018). Los efectos de la inteligencia emocional, el ambiente de trabajo de enfermería en el desempeño del trabajo de enfermería en enfermeras clínicas. *Revista de convergencia digital*, 16 (4), 175-184. <https://doi.org/10.14400/JDC.2018.16.4.175>
- Peña, N. N. (2018) Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018.

(tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22281>

- Pérez, M.D.C., Molero, María D.M., Gázquez, J.J. y Oropesa, N.F. (2018). The Role of Emotional Intelligence in Engagement in Nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15,9:1915. <https://doi.org/10.3390/ijerph15091915>
- Ramirez, P. & Müggenburg, C. (2015) Personal relationships among between the nurse and the patient. *Enfermería Universitaria*. 12(3), 134-143. <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2015.07.004>
- Rashid, A., & Faisal, K. (2020). Pandemic anxiety and its correlates among young doctors working frontline in Pakistan. *Global Mental Health*, 7. <https://doi.org/10.1017/gmh.2020.22>
- Rocha, P. M. B., & Correa, H. (2020). *Addressing interpersonal conflict among healthcare workers during the coronavirus pandemic. Brazilian Journal of Psychiatry*, 42, 572-573. <https://doi.org/10.1590/1516-4446-2020-1109>
- Salovey, P. y Mayer, JD (1990). Inteligencia emocional. *Imaginación, cognición y personalidad*, 9 (3), 185-211. <https://doi.org/10.2190%2FDUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). Limusa Willey.
- Soto-Rubio, A., Giménez-Espert, M. D. C., & Prado-Gascó, V. (2020). Effect of emotional intelligence and psychosocial risks on burnout, job satisfaction, and nurses' health during the covid-19 pandemic. *International journal of environmental research and public health*, 17(21), 7998. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217998>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4ta ed.). México: LIMUSA – Noriega Editores.
- Tyczkowski, B., Vandenhouten, C., Reilly, J., Bansal, G., Kubsch, S. M., & Jakkola, R. (2015). Emotional intelligence (EI) and nursing leadership styles among nurse managers. *Nursing administration quarterly*, 39(2), 172-180. <https://doi.org/10.1097/NAQ.0000000000000094>
- Zúñiga, M. J. (2015) *Inteligencia emocional para el liderazgo*. Bloomington. <https://books.google.com.pe/books?id=Gq62CAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿De qué manera la inteligencia emocional se asocia con las relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Conocer de qué manera la inteligencia emocional se asocia con las relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>La inteligencia emocional se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021</p>	<p><b><u>VARIABLE X:</u></b></p> <p style="text-align: center;">INTELIGENCIA EMOCIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- X1: Intrapersonal</li> <li>- X2: Interpersonal</li> <li>- X3: Adaptabilidad</li> <li>- X4: Manejo de estrés</li> <li>- X5: Estado de ánimo</li> </ul>	<p><b>Enfoque y tipo de investigación</b></p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel o alcance</b></p> <p>Nivel Descriptivo, de alcance correlacional no causal</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p><b>Variables</b></p> <p>X: Inteligencia emocional</p> <p>Y: Relaciones interpersonales</p> <p><b>Población y Muestra</b></p> <p><b>Población:</b> Personal nombrado y contratado asistencial y administrativo que laboran en el HSRA (535).</p> <p><b>Muestra:</b> 97 trabajadores asistenciales y 57 administrativos aplicando fórmula para muestra finita.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico por conveniencia.</p> <p><b>Criterios de inclusión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de salud nombrado o contratado asistencial y administrativo del HSRA.</li> <li>- Con al menos 1 año de labor en la institución.</li> <li>- Personal que acepten participar en la investigación.</li> </ul> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>a. ¿De qué manera la dimensión intrapersonal se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021?</p> <p>b. ¿De qué manera la dimensión interpersonal se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021?</p> <p>c. ¿De qué manera la dimensión adaptabilidad se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021?</p> <p>d. ¿De qué manera la dimensión manejo del estrés se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021?</p> <p>e. ¿De qué manera la dimensión estado de ánimo se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>a. Analizar de qué manera la dimensión intrapersonal se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021.</p> <p>b. Analizar de qué manera la dimensión interpersonal se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021.</p> <p>c. Analizar de qué manera la dimensión adaptabilidad se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021</p> <p>d. Analizar de qué manera la dimensión manejo del estrés se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021</p> <p>e. Analizar de qué manera la dimensión estado de ánimo se asocia con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <p>a. La dimensión intrapersonal se asocia significativamente con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021.</p> <p>b. La dimensión interpersonal se asocia significativamente con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021.</p> <p>c. La dimensión adaptabilidad se asocia significativamente con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021.</p> <p>d. La dimensión manejo del estrés se asocia significativamente con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021.</p> <p>e. La dimensión estado de ánimo se asocia significativamente con las relaciones interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del HSRA, 2021.</p>	<p><b><u>VARIABLE Y:</u></b></p> <p style="text-align: center;">RELACIONES INTERPERSONALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Y1. Comunicación</li> <li>- Y2: Ambiente de colaboración</li> <li>- Y3: Actitudes socio afectivas</li> <li>- Y4: Resolución de conflictos</li> </ul>	

## Anexo 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
<b>Variable X: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	“La inteligencia emocional-social son las capacidades y habilidades transversales emocionales y sociales, que interactúan ente si, facilitan y determinan la eficacia, eficacia con la que entendemos, expresamos y nos relacionamos con los demás; la IE nos permite afrontar las exigencias que experimentamos el día a día” <b>(Bar- On 2006).</b>	La variable Inteligencia Emocional, es de naturaleza cualitativa que se operacionaliza en 05 dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo; con sus respectivos indicadores, para el cual se utilizará la escala de Likert: (1) Nunca; (2) Rara vez, (3) a veces, (4) a menudo y (5) siempre	Intrapersonal x1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asertividad</li> <li>- Auto concepto</li> <li>- Autorrealización</li> <li>- Independencia</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p>Se medirá mediante la Escala de Likert:</p> <p>1: Rara vez o nunca</p> <p>2: Pocas veces</p> <p>3: A veces</p> <p>4: Muchas veces</p> <p>5: Con mucha frecuencia o siempre</p>	<p style="text-align: center;">Valoración global</p> <p style="text-align: center;">Bajo: 30 a 70 Medio: 71 a 110 Alto: 111 a 150</p>
			Interpersonal X2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> </ul>		
			Adaptabilidad X3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad social</li> <li>- Solución de problemas</li> <li>- Prueba de la realidad</li> <li>- Flexibilidad</li> </ul>		
			Manejo del estrés X4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tolerancia al estrés</li> <li>- Manejo de impulsos</li> </ul>		
			Estado de ánimo en general X5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Felicidad</li> <li>- Optimismo</li> </ul>		

**Fuente:** Tomado de Peña (2018), “Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018”; adaptado por Olaya Alarcón, Yony



Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
<b>Variable Y: RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Es un factor trascendental en la vida de las personas, constituyéndose no solo como un medio para el logro de objetivos, sino como un fin en sí mismo; se considera como una relación de reciprocidad, como lo son las relaciones sociales. <b>(Monjas. 2002, p. 31)</b>	La variable Relaciones Interpersonales, es de naturaleza cualitativa, se operacionaliza en 04 dimensiones: Comunicación, ambientes de colaboración, actitudes socio afectivas y resolución de conflictos, con sus respectivos indicadores, para el que se utilizará la escala de Likert: (1) Nunca; (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre	Comunicación Y1	Expresión interpersonal Expresión a nivel grupal Expresión espontanea Respeto la opinión de los demás Cuida expresiones hirientes Prioriza el interés común Cuida el clima laboral Capacidad de negociación Claridad de objetivos Fomenta la colaboración	Ordinal  Se medirá mediante la Escala de Likert:  1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre	Valoración global  Mala: 24 a 56  Regular: 57 a 88  Buena: 89 a 120
			Ambiente de colaboración Y2	Participa con ideas claras Motiva en su entorno Colabora con las demás personas Tiene una actitud afectiva de manera adecuada		
			Actitudes socio afectivas Y3	Mantiene las relaciones interpersonales Inclusión de sus compañeros Tolera y facilita la tolerancia Mantiene el respeto Contribuye en la solución de conflictos		
			Resolución de los conflictos Y4			

**Fuente:** Montesinos (2018), "Inteligencia emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018"; adaptado por Olaya Alarcón, Yony

## ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### CUESTIONARIO SOBRE “INTELIGENCIA EMOCIONAL”

Buen día, me encuentro realizando la investigación titulada “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO”, como instrumento para el diseño e implementación de programas concretos de mejora de la inteligencia aportes y relaciones interpersonales en el hospital.

Para el cual es importante su valiosa participación respondiendo las preguntas del siguiente cuestionario con total sinceridad, marcando con UNA “X” la respuesta que considere más apropiada para usted, de acuerdo a cómo eres, no como te gustaría que otros te vieran. Recuerde que NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, MARQUE LA OPCION QUE SE AJUSTA A SU PERCEPCION Y RESPUESTA REAL.

La información será totalmente ANÓNIMA y CONFIDENCIAL, solo será analizada por el equipo de investigación y utilizada estrictamente para fines académicos de investigación.

**CONSENTIMIENTO:** Una vez leído la información de la parte superior, y Ud. acepta participar voluntariamente del estudio, marque con una **X** la opción “Doy mi consentimiento”.

Doy mi consentimiento

No doy mi consentimiento

#### DATOS GENERALES

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: ( 1 ) Femenino ( 2 ) Masculino

Profesión \_\_\_\_\_ Condición: ( 1 ) Nombrado ( 2 ) contratado

Trabajador: ( 1 ) personal asistencial de salud ( 2 ) personal administrativo

Ficha N°: \_\_\_\_\_ Fecha de evaluación: \_\_\_\_\_

#### ESCALA DE VALORACIÓN

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

N°	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Inteligencia intrapersonal</b>					
1	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida					
2	Reconozco con facilidad mis emociones					
3	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo mostrando respeto a su opinión					
4	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso intentando no herir sus sentimientos					
5	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones					
6	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					
	<b>DIMENSIÓN 2: Inteligencia interpersonal</b>					
7	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas					
8	Me gusta ayudar a la gente					
9	Mantengo buenas relaciones con los demás					
10	Considero que es muy importantes ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley					
	<b>DIMENSIÓN 3: Adaptabilidad</b>					
11	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor					
12	Trato de ser realista, no me gusta fantasear, ni soñar despierto(a)					
13	Tengo facilidad para enfrentar las cosas desagradables de la vida					
14	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas					
15	Puedo controlarme ante situaciones difíciles					

16	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles					
	<b>DIMENSIÓN 4: Manejo del estrés</b>					
17	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a)					
18	Puedo soportar el estrés					
19	No soy impulsivo(a)					
20	Controlo mi tono de voz cuando discuto					
21	Evito reacciones fuertes e intensas que sean difíciles de controlar					
22	Siento que me resulta fácil controlar mi ansiedad y enojo					
	<b>DIMENSIÓN 5: Estado de ánimo en general</b>					
23	Me agrada sonreír					
24	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten					
25	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten					
26	Disfruto de las cosas que me interesan					
27	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago					
28	En general me siento motivado (a) para continuar adelante incluso cuando las cosas se ponen difíciles					
29	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas					
30	En general cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que no voy a fracasar					

**Rangos de puntuación:**

ALTA	111 – 150
MEDIO	71 – 110
BAJA	30 – 70

## CUESTIONARIO SOBRE “RELACIONES INTERPERSONALES”

### DATOS GENERALES

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: ( 1 ) Femenino ( 2 ) Masculino

Profesión \_\_\_\_\_ Condición: ( 1 ) Nombrado ( 2 ) contratado

Trabajador: ( 1 ) personal asistencial de salud ( 2 ) personal administrativo

Ficha N°: \_\_\_\_\_ Fecha de evaluación: \_\_\_\_\_

### ESCALA DE VALORACIÓN

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación</b>						
1	Inicia y termina conversaciones con los demás compañeros de manera fluida					
2	Expresa verbalmente sus emociones a los demás compañeros					
3	Realiza conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que realizan en el trabajo					
4	Genera espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores					
5	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas					
6	Dispone de habilidades para la comunicación interpersonal					
7	Promueve la buena comunicación respetando la opinión de los compañeros					
8	Defiende sus derechos mediante opiniones que eviten dañar a los demás compañeros					
9	Expresa verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros					
<b>DIMENSIÓN 2: Ambiente de colaboración</b>						
10	Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores					
11	Toma decisiones que eviten dificultades para la institución					
12	Tiene capacidad para negociar temas complejos					
13	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación					
14	Suele considerar lo que es bueno para la institución trabajando en equipo					
<b>DIMENSIÓN 3: Actitudes socio afectivas</b>						
15	Participa en la planificación de actividades en la institución					
16	Participa en el logro de un buen clima laboral					
17	Siente motivación al participar en las actividades que realiza la institución					
18	Realiza actividades proactivas con sus compañeros					
19	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso					
<b>DIMENSION4: Resolución de conflictos</b>						
20	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo					
21	Comparte la información con todos los compañeros de trabajo					
22	Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo					
23	Respeta las funciones de sus demás compañeros					
24	Soluciona los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área					

### Rangos:

BUENA	89 – 120
REGULAR	57 – 88
MALA	24 – 56

## ANEXO 04: AUTORIZACIÓN.



**GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC**

Hospital Sub Regional de Andahuaylas  
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

"Decreto de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"



# AUTORIZACIÓN

El jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, autoriza el uso del nombre oficial de la institución, recolección de datos, aplicación de los instrumentos y la publicación de los resultados de la investigación a:

**YONY OLAYA ALARCON**

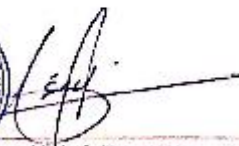
Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con el título de Investigación: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2021".

Se expide la presente autorización, que contribuya a la elaboración del presente trabajo de investigación

Andahuaylas, 07 de octubre del 2021

Atentamente,



  
Dost. Mario Guillermo Villena Ascua  
Jefe Unidad de Investigación y Apoyo a la Docencia  
Hospital Sub Regional Andahuaylas



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

### Datos Generales

<b>Nombre de la Organización:</b>	RUC: 20527012016
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS	
<b>Nombre del Titular o Representante legal:</b>	
M.C. ANTHONY CLINT TORRES GUTIERRES	DNI: 31189535

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(1)</sup>, autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

### Nombre del Trabajo de Investigación

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2021

### Nombre del Programa Académico:

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD

### Autor: YONY OLAYA ALARGON

DNI:40740393

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

Andahuaylas, 26 de octubre del 2021.

  
 M.C. Anthony Clint Torres Gutiérrez  
 C.R.P. 1836  
 DIRECTOR EJECUTIVO

Firma: \_\_\_\_\_  
 (Titular o Representante legal de la institución)

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

## ANEXO 05

### Confiabilidad de los Instrumentos (Resultado de prueba piloto)

#### Alfa Cronbach

El índice de consistencia mide si el instrumento tiene la confiabilidad suficiente para ser aplicado, si el valor está debajo de 0.60 el instrumento, presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto llevará a conclusiones equivocadas.

Para calcular el valor de  $\alpha$ , se utilizó la fórmula:

Donde los valores son:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

$K$  = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = Varianza total

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

La interpretación de datos fue aplicando la siguiente tabla de rangos, definidos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

A continuación, se calculó el coeficiente de confiabilidad con el software estadístico SPSS, v. 26; rangos de confiabilidad establecidos son:

**Tabla 01:** Rangos de interpretación del Alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0.01 - 0.20	Muy baja
0.21 - 0.40	Baja
0.41 - 0.60	Moderada
0.61 - 0.80	Alta
0.81 - 1.00	Muy alta

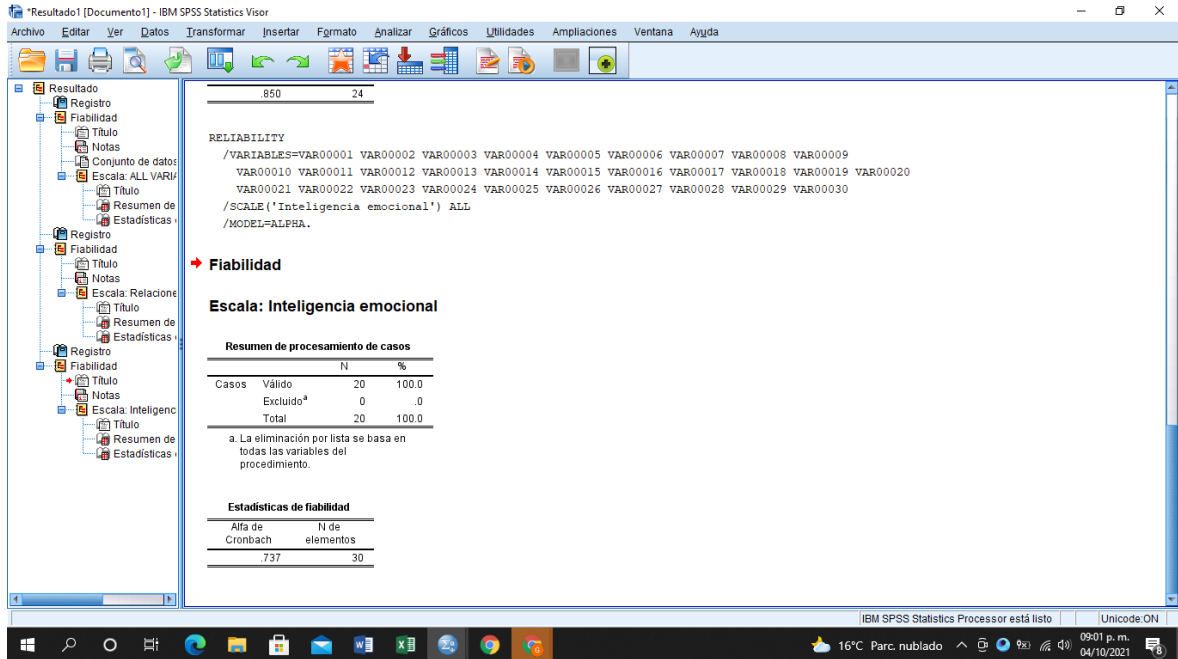
TABLA N° 02. Confiabilidad para las variables

VARIABLES	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Inteligencia emocional	30	0,737.
Relaciones interpersonales	24	0,850

Los valores de coeficiente de confiabilidad calculado se encuentran en el intervalo  $0.61 < \text{Alfa} < 1$ , por tanto, el instrumento recoge datos fiables y estos cálculos se hizo con el software estadístico IBM SPSS v26, por lo cual el instrumento presenta una confiabilidad alta y muy alta.

Por lo tanto, se concluye que el instrumento aplicado para el estudio "Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021" es confiable.

## Alfa Cronbach para las variables:



\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor  
 Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado: 850 24

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030
/SCALE('Inteligencia emocional') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

**Fiabilidad**  
**Escala: Inteligencia emocional**

**Resumen de procesamiento de casos**

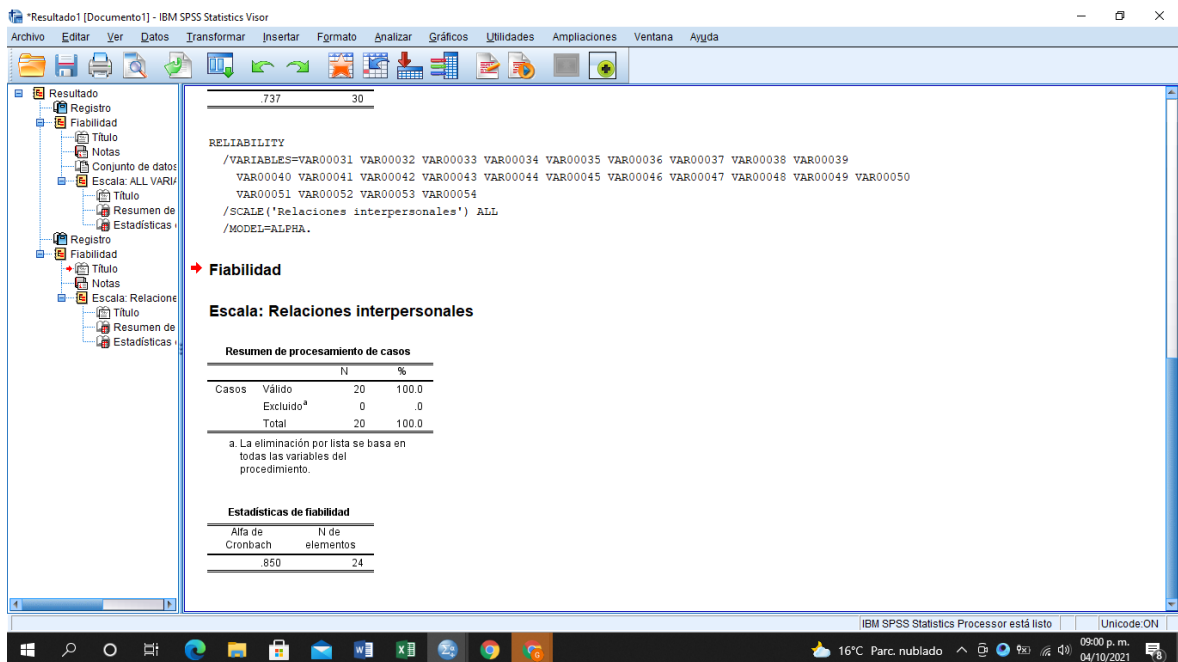
Casos		N	%
Válido	20	100.0	
Excluido <sup>a</sup>	0	.0	
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
737	30

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON  
 16°C Parc. nublado 09:01 p. m. 04/10/2021



\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor  
 Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado: 737 30

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039
VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048 VAR00049 VAR00050
VAR00051 VAR00052 VAR00053 VAR00054
/SCALE('Relaciones interpersonales') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

**Fiabilidad**  
**Escala: Relaciones interpersonales**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos		N	%
Válido	20	100.0	
Excluido <sup>a</sup>	0	.0	
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
850	24

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON  
 16°C Parc. nublado 09:00 p. m. 04/10/2021



## Tabulación de encuestas en una muestra piloto para el Alpha de Cronbach

INTELIGENCIA EMOCIONAL																													
INTELIGENCIA INTRAPERSONAL						INTELIGENCIA INTRAPERSONAL				ADAPTABILIDAD						MANEJO DEL ESTRÉS						ESTADO DE ANIMO EN GENERAL							
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	27	28	29	30
5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
5	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	
5	5	3	4	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	
2	3	3	3	5	5	2	4	5	5	4	2	4	4	4	2	4	4	5	2	5	4	2	4	3	5	3	4	3	
5	5	4	3	3	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	
4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	
4	2	3	3	2	3	3	5	5	2	4	3	3	2	5	5	5	2	4	3	5	4	2	4	4	3	5	5	3	
4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	
5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	
2	5	3	2	5	5	2	4	4	4	5	3	5	5	3	4	3	5	4	3	4	2	4	5	2	4	2	4	2	
3	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	
5	3	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	
5	2	3	4	5	5	4	2	3	5	4	4	3	2	4	3	3	2	5	5	5	2	5	4	4	3	5	5	3	
4	5	4	2	3	5	5	3	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4	2	5	4	4	2	4	4	
3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
3	2	3	5	3	5	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	5	4	2	5	5	4	2	5	4	
5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	
3	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	
5	5	2	5	5	4	3	2	3	4	5	4	2	4	4	5	2	5	4	2	5	4	5	2	5	5	5	2	4	
3	3	3	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	

RELACIONES INTERPERSONALES																							
COMUNICACIÓN									AMBIENTE DE COLABORACIÓN					ACTITUDES SOCIO AFECTIVAS					RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3
5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	3
5	2	4	5	3	2	4	4	4	2	5	3	2	5	4	5	2	5	4	4	2	4	5	2
4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	3
2	3	2	4	2	3	2	4	2	5	3	2	4	4	2	4	5	2	5	5	2	4	5	2
5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3
3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	5	4	2	3	3	4	2	5	4	2	3	2	4	2
4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3
4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3
3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	3	2	5	5	2	4	5	5	2	3
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4
5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3
2	4	5	2	3	4	2	4	5	2	5	2	4	5	2	4	4	2	4	5	2	4	5	2
5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3
4	2	5	2	3	5	2	4	5	2	3	4	2	5	3	2	5	5	4	2	4	4	2	4
4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	3
5	2	4	4	2	3	4	5	2	3	3	2	4	2	3	5	2	5	5	2	4	2	4	2

## ANEXO 06

---

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Validez por juicio de expertos del instrumento "Inteligencia emocional"

Experto validador	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Mg. Enciso Buleje, Dante	SI	SI	SI	Aplicable
Mg. Damian Paniagua, Ruty	SI	SI	SI	Aplicable

Validez por juicio de expertos del instrumento "Relaciones interpersonales"

Experto validador	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Mg. Enciso Buleje, Dante	SI	SI	SI	Aplicable
Mg. Damian Paniagua, Ruty	SI	SI	SI	Aplicable

**ANEXO 07:**
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “INTELIGENCIA EMOCIONAL”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Inteligencia intrapersonal</b>							
1	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	✓		✓		✓		
2	Reconozco con facilidad mis emociones	✓		✓		✓		
3	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo mostrando respeto a su opinión	✓		✓		✓		
4	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso intentando no herir sus sentimientos	✓		✓		✓		
5	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones	✓		✓		✓		
6	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Inteligencia interpersonal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	✓		✓		✓		
8	Me gusta ayudar a la gente	✓		✓		✓		
9	Mantengo buenas relaciones con los demás	✓		✓		✓		
10	Considero que es muy importantes ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Adaptabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	✓		✓		✓		
12	Trato de ser realista, no me gusta fantasear, ni soñar despierto(a)	✓		✓		✓		
13	Tengo facilidad para enfrentar las cosas desagradables de la vida	✓		✓		✓		
14	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	✓		✓		✓		
15	Puedo controlarme ante situaciones difíciles	✓		✓		✓		
16	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Manejo del estrés</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a)	✓		✓		✓		
18	Puedo soportar el estrés	✓		✓		✓		
19	No soy impulsivo(a)	✓		✓		✓		
20	Controlo mi tono de voz cuando discuto	✓		✓		✓		
21	Evito reacciones fuertes e intensas que sean difíciles de controlar	✓		✓		✓		
22	Siento que me resulta fácil controlar mi ansiedad y enojo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Estado de ánimo en general</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

23	Me agrada sonreír	✓		✓		✓	
24	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	✓		✓		✓	
25	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	✓		✓		✓	
26	Disfruto de las cosas que me interesan	✓		✓		✓	
27	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago	✓		✓		✓	
28	En general me siento motivado (a) para continuar adelante incluso cuando las cosas se ponen difíciles	✓		✓		✓	
29	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas	✓		✓		✓	
30	En general cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que no voy a fracasar	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento es suficiente.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Rotty Damián Paniagua      DNI: 31045498

**Especialidad del validador:** Salud Pública y Comunitaria con mención en Gerencia en Salud

02 de octubre del 2021.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
 RG. ROTTY DAMIAN PANIAGUA  
 CEP: 35342 DNI 31045498  
**Firma del Experto Informante.**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “RELACIONES INTERPERSONALES”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : Comunicación</b>								
1	Inicia y termina conversaciones con los demás compañeros de manera fluida	✓		✓		✓		
2	Expresa verbalmente sus emociones a los demás compañeros	✓		✓		✓		
3	Realiza conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que realizan en el trabajo	✓		✓		✓		
4	Genera espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores	✓		✓		✓		
5	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas	✓		✓		✓		
6	Dispone de habilidades para la comunicación interpersonal	✓		✓		✓		
7	Promueve la buena comunicación respetando la opinión de los compañeros	✓		✓		✓		
8	Defiende sus derechos mediante opiniones que eviten dañar a los demás compañeros	✓		✓		✓		
9	Expresa verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Ambiente de colaboración</b>								
10	Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores	✓		✓		✓		
11	Toma decisiones que eviten dificultades para la institución	✓		✓		✓		
12	Tiene capacidad para negociar temas complejos	✓		✓		✓		
13	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación	✓		✓		✓		
14	Suele considerar lo que es bueno para la institución trabajando en equipo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Actitudes socio afectivas</b>								
15	Participa en la planificación de actividades en la institución	✓		✓		✓		
16	Participa en el logro de un buen clima laboral	✓		✓		✓		
17	Siente motivación al participar en las actividades que realiza la institución	✓		✓		✓		
18	Realiza actividades proactivas con sus compañeros	✓		✓		✓		
19	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4: Resolución de conflictos</b>								
20	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
21	Comparte la información con todos los compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
22	Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
23	Respeto las funciones de sus demás compañeros	✓		✓		✓		
24	Soluciona los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Rutty Damián Paniagua      DNI: 31045498

Especialidad del validador: Salud Pública y Comunitaria con mención en Gerencia en Salud

02 de octubre del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
RUTTY DAMIÁN PANIAGUA  
CEP=35342 DNI=31045498  
**Firma del Experto Informante.**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "RELACIONES INTERPERSONALES"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : Comunicación</b>								
1	Inicia y termina conversaciones con los demás compañeros de manera fluida	✓		✓		✓		
2	Expresa verbalmente sus emociones a los demás compañeros	✓		✓		✓		
3	Realiza conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que realizan en el trabajo	✓		✓		✓		
4	Genera espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores	✓		✓		✓		
5	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas	✓		✓		✓		
6	Dispone de habilidades para la comunicación interpersonal	✓		✓		✓		
7	Promueve la buena comunicación respetando la opinión de los compañeros	✓		✓		✓		
8	Defiende sus derechos mediante opiniones que eviten dañar a los demás compañeros	✓		✓		✓		
9	Expresa verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Ambiente de colaboración</b>								
10	Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores	✓		✓		✓		
11	Toma decisiones que eviten dificultades para la institución	✓		✓		✓		
12	Tiene capacidad para negociar temas complejos	✓		✓		✓		
13	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación	✓		✓		✓		
14	Suele considerar lo que es bueno para la institución trabajando en equipo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Actitudes socio afectivas</b>								
15	Participa en la planificación de actividades en la institución	✓		✓		✓		
16	Participa en el logro de un buen clima laboral	✓		✓		✓		
17	Siente motivación al participar en las actividades que realiza la institución	✓		✓		✓		
18	Realiza actividades proactivas con sus compañeros	✓		✓		✓		
19	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4: Resolución de conflictos</b>								
20	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
21	Comparte la información con todos los compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
22	Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
23	Respeta las funciones de sus demás compañeros	✓		✓		✓		
24	Soluciona los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Enciso Buleje Dante      DNI: 42544874

Especialidad del validador: Gobierno y gerencia en salud

02 de octubre del 2021.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
-----  
Firma del Experto Informante.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "INTELIGENCIA EMOCIONAL"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Inteligencia intrapersonal</b>							
1	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	✓		✓		✓		
2	Reconozco con facilidad mis emociones	✓		✓		✓		
3	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo mostrando respeto a su opinión	✓		✓		✓		
4	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso intentando no herir sus sentimientos	✓		✓		✓		
5	Me siento seguro (a) de mi mismo (a) en la mayoría de las situaciones	✓		✓		✓		
6	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Inteligencia interpersonal</b>	✓		✓		✓		
7	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	✓		✓		✓		
8	Me gusta ayudar a la gente	✓		✓		✓		
9	Mantengo buenas relaciones con los demás	✓		✓		✓		
10	Considero que es muy importantes ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Adaptabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	✓		✓		✓		
12	Trato de ser realista, no me gusta fantasear, ni soñar despierto(a)	✓		✓		✓		
13	Tengo facilidad para enfrentar las cosas desagradables de la vida	✓		✓		✓		
14	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	✓		✓		✓		
15	Puedo controlarme ante situaciones difíciles	✓		✓		✓		
16	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Manejo del estrés</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a)	✓		✓		✓		
18	Puedo soportar el estrés	✓		✓		✓		
19	No soy impulsivo(a)	✓		✓		✓		
20	Controlo mi tono de voz cuando discuto	✓		✓		✓		
21	Evito reacciones fuertes e intensas que sean difíciles de controlar	✓		✓		✓		
22	Siento que me resulta fácil controlar mi ansiedad y enojo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Estado de ánimo en general</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Me agrada sonreír	✓		✓		✓		
24	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	✓		✓		✓		

25	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	✓		✓		✓	
26	Disfruto de las cosas que me interesan	✓		✓		✓	
27	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago	✓		✓		✓	
28	En general me siento motivado (a) para continuar adelante incluso cuando las cosas se ponen difíciles	✓		✓		✓	
29	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas	✓		✓		✓	
30	En general cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que no voy a fracasar	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg:** Enciso Buleje Dante      **DNI:** 42544874

**Especialidad del validador:** Gobierno y gerencia en salud

**02 de octubre del 2021.**

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

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



**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 08: Prueba de Normalidad

Previo al análisis de resultados, se determinará el tipo de distribución que presentan las variables y sus dimensiones, para lo cual se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad, a fin de conocer si los datos analizados de las variables provienen de una población que tiene una distribución normal o no lo tiene. Si los datos tienen una distribución normal, se usa una prueba paramétrica; si tienen una distribución no normal, se utilizará una prueba no paramétrica.

### Criterios para determinar normalidad

$P \geq 0.05$  = Los datos provienen de una distribución normal

$P < 0.05$  = Los datos no provienen de una distribución normal

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INT_EMOCIONAL	.056	154	.200 <sup>*</sup>	.993	154	.693
D. Intrapersonal	.088	154	.005	.980	154	.023
D. Interpersonal	.148	154	.000	.920	154	.000
D. Adaptabilidad	.107	154	.000	.969	154	.002
D. Manejo del estrés	.109	154	.000	.983	154	.057
D: Estado de ánimo	.093	154	.003	.954	154	.000

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

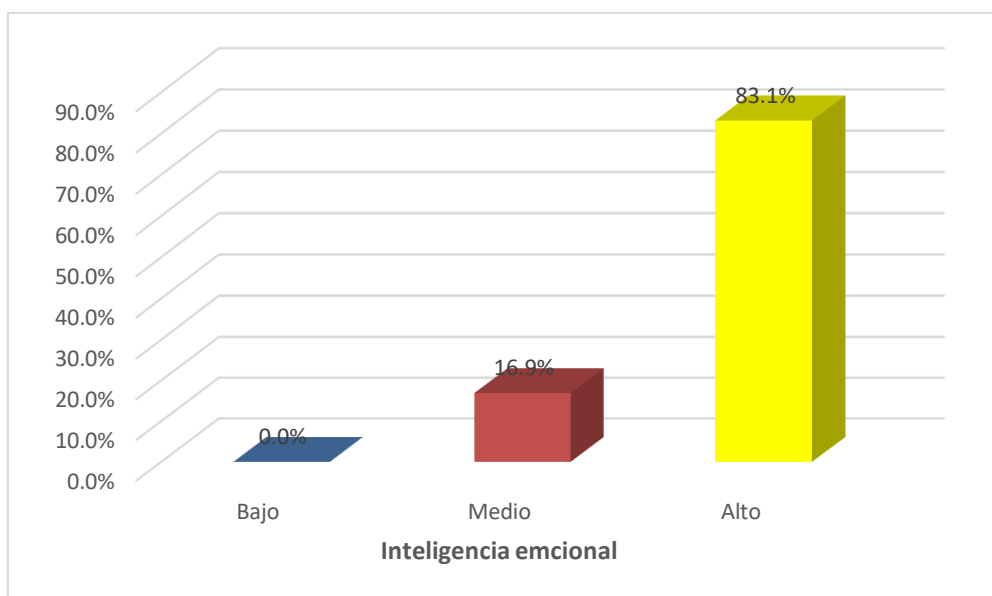
a. Corrección de significación de Lilliefors

Ho: Las puntuaciones de la variable Inteligencia emocional provienen de una distribución normal

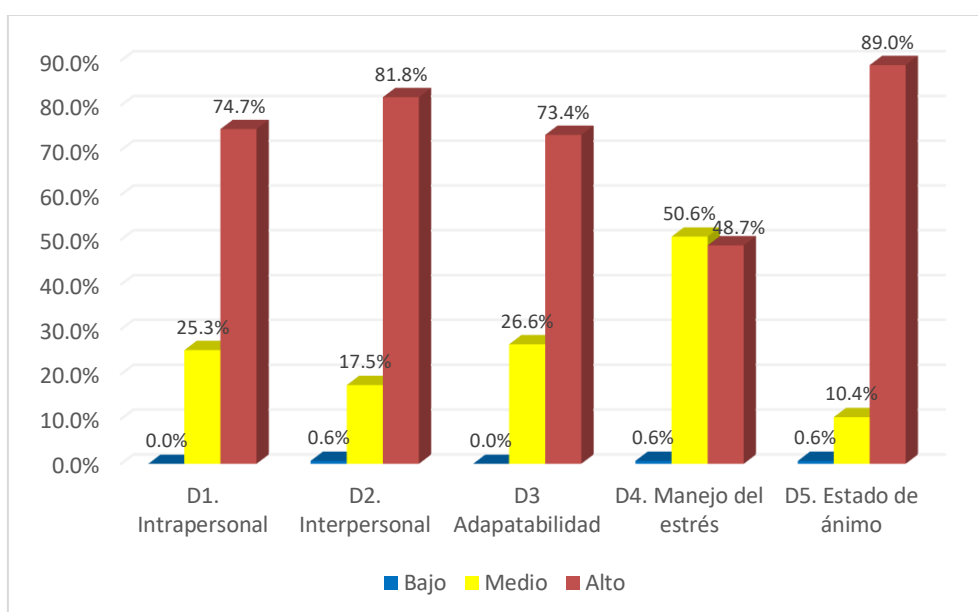
H1: Las puntuaciones de la variable Inteligencia emocional no provienen de una distribución normal

Los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov, donde el nivel de significancia es  $> 0,05$ ; muestran que los datos presentan un p valor  $< \alpha=0.05$ ; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Los datos no provienen de una distribución normal, que requieren de una prueba no paramétrica, por lo que se utilizó el estadístico de correlación Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis, para rechazar o aceptar la hipótesis.

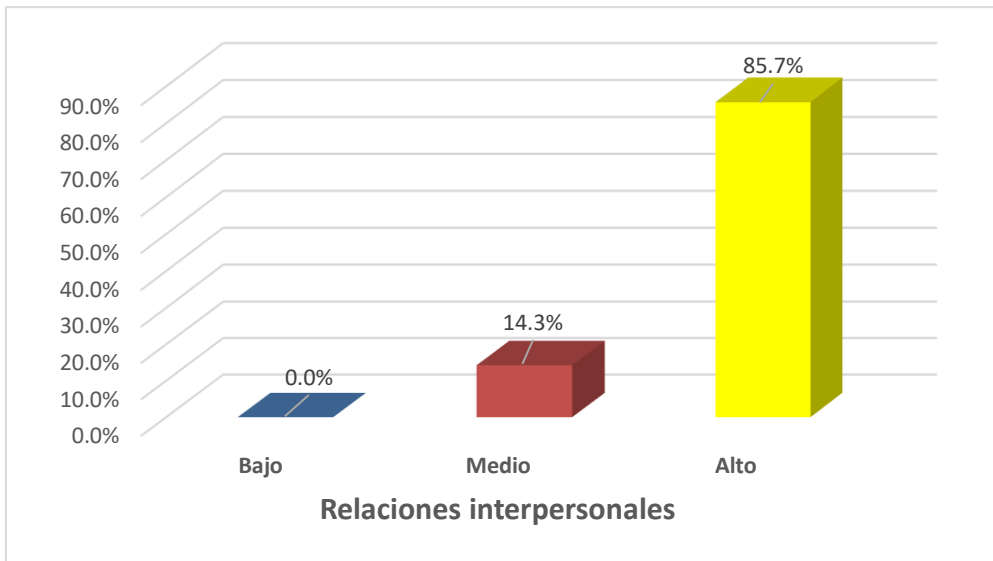
## ANEXO 09: Figuras de resultados descriptivos



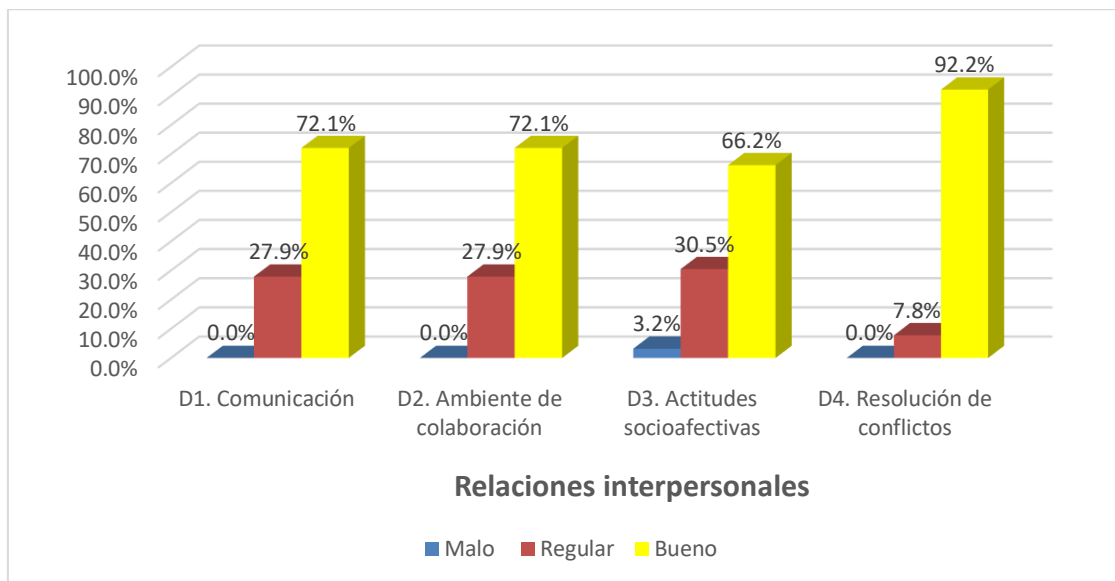
**Figura 1.** Distribución de frecuencia de la variable Inteligencia Emocional del personal de salud asistencial y administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021



**Figura 2.** Distribución de frecuencias de las Dimensiones de la variable Inteligencia Emocional del personal de salud asistencial y administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.



**Figura 3.** Distribución de frecuencia de la variable Relaciones Interpersonales del personal de salud asistencial y administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.



**Figura 4.** Distribución de frecuencias de las Dimensiones de la variable Inteligencia Emocional del personal de salud asistencial y administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021



## ANEXO 10: BASE DE DATOS

### Inteligencia emocional

						INTELIGENCIA EMOCIONAL																													
N°	Edad	Sexo	Profesión	Condic. Laboral	Trabajador	INTELIGENCIA INTRAPERSONAL						INTELIGENCIA INTERPERSONAL				ADAPTABILIDAD						MANEJO DEL ESTRÉS						ESTADO DE ANIMO EN GENERAL							
						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	27	28	29	30
1	2	2	2	1	1	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3			
2	3	2	2	1	2	5	5	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4			
3	3	2	2	1	1	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5		
4	1	2	2	2	2	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4		
5	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4		
6	2	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
7	1	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
8	2	2	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
9	2	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	2	2	4	2	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	2	2	4	2	2	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
12	2	2	4	2	2	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4
13	2	2	4	2	2	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3
14	1	1	4	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	2	1	2	2	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	2	2	5	1	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
17	3	2	5	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
18	2	1	3	2	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2

19	2	2	5	1	2	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	
20	1	2	2	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	1	2	2	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	3	1	2	1	2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
23	2	2	2	2	1	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	2	2	4	2	2	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
25	3	1	2	1	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	
26	3	1	1	2	2	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	3	1	5	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	2	2	4	2	2	5	3	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
29	3	1	5	1	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	2	2	4	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
31	5	1	3	1	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
32	5	1	5	1	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
33	4	1	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	1	2	2	2	1	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
35	3	2	1	2	2	5	3	5	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	5	5	3	3	2	2	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	
36	4	2	1	1	1	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	
37	2	2	3	2	1	4	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	6	5	6	5	5	5	5	5	
38	2	1	2	2	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
39	2	1	5	2	2	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
40	4	1	5	1	2	4	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
41	3	1	5	1	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	
42	1	1	2	2	1	3	5	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
43	5	1	1	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	
44	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	
45	5	1	6	1	1	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
46	3	1	1	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
47	1	2	2	2	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	







106	3	2	2	1	1	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3		
107	2	1	2	2	1	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3		
108	3	1	1	1	1	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
109	4	2	6	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	5	2	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4		
110	4	2	2	1	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3			
111	4	2	6	1	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4		
112	2	2	6	2	1	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4		
113	1	2	2	2	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
114	3	1	6	1	1	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	3	1	1	3	3	5	5	3	1	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	
115	2	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	5	1	1	1	1	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
117	4	2	2	1	1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
118	3	2	6	1	1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	
119	3	2	5	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
120	2	1	2	1	1	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	1	
121	1	2	4	2	2	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
122	3	2	1	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
123	2	2	2	1	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3
124	4	3	2	1	1	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5	4	
125	2	1	3	2	1	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	2	2	4	2	2	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	
127	1	2	6	2	1	5	5	3	3	5	4	2	3	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4	2	1	2	3	1	4	3	1	3	3	2	3	
128	2	2	2	2	1	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	
129	5	2	6	1	1	4	2	3	1	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	2	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	
130	2	2	2	1	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	
131	4	1	6	1	1	5	3	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	2	1	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4
132	2	2	4	2	2	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	
133	2	1	1	2	1	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
134	3	2	3	1	1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	



### Base de Datos: Relaciones interpersonales

RELACIONES INTERPERSONALES																								
N°	COMUNICACIÓN									AMBIENTE DE COLABORACIÓN					ACTITUDES SOCIO AFECTIVAS					RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS				
	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	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	1	2	2	2	2	3	3	3	4	2
2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	1	2	4	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
12	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	5	5
13	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	5	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
22	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5

23	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
25	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
26	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4
28	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
31	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
32	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
34	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	4	3
35	5	4	3	3	2	3	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
36	5	4	3	4	4	2	4	2	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5
37	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
38	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
40	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	5	4	5	5	4
41	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5
42	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	1	3	3	4	5	5	5
43	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4
44	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
45	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5
46	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
47	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5
49	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	4	4	4	5	4
50	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
51	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3



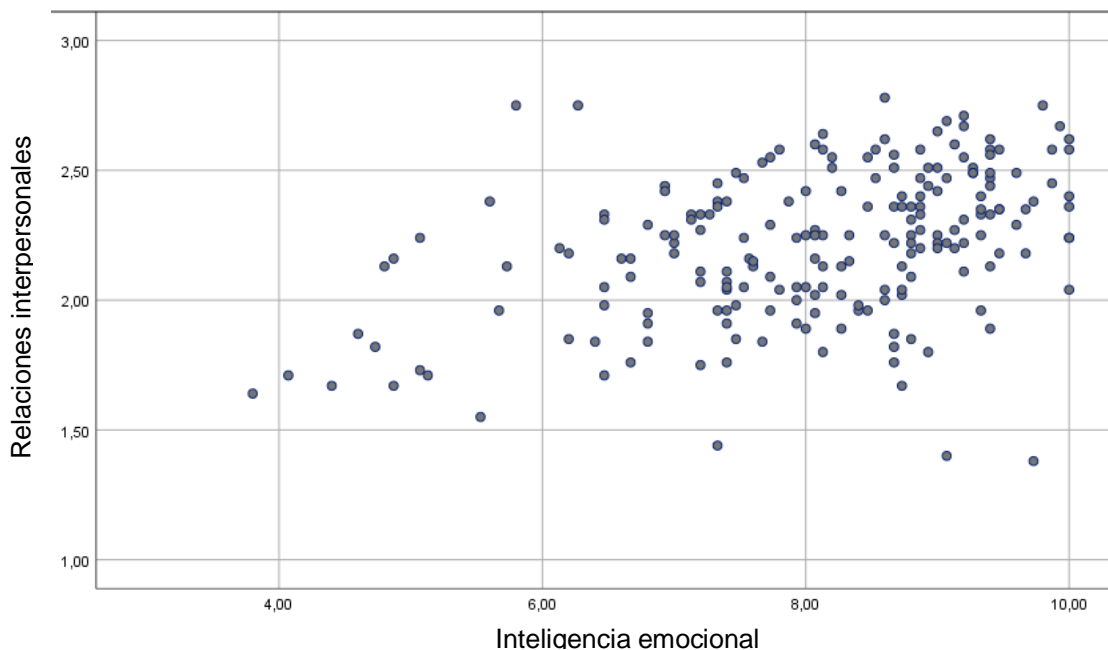
81	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
84	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	2	3	4	4	5	5	5	4
85	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3
86	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
87	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
88	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	5	5	5	5	5
89	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	5	5	5	5	5
90	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
91	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4
92	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5
93	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3
94	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
98	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
99	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
100	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4
102	5	3	5	3	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
103	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	5
104	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	5	4
107	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4
109	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	2	1	3	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5

110	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
112	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	
113	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
114	5	3	5	5	3	5	5	1	3	3	3	1	3	5	3	5	5	1	3	5	5	5	5	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	
117	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
118	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	
119	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	
120	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
121	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
122	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	
123	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	
124	3	4	3	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	
125	4	2	2	2	4	4	4	5	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	
126	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
127	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	
128	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
129	3	1	3	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3	5	3	5	5	5	3	5	4	5	3	
130	3	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	
131	5	2	5	4	5	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
134	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
136	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
138	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	



139	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
140	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
141	5	1	4	3	5	5	4	3	3	5	3	3	5	4	3	4	5	4	2	5	5	5	5	5
142	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3
143	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
145	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
146	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
147	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
148	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	4	4	4	3
149	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4
150	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	2	3	3	5	4	4	4	3
151	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4
152	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	1	2	2	2	2	4	3	3	4	3
153	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
154	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4

## ANEXO 11: Gráfico de dispersión



**Figura 5.** Gráfico de dispersión Inteligencia emocional y relaciones interpersonales

En la figura 5 se visualiza la relación de las variables de estudio, se observa que guardan relación lineal y positiva; por tanto, en tanto mejora el nivel o valor de Inteligencia emocional, mejorará el valor o nivel de relaciones de relaciones interpersonales ( $Rho= 0,753$ ).



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2021", cuyo autor es OLAYA ALARCON YONY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA <b>DNI:</b> 10435237 <b>ORCID</b> 0000000253616541	Firmado digitalmente por: MCABRERACR10 el 16- 01-2022 09:17:12

Código documento Trilce: TRI - 0274706