



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN  
DEL PERSONAL DE ENFERMERIA A LOS USUARIOS EN  
EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL  
GUSTAVO LANATTA LUJÁN, ESSALUD – HUACHO  
2022**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TITULO DE  
ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO**

**PRESENTADO POR:**

**Mg. ANGIE CAROLINA GIRÓN LÓPEZ  
CÓDIGO ORCID 0000-0001-7355-3587**

**ASESOR:**

**Mg. PAOLA CABRERA ESPEZUA  
CÓDIGO ORCID 0000-0001-8642-2797**

**Lima-Perú**

**2022**

**Dedicatoria**

Dedico la presente investigación a Dios por guiar e iluminar mi camino, dándome las fuerzas necesarias para continuar adelante sin desmayar ante las adversidades que se presentan y enseñándome a hacerles frente y superar todo obstáculo.

A mi familia por sus impulsos y apoyo en todo momento para mi superación personal.

### **Agradecimiento**

A la universidad Norbert Wiener directivos y catedráticos por la organización del programa de segunda especialidad en Centro Quirúrgico.

Al nosocomio de ESSALUD con sede en la ciudad de Huacho por brindarme el apoyo mediante facilidades para la ejecución de mi investigación en su centro quirúrgico.

A mi asesora por orientación durante realización del presente estudio de investigación.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	2
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Formulación del problema .....</b>	<b>5</b>
1.2.1 Problema general .....	5
1.2.2 Problemas específicos .....	5
<b>1.3 Objetivos de la investigación .....</b>	<b>6</b>
1.3.1 Objetivo general .....	6
1.3.2 Objetivos específicos .....	6
<b>1.4 Justificación de la investigación .....</b>	<b>6</b>
<b>TEORICA .....</b>	<b>6</b>
<b>Metodológica .....</b>	<b>7</b>
<b>PRÁCTICA .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5. Delimitaciones de la investigación .....</b>	<b>7</b>
1.5.1 Temporal .....	7
1.5.2 Espacial .....	7
1.5.3 Recursos .....	8
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación .....</b>	<b>9</b>
2.1.1 Investigaciones internacionales .....	9
2.1.2 Investigaciones nacionales .....	9
<b>2.1 Bases teóricas .....</b>	<b>11</b>
<b>I) Inteligencia emocional: .....</b>	<b>11</b>
<b>II) Calidad de atención a los usuarios: .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2 Hipótesis de investigación .....</b>	<b>20</b>
2.2.1 Hipótesis general .....	20
2.2.2 Hipótesis específicas .....	20
<b>3. Metodología .....</b>	<b>20</b>
<b>3.1. Método de la investigación .....</b>	<b>20</b>
<b>3.2. Enfoque de la investigación .....</b>	<b>21</b>
<b>3.3. Tipo de investigación .....</b>	<b>21</b>
<b>3.4. Diseño de la investigación .....</b>	<b>21</b>
<b>3.5. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>21</b>
<b>3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>24</b>

<b>3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....</b>	<b>25</b>
<b>3.9. Aspectos éticos.....</b>	<b>25</b>
<b>4. Recursos, presupuesto y cronograma.....</b>	<b>26</b>
<b>4.1 Recursos.....</b>	<b>26</b>
<b>4.1.1 Personal.....</b>	<b>26</b>
<b>4.2.2 Bienes.....</b>	<b>26</b>
<b>4.1.3 Servicios.....</b>	<b>27</b>
<b>4.2 Presupuesto.....</b>	<b>27</b>
<b>4.3 Financiamiento.....</b>	<b>28</b>
<b>4.3.1 Con recursos propios.....</b>	<b>28</b>
<b>4.3.2 Con recursos de la Universidad Norbert Wiener.....</b>	<b>28</b>
<b>4.3.3 Con recursos externos.....</b>	<b>28</b>
<b>II. Referencias.....</b>	<b>29</b>

## RESUMEN

El estudio se realizará en el nosocomio Instituto Peruano de Seguridad Social de Huacho, teniendo por Objetivo identificar la forma en que la inteligencia Emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del establecimiento de salud en mención, que se ubica en la ciudad de Huacho durante el año 2022. Como Metodología para la investigación corresponderá a un método hipotético – deductivo, con un enfoque cuantitativo en un tipo de investigación descriptiva básica, con un diseño observacional, la población y muestra está constituida por personal de enfermería conformado por un total de 80 del servicio de centro quirúrgico del nosocomio Gustavo Lanatta Luján. La técnica a emplear es la encuesta para obtener las distintas respuestas del personal profesional y técnico del área, el instrumento para evaluar las dos variables será el cuestionario, con su aplicación se recolectará los datos necesarios, contándose con el sistema estadístico SPSS 25.0, así mismo para la prueba de hipótesis será empleado el estadístico de Spearman de acuerdo a la prueba de normalidad.

Palabras clave: Autoconciencia emocional, Calidad de atención, Inteligencia emocional, Empatía, Control de emociones.

## **ABSTRACT**

The study will be carried out in the hospital of the social health insurance of Huacho, with the objective of identifying the way in which Emotional intelligence is related to the Quality of Attention to users in the surgical center service of the health establishment in question, which is located in the city of Huacho during the year 2022. As a methodology for the research, it will correspond to a hypothetical - deductive method, with a quantitative approach in a type of basic descriptive research, with a non-experimental design, the population is finite, constituted by health personnel made up of a total of 40 from the surgical center service of the Gustavo Lanatta Luján hospital. The technique to be used is the survey to obtain the different answers from the professional and technical personnel of the area, the instrument to carry out the study will be the questionnaire.

Keywords: Emotional self-awareness, Quality of care, Emotional intelligence, Empathy, Control of emotions.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Es una situación actual que en los diferentes países del mundo resulta cada vez más importante distinguir que la inteligencia emocional como aquella interacción con otras personas comprendiendo sentimientos y habilidades que incluidos en sus actividades diarias del personal de salud, conllevaría a la afectación de la productividad laboral, por motivo de la falta de control de las emociones inherentes.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2021 ha calificado a los trabajadores del sector salud, como personas que conviven con altos niveles de estrés en un 74.9%; lo cual se encuentra influenciado por la interacción frecuente con personas en situación de enfermedad y conlleva experimentar mucha carga emocional; sumado a ello, los pocos recursos con los que cuentan para tener un mejor desempeño de sus funciones como las compensaciones económicas y/o reconocimientos sociales por el cumplimiento de su labor, afectando así a la calidad de atención de los usuarios de los servicios de salud (1).

Así también en América latina la inteligencia emocional es parte de suma importancia en la calidad de vida de los pacientes. En tal sentido, la correlación que comprende a las variables nos permite saber que el personal de salud el cual diariamente se encuentra con distintas adversidades durante su desempeño, estaría propenso con alta intensidad a mostrar alguna inestabilidad en un factor afectivo, desviando sus concentraciones emocionales y/o conductuales; pero también, debemos resaltar que el personal de salud aun con las dificultades suscitadas, le es posible reducir estos inconvenientes con la vocación de servicio, llegando en diversas situaciones a soportar el trabajo con presión e incluso a aprender a resolver los problemas en estas situaciones de gran tensión (2).

EL país, no es ajeno a esta realidad, estudios demuestran que en el año 2020 que un 89.8% del personal de salud ha presentado un nivel de inteligencia emocional bajo debido a las situaciones de estrés que experimentan en sus actividades diarias (3).

Para entender sobre Inteligencia Emocional es necesario comprender sobre motivación, autorregulación, empatía, conocimiento de sí mismo, y habilidades sociales como principales constructos que gobiernan la inteligencia emocional. Este lineamiento se ha correspondido con una mejor satisfacción laboral, además de



bienestar físico y emocional en las profesionales de enfermería (4). Ante ello ¿Cuál es la importancia que radica en que los profesionales de la salud desarrollen esta inteligencia? Investigación reciente indicó que pacientes entrevistados respecto de la experiencia vivida con la compasión de las enfermeras, sabiendo lo ocupadas que se encontraban, hasta los más mínimos gestos de compasión afectaron en la manera de apreciar los cuidados integrales que fueron recibidos (5). También se ha demostrado que los pacientes exigen con mayor frecuencia que el personal sanitario ofrezca un sostén emocional afectivo, sumado a la solución de sus problemas propios de la salud (6). Así también el profesional ha quedado patente que los enfermeros introducen conductas evitativas resultados en los conflictos emocionales (7).

Recién en el año 1995 Daniel Goleman introdujo el término materia de estudio en el presente, en su libro titulado "Inteligencia Emocional", mediante el cual hizo conocer este concepto, de manera tan fascinante, que el libro se convirtió en bestseller del mundo. Es así que se realizó también el primer acercamiento a este tipo de inteligencia con características como empatía, motivación, así como otras diversas habilidades sociales (8).

Comprender las emociones de las otras personas es la clave para todo personal de enfermería, quienes se comunican directamente con pacientes. En tal sentido, al medir y desarrollar la inteligencia emocional, se desarrollan las habilidades y conocimientos para entender mejor a los usuarios, gestionar sus expectativas y necesidades. De esta manera es posible elevar la calidad de la atención en los servicios de salud, que debe ser abordada de diversas formas, empezando por la estructura, para continuar con los procesos y llegar a los resultados, siendo de precisar que, se torna complicado para el sector salud la organización de servicio. Por otra parte, la eficiencia en la atención a los usuarios de servicios de salud se comprende como la atención sanitaria adecuada, que necesita de la percepción tanto como del conocimiento, basándose en las percepciones del paciente tanto como en los reconocimientos de la enfermería moderna (9).

Es así que, las instituciones que brindan servicios de salud, el personal de enfermería, realiza una labor fundamental para el ofrecimiento con "calidad" de los servicios, debido a que distintamente a otras instituciones, están muy relacionados en lo que es el trato personal, y esto afecta derechamente al nivel de calidad con la que se brinda la

atención a los pacientes en razón de eficiencia de las técnicas y metodologías usadas, intervenciones, calidez humana, ambiente físico y la relación interpersonal. Nuevas investigaciones dan a conocer que para los pacientes la calidad de atención resulta del factor principal del proceso que es el trato personal que reciben (10).

De lo indicado podemos entender que el cuidado de los usuarios, desde un enfoque profesional es la principal misión de las enfermeras/os, sin embargo, su formación general se orienta a la adquisición de información, aprendizaje de técnicas e intervenciones, y deja a un lado el desarrollo de actitudes y habilidades emocionales, esto a su vez es poco abordado en investigaciones, lo que se muestra una necesidad de fortalecer y ampliar el conocimiento del tema, más aún en el centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD de Huacho.

En tal sentido, resulta necesario determinar de qué manera la Inteligencia Emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján - ESSALUD, del distrito de Huacho en el año 2021, respecto al personal de salud que de ser el caso presentaría un nivel de inteligencia emocional bajo debido a las situaciones de estrés que experimentan en sus actividades diarias en el servicio y centro quirúrgico mencionado, así de esta manera también, de acuerdo a los resultados que obtengan, realizar las acciones correspondientes como capacitaciones acerca de la inteligencia emocional, llevando también profesionales que ayuden al personal de salud para aprender las técnicas de calidad de atención al usuario con la finalidad de entregar un buen servicio, ya que la sobre carga laboral, la falta de personal podría generar una falta en el control de emociones.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la Inteligencia Emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján, ESSALUD, Huacho, 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera la dimensión de autoconciencia emocional de la inteligencia emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, Huacho, 2022?

- ¿De qué manera la dimensión control de Emociones la inteligencia emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, Huacho, 2022?
- ¿De qué manera la dimensión empatía la inteligencia emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, Huacho, 2022?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera la inteligencia Emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, Huacho, 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera la dimensión Autoconciencia de la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, Huacho, 2022.
- Determinar de qué manera la dimensión Control de Emociones la inteligencia emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, Huacho, 2022.
- Determinar de qué manera la dimensión Empatía la inteligencia emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, Huacho, 2022.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **TEORICA**

La presente investigación cuenta con valor teórico debido a que contribuirá con el conocimiento de información sobre de Inteligencia Emocional con la que cuenta el personal sanitario en el servicio de centro quirúrgico así como de la Calidad de Atención que se brinda a los pacientes del centro quirúrgico del nosocomio Gustavo Lanatta Luján, aportando en la mejora de las tomas de decisiones, desarrollo de competencias estratégicas y mejorar el cumplimiento de las funciones de enfermería y la calidad de atención, elevando así también el nivel de conocimiento del tema, para

poder también que se continúe investigando o servir de referencia para los siguientes trabajos de investigación.

## **Metodológica**

La presente investigación durante todas las etapas de su desarrollo seguirá los procedimientos metodológicos y técnicos establecidos en el reglamento de investigación de la universidad, tratando en cada proceso de lograr la rigurosidad científica que permita en la investigación logro sus objetivos propuestos y sea de utilidad a la comunidad académica de la universidad y en general de todo investigador interesado en ahondar sobre la temática propuestas. Se basará en los resultados obtenidos que podría plantearse el hecho de que a mayor inteligencia emocional del personal de salud en el servicio de centro quirúrgico conllevaría a elevar la Calidad de Atención a los pacientes del nosocomio Gustavo Lanatta Luján y por tanto también se mejoraría la salud de los usuarios quienes recurren a tal institución precisamente para lograr la mejora mencionada. En el estudio que se presenta es del tipo descriptivo básico, porque describe las variables en características contablemente estadístico.

## **PRÁCTICA**

Los resultados de la presente investigación serán socializados con todo el personal del servicio de centro quirúrgico del nosocomio Gustavo Lanatta Luján de Essalud del ubicado en Huacho; así mismo a los directivos que gobiernan dicha institución, permitiendo contribuir con la mejora continua de la inteligencia emocional en el personal sanitario en beneficio a los usuarios de los servicios de salud; quienes recibirán una atención de calidad.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El desarrollo del estudio de investigación se llevará a cabo durante el año 2022.

### **1.5.2 Espacial**

El estudio de la investigación, se desarrollará en pacientes de servicio de centro quirúrgico del nosocomio Gustavo Lanatta Luján, de ESSALUD.

### **1.5.3 Recursos**

Los recursos que se utilizaran para el desarrollo de la investigación serán la respuesta de la encuesta del instrumento, el instrumento es validado y se usara mediante la técnica de encuesta para ambos instrumentos.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Llano et al (2), [2018] realizó su tesis tuvo el objeto de analizar el grado de satisfacción relacionado con la calidad de la atención de Enfermería a los pacientes hospitalizados, la variable medida fue la calidad de atención. El estudio fue de tipo descriptivo, con una metodología transversal y diseño experimental. La muestra de estudio fue de 50 pacientes. Para la investigación se emplearon las técnicas de observación y encuesta, siendo el instrumento utilizado el cuestionario. Como conclusión obtuvieron que, en concordancia con sus resultados, los usuarios del centro de Cirugía en el nosocomio Enrique Garcés es aceptada la hipótesis sobre la percepción de los usuarios ( $p=0.00$ ), con una calificación de calidad excelente con 48%, también indicaron que el personal de enfermería se comporta respetuosamente en el trato, siendo amables, respetando su intimidad y comunicándose con claridad. La variable Calidad de atención que presta el personal de Enfermería contó con las dimensiones atención oportuna, atención humanizada, eficacia y eficiencia en la atención.

Zambrano (1), [2017] realizó su tesis con el objetivo de establecer el coeficiente de inteligencia emocional con el que cuenta cada jefe, así como coordinadores de Veris. El estudio es de tipo descriptivo, y el método fue correlacional, así como no experimental respecto al diseño. La muestra se determinó en 25 individuos. La encuesta fue la técnica y como instrumento al cuestionario. Concluyó la evidencia que existe relación positiva media ( $p=0.00$ ),  $Rho=0,774$ , entre las variables, siendo que 5 de los 24 líderes del estudio cuentan con una mayor inteligencia emocional, teniendo un manejo emocional adecuado, así como asumen decisiones con mayor creatividad y asertividad. La única variable es el coeficiente de inteligencia emocional y las dimensiones fueron las áreas de la IE, las ramas de la IE y las diferencias en el nivel de IE.

#### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Gómez (3), [2020] en su tesis con el objetivo de establecer la calidad de atención, así como la inteligencia emocional que son apreciadas por los pacientes de

consulta externa en el nosocomio Sagrado Corazón de Jesús de Ecuador en el año 2020, empleando el método cuantitativo y tipo básica, siendo no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. Por 320 pacientes fue conformada la población, misma que sometida al método probabilístico, se determinó en 82 pacientes de muestra. El estudio estableció la relación entre calidad de atención y la inteligencia emocional, con índice de 0,332; una significancia con  $p=0,002$ , obteniendo la conclusión de correlación positiva pero baja, por lo que admitió la hipótesis general. La primera variable contó con las dimensiones proceso de atención, resultado de la atención, así como aspectos tangibles, de igual manera la segunda variable con empatía, autoconocimiento, motivación, habilidades diversas (3).

Munive (4), [2017] realizó su tesis con el objetivo de establecer la diferencia estadística y significativa de la calidad de atención del control prenatal con la calidad de atención del parto de acuerdo a la observación de las púerperas correspondientes a la Microred Luyando de Tingo María en el año 2017. El estudio fue de tipo observacional y no experimental. Se determinó una muestra de 45 profesionales de enfermería. La encuesta se empleó como técnica de investigación y el cuestionario fue el instrumento. Su resultado obtenido fue una diferencia estadística y significativa de las variables ( $p=0.00$ ), con una apreciación de las púerperas del ámbito de estudio que calificaron de bueno el [60% (27)] y regular el [40% (18)]. La investigación comprendió la variable de caracterización Edad, paridad, nivel educativo, estado civil y la variable calidad de atención en el parto (4).

Peña (5), [2018] realizó su tesis con el objetivo de establecer la existencia de correlación de inteligencia emocional por parte del personal sanitario con la calidad de atención que observan los usuarios del nosocomio II – 2 Tarapoto – entre los meses de junio y agosto en el año 2016. Realizó un estudio de tipo descriptivo, con método correlacional, y diseño no experimental. 400 usuarios conformaron la población y de 200 usuarios la muestra. Se empleó la encuesta como técnica y como instrumento al cuestionario. Obtuvo conclusión la determinación de una una significancia bilateral  $p=0,002$ . La calidad de atención observada, indicaron que el 54,5% del personal de salud cuentan con un Bueno de IE. La variable inteligencia emocional sostuvo las dimensiones autoconciencia emocional, auto regulación y empatía, la variable calidad de atención las dimensiones comunicación, estado anímico y satisfacción (5).

Bolívar (6), [2019] llevó a cabo su investigación La Inteligencia emocional y productividad laboral del personal sanitario en nosocomio Néstor Gambetta, perteneciente a la Dirección Regional de Salud Callao año 2016, con el objetivo de determinar la relación de las variables. El estudio fue de tipo cuantitativo, con metodología descriptiva, diseño de estudio no experimental. La población y población se conformó por 47 profesionales de la salud. Se empleó la encuesta y de instrumento para el estudio el cuestionario. Concluyó la existencia de una relación significativa de las variables ( $P < 0,05$ ). La variable inteligencia emocional mantuvo las dimensiones impresión positiva, interpersonal, manejo de estrés y adaptabilidad y la segunda variable sostuvo autonomía, identidad de la tarea, retroalimentación habilidades, significación de la tarea.

Mendoza (7), [2018], en su investigación Inteligencia emocional y calidad de atención de los trabajadores del nosocomio de atención residencial Matilde Pérez Palacio – de Lima, en el 2018, con el objetivo de determinar la relación entre inteligencia emocional y calidad de atención. Estudio de tipo sustantivo, con método de investigación hipotético deductivo, con un nivel cuantitativo descriptivo, correlacional y no experimental transversal. Se estableció una muestra de 80 trabajadores del nosocomio de estudio. Los resultados obtenidos concluyeron una correlación positiva media de los constructos de estudio ( $p=0.00$ ),  $Rho=0,655$ . La variable inteligencia emocional mantuvo como dimensiones la autoconciencia emocional, auto regulación y empatía y la variable calidad de atención las dimensiones estado anímico, satisfacción y comunicación.

## **2.1 Bases teóricas**

La presente investigación presenta las variables que a continuación serán descritas con sus respectivas dimensiones.

### **I) Inteligencia emocional:**

- **Definición:**

Se define como el nexo entre los impulsos morales, carácter y sentimientos. Las cualidades son la competencia de mantener autoconciencia emocional con control de emociones utilizando productivamente las emociones, en una dirección de socialización con empatía. Nos accede a una comprensión de nosotros internamente



respecto de la manera de manejar las emociones, manifestandolas de diversas maneras con suma atención para una empatización con las personas de nuestro alrededor (8).

La inteligencia emocional se comprende como la competencia por la percepción, uso, manejo y reconocimiento de las emociones que sentimos (9).

Es también la destreza para llevar a cabo diversas habilidades como la observación de otras personas, el control de las emociones y la constante motivación (10).

Las dimensiones son:

**a) Autoconciencia emocional:**

Es el conocimiento sobre nuestras fortalezas, emociones, debilidades y fortalezas, siendo el elemento mas importante en lo que respecta a inteligencia emocional (11).

Es la manera como se siente la persona misma ante diversas circunstancias, considerándose a esto como el desempeño adecuado de las conexiones neurológicos (12). Este elemento muestra una parte de importancia en lo que es la inteligencia emocional, pues es donde se identifican los sentimientos y las emociones.

➤ **Reconocimiento de las emociones**

Es la acción que desarrolla la persona para determinar la ausencia de algo específicamente (13). Resulta muy difícil para uno mismo el identificar las emociones debido al complejo análisis al que se deben someter las ideas para unirlos en la mente mediante procesos para llegar a su reconocimiento.

➤ **Fortalezas**

Son los medios con los que contamos las personas para hacer frente a las debilidades que se tengan y a las dificultades presentes en la vida (14). Estas se desarrollan a los largo de la vida de cada persona a travez de las experiencias incrementandose de esta manera y creando nuevas a travez del tiempo.

➤ **Debilidades personales**

Aquellas flaquezas opuestas a las capacidades en el desenvolvimiento de una acción o una actividad (15). Así se pueden entender como las cualidades que son desfavorables en nuestra personalidad o caracter siendo negativos en nuestras actividades.

➤ **Diferencias entre sentimientos y emociones**

La diferencia que radica entre ambos es que la segunda corresponde a manifestaciones biológicas en estímulos ocasionados y la primera distintamente conllevan a reacciones psicológicas (16). Adicionalmente se diferencian por el tiempo de duración, siendo los sentimientos los que duran más tiempo y las emociones de corta duración.

**b) Control de las emociones:**

Es realizado mediante una situación óptima de estado mental que permita tolerar y dirigir las emociones, en ello con la capacidad de manifestación de las emociones, con un permanente estado mental positivo, que evitar la negativa ansiedad social (8). Este control de las emociones permite que se sobrelleve cualquier eventualidad que se suscitase en la vida diaria.

Es el adecuado desempeño del sistema emocional, el cual determina mediante un análisis correcto las emociones del mismo individuo (17). Las emociones se presentan en indeterminado momento de una forma corta y rápida, entonces el control de las emociones debe actuar a la misma velocidad, lo cual se llega mediante un correcto estado mental.

Es el empleo de un conglomerado de capacidades emocionales las cuales son aceptadas y progresadas desde el nacimiento (18). De igual forma aprender a controlarlas es una sucesión extensa donde se ejecutan las capacidades emocionales propias y obtenidas a lo largo de las distintas experiencias de la vida. Las peculiaridades de importancia del control de las emociones son:

➤ **Manejo de ira:**

Control total de la emoción mediante un conjunto de destrezas que pueda poseer cada persona, esto es muy provecho pues mejora la salud psíquica como mental (19). Este manejo resulta de suma importancia para la inteligencia emocional al contribuir con la superación de dificultades que se pueden presentar en el día a día de las personas.

➤ **Tolerancia a la frustración:**

Es la cualidad de una persona aguantar y también superar la emoción negativa de una forma adecuada (20). Para la persona esta emoción resulta desagradable siendo difícil de sobrellevar por que es importante desarrollar la tolerancia a la misma.

➤ **Capacidad de expresión:**

Es el talento de una persona para saber manifestar sus emociones y sus sentimientos (21). La persona cuenta con la capacidad de expresar estas de acuerdo a las habilidades emocionales desarrolladas.

➤ **Sentimientos positivos:**

La persona mejora sus habilidades emocionales, así los sentimientos y emociones positivas le proporcionan una satisfacción emocional que da lugar a un agrado en su interior (21). Los sentimientos positivos resultan de gran importancia para llevar una salud mental adecuada contribuyendo a una estabilidad activa.

➤ **Menor ansiedad social:**

Empecemos por definir la ansiedad social como la reacción de una persona frente las distintas ocasiones que se presentan en relación con la sociedad u individuos (20). Esta es una flaqueza de la inteligencia emocional, por ello cuanto más reducida sea, la persona se desenvolverá de una forma más adecuada en la sociedad y contará un mejor estado mental.

**c) Empatía:**

La empatía es la comprensión total de las emociones, conectando con los otros individuos teniendo habilidades de escucha, sensibilidad y reacción ante las emociones del otro (8). La empatía sirve para poder llegar a tener una conexión especial y única con otro u otros individuos para la comprensión y análisis de la situación emocional que presentan.

La empatía es la similitud que se logra obtener entre dos individuos diferentes, entendiendo y comprendiendo sus sentimientos y emociones que lo componen (22). Lograr ser empático con un individuo es una habilidad muy buena ya que ayuda a solucionar problemas de otros individuos, el problema que sucede es que existen personas empáticas que no saben que lo son por lo que viven una vida en depresión, sin entender que posee esta habilidad.

La empatía es el procedimiento en el cual el individuo se pone en el lugar del otro para poder entender la manera de pensar y actuar de ese individuo (23).

Las particularidades de empatía son:

➤ **Capacidad de escucha:**

Es el acto de auscultar y estudiar lo recibido, y esto da lugar al origen de una interrelación firme con una persona (8). La totalidad de individuos saben oír, sin embargo no todas saben escuchar, tal acto o facultad de escucha resulta en una gran capacidad emocional para relacionar efectivamente con otras personas. los demás individuos.

➤ **Sensibilidad:**

En un formato emocional, esta vinculado a la manera en la cual la persona pone las necesidades de las demás personas antes que la si mismo (24). Quienes cuentan con esta capacidad pueden resistir ante distintas condiciones siendo capaces de anteponer situaciones fuera de ellos como si fuera de esta manera.

➤ **Sintonización emocional:**

Es el desarrollo comunicativo mediante el cual dos personas se identifican entre ambos, lo que se ve reflejado (25). El realizar esta habilidad con una persona demanda de distintas cualidades emocionales ya indicadas en el estudio, estas capacidades conllevan a conectar con la persona que se quiere, originando una conexión muy única y fuerte.

➤ **Reacción al sufrimiento ajeno:**

La manera en la que una persona percibe la sensación de sufrimiento de otra persona (26). Una persona logra percibir el sufrimiento de otras personas, sin embargo, en diversas ocasiones dependerá de la condiciones en la que se encuentre.

## II) **Calidad de atención a los usuarios:**

- **Definición:**

Es la complacencia de las expectativas que los consumidores obtienen de la institución mediante el reforzamiento de los procesos, los sistemas, la coordinación, el compromiso, trabajo en equipo, coordinación, comunicación (27).

Es la adecuada satisfacción de los requerimientos de los clientes que se encuentra satisfecho con los bienes o servicios brindados a sus personas (28). Esta atención es de mayor importancia debido a que mostrará el compromiso de la organización con sus clientes además de darle un buen posicionamiento en el mercado.

La ISO 9000:2015 observa y estudia distintos principios entre los que se ubica la calidad de la atención a los clientes y establece que es una parte muy importante para la institución, que exige un mayor estudio en todos sus aspectos (29).

Las dimensiones son:

**a. Sistemas y procesos:**

Su reforzamiento contribuye a que la organización haga frente a las diversas actividades en forma eficiente, logrando que se diferencie de sus competidores (27). También aportan a controlar acciones constantes con estabilidad en la duración del mismo.

Los procesos son acciones que se suscitan constantemente para el normal funcionamiento de las actividades sin interrupciones (30).

Principales factores:

➤ **Rapidez:**

Es la velocidad o celeridad que definen al movimiento de algo, para una mayor competitividad, las personas deberán tener mas rapidez logrando la ventaja deseada ante los demás (31). Respecto a la calidad de atención, la rapidez es la prontitud con la que se responde frente a los requerimientos de los pacientes.

➤ **Eficacia**

Es el logro de los objetivos esperados mediante el establecimiento de metas determinadas durante el planeamiento de las acciones (32). En la eficacia podemos establecer a la productividad como factor de importancia para el logro de los resultados deseados.

➤ **Optimizar procedimientos**

Es el desenvolvimiento eficaz de procesos direccionado al progreso continuo y depuración de errores (33). Es una herramienta de alta utilidad para las instituciones pues permite obtener el mayor provecho a los procesos establecidos.

➤ **Tecnología**

Es la congregación de conocimientos científicos necesarios para dar respuestas a los problemas que se presenten específicamente (34). Este término es muy empleado y conocido actualmente siendo de gran ayuda para a solucionar los problemas que se susciten.

**b. Participación y trabajo en equipo:**

Es un valor de relevancia dentro de una entidad o empresa para alcanzar los fines propuestos, así estos colaboradores quienes tienen trato natural frente a los

pacientes deben saber los requerimientos que estos demandan (27). Es de relevancia para el alcance de los objetivos establecidos, para ello los integrantes deben demostrar distintas capacidades para trabajar como un equipo.

Es el conjunto de los participantes para su impulso y creatividad de cada uno de ellos en el interior del equipo, de igual forma se expresa la singularidad de cada uno (35). Actuar en equipos da lugar a una interrelación entre sus integrantes, lo que moldea lazos y se junta la capacidad de las personas para el logro de los objetivos.

Es el conjunto de distintas personas para lograr objetivos mutuos, haciendo a un lado las diferencias y actuando colaborativamente en todos (36). La importancia de la participación radica en que da lugar a todos los integrantes del conjunto viertan sus opiniones e ideas para lograr la solución de distintos problemas.

Las características que presentan estos elementos son:

➤ **Necesidades:**

Es la carencia de distintas cosas que específicas resultan de importancia para la vida (37). Así, son la ausencia de algo que obligatoriamente se debe solventar para garantizar la continuidad de la vida.

➤ **Sugerencias:**

Son aquellas opiniones del tipo constructivas que se vierten para la mejora o aumento de algo específicamente (38). Son las ocasiones de oportunidad para observar aquellos errores que se susciten con la finalidad de mejorarlos y solucionarlos.

➤ **Propuestas de mejora:**

Son las ocasiones de oportunidades suscitadas en bien del desarrollo de cualquier cosa de importancia, con lo que se puede lograr la eficiencia (28). Estas se proponen para lograr mejorar en un determinado ámbito teniendo en cuenta las sugerencias recibidas.

➤ **Funcionamiento del servicio:**

Parte desde el inicio del servicio propiamente entrando en funcionamiento los distintos factores que lo componen (28). Para el funcionamiento se debe contar con distintos implementos y determinando ordenamientos que logren el correcto desarrollo de los servicios.

**c. Coordinación y comunicación:**

En el interior de una compañía la coordinación esta vinculada con la calidad de datos entregada en los distintos rangos de gerencia, considerando recomendaciones o puntos de vista de los colaboradores de la empresa (27).

Por su parte, la comunicación es una secuencia a través de la cual se permite el cruce de datos entre los diversos integrantes que son parte de la organización, (39).

Se puede comprender como el intercambio de datos que tiene lugar entre las personas, donde se encuentran dos características importantes, correspondientes al emisor y al receptor (40).

Las singularidades de coordinación y comunicación son:

➤ **Información:**

El conglomerado de datos con los que se cuenta para poder hacer de conocimiento sobre algo a una determinada persona (40). Resulta de suma relevancia en la comunicación, donde se concentran los datos de importancia para la ejecución de las acciones determinadas.

➤ **Coordinar actividades:**

Es la determinación de las acciones para las tareas que se deben ejecutar en un lapso de tiempo (41). Resulta de importancia debido a que establece las características y secuencias que se realizarán en la compañía ante las diversas situaciones que se presenten.

➤ **Política de comunicación:**

Son las pautas determinadas para enmarcar maneras o clases de información a obtener que se distribuirán mediante las diversas secciones o niveles de administración (40). Si esta es correcta se tendrá la oportunidad de contar con la información adecuada y en el momento debido para el cumplimiento de las diversas funciones de la compañía.

➤ **Conocimiento:**

Comprende a los datos obtenidos en el transcurso de la vida de persona, producto de la experiencia, lo que le permite contar con una perspectiva o imagen sobre lo que está a nuestro alrededor (42). Es la recopilación de información agrupada en el interior de la memoria de cada persona, para su empleo o mantenerlos como una valiosa información.

➤ **Aprendizaje:**

Es la secuencia mediante la que una persona inicia la obtención de datos mediante los estudios, las experiencias o las observaciones para desenvolver e incrementar cualidades, conocimientos y habilidades (43). Inicia desde el nacimiento, se basa en la experiencia, una secuencia que tiene lugar por la agrupación adecuada de información disponible en el mundo.

**d. Compromiso de liderazgo:**

Es el deber de ser un ejemplo de guía de los colaboradores dentro de la institución, quienes observarán y seguirán el desempeño del líder (27). Un gran cargo en la institución es el compromiso de este liderazgo, y en quien recaiga esta responsabilidad debe contar con las habilidades y destrezas necesarias para asumir el cargo.

Si bien es un desempeño individual, sus acciones tienen efectos en toda la institución, así mismo se crean vínculos de larga duración en el tiempo (44).

Como principales características tenemos:

➤ **Desempeño:**

Es la determinación de distintas metas para el cumplimiento de diversas obligaciones establecidas en el interior de una institución (11). Es el cumplimiento que se da de las tareas y metas en la organización.

➤ **Compromiso de servicio:**

Estos compromisos son los pactos o tratados que se realizan entre la institución con sus clientes para el cumplimiento de lo consignado (45). Una institución con este tipo de compromiso debe cumplir con sus ordenamientos internos y estándares mínimos para asegurar la calidad debida.

➤ **Capacidad de comunicación:**

La capacidad con la que cuenta una persona para reproducir información a otras personas (46). Esta competencia en un líder es de suma importancia, pues le permitirá difundir información o conocimientos que desea compartir con sus seguidores.

➤ **Carisma:**

Capacidad con la que individuos son capaces relacionarse junto a los otros individuos positivamente mediante la comunicación que existiese (44). Esta cualidad permite la conexión acertiva entre las personas.



## **TEORIA DE ENFERMERIA**

La hermana Callista Roy inició su carrera como enfermera en 1963. Su modelo de adaptación, basado en la teoría de enfermería de Sistemas de Von Bertalanffy; está establecido como un postulado de secuencias con estudio de importancia de las interacciones. Está conformado por cinco puntos clave: Entorno, dirección de las actividades, paciente, salud, metas de la enfermería. La competencia por la adecuación se determina por los estímulos a los que se está expuesto y su grado de adaptabilidad y a su vez ésta se vincula por tres tipos de estímulos (focales, contextuales y residuales).

## **2.2 Hipótesis de investigación**

### **2.2.1 Hipótesis general**

La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, distrito de Huacho, 2021

### **2.2.2 Hipótesis específicas**

- La Autoconciencia Emocional se relaciona significativamente con la Calidad de atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, Huacho, 2021.
- El Control de Emociones se relaciona significativamente con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, Huacho, 2021.
- La Empatía se relaciona significativamente con la Calidad de atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, Huacho, 2021.

## **3. Metodología**

### **3.1. Método de la investigación**

El método para el presente estudio es hipotético – deductivo el cual es el agrupado de teorías, así como de conceptos básicos, preparando de manera deductiva los resultados empíricos de las hipótesis (47), en tal sentido busca obtener las respuestas a los problemas anteriormente planteados.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

El estudio se en un enfoque cuantitativo el cual es la investigación en forma secuencial sin omitir ningún factor o paso (48).

### **3.3. Tipo de investigación**

Dentro del trabajo de investigación que se está realizando se utilizará el tipo descriptiva básica, porque describe las variables en características contablemente estadístico (47) así mismo correlacional la cual tiene como fin hallar una o varias relaciones entre las variables a investigar (48).

Es aplicada mediante encuestas aplicadas personalmente a los miembros de mi muestra poblacional.

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de estudio empleado en la presente investigación es observacional, la cual se determina con análisis de los constructos sin llegar a desnaturalizarlos (48).

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

La población es finita, constituida por personal de enfermería y técnicos conformado por un total de 80 del servicio de centro quirúrgico del nosocomio Gustavo Lanatta Luján. Se realizará un muestreo no probabilístico, aplicando criterio de inclusión y exclusión como se detalla:

#### **Criterios de inclusión**

- Personal contratado en el centro de salud, independientemente la modalidad.
- Personal que esté de acuerdo a realizar el cuestionario de manera voluntaria.
- Personal asistencial que labora en el servicio de centro quirúrgico.

#### **Criterios de exclusión**

- Personal que no acepte realizar el cuestionario de manera voluntaria.
- Personal no asistencial que labora en el servicio materia de estudio.
- Estudiantes e internos que se encuentren realizando sus prácticas en el servicio de centro quirúrgico.

### 3.6 Matriz operacional de la variable 1

Dimensión	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
<b>Autoconciencia emocional</b>	1. Reconocimiento de las emociones 2. Fortalezas 3. Debilidades personales 4. Reconocimientos de diferencia entre sentimientos y acciones.	<b>Cualitativa Politémica</b>	
<b>Control de las emociones</b>	5. Manejo de ira 6. Tolerancia a la frustración 7. Capacidad de expresión 8. Sentimientos positivos 9. Menor ansiedad social 10. Capacidad de escucha	<b>Cualitativa Politémica</b>	<b>[13 – 30&gt; Baja</b> <b>[30-47&gt; Moderada</b> <b>[47-65] Alta</b>
<b>Empatía</b>	11. Sensibilidad 12. Sintonización emocional 13. Reacción al sufrimiento ajeno	<b>Cualitativa Politémica</b>	

### 3.6.2 Matriz operacional de la variable 2

Dimensión	Indicadores	Escala de Medición	Escala valorativa
<b>Sistemas y Procesos</b>	1. Rapidez 2. Eficacia 3. Optimizar procedimientos 4. Tecnología 5. Necesidades	<b>Cualitativa Politómica</b>	
<b>Participación y Trabajo en equipo</b>	6. Sugerencias 7. Propuestas de mejora 8. Funcionamiento del servicio 9. Información 10. Coordinar actividades	<b>Cualitativa Politómica</b>	<b>[17 – 40&gt; Baja</b> <b>[40-63&gt; Moderada</b> <b>[63-85] Alta</b>
<b>Coordinación y Comunicación</b>	11. Política de comunicación 12. Conocimiento 13. Aprendizaje 14. Desempeño	<b>Cualitativa Politómica</b>	
<b>Compromiso y liderazgo</b>	15. Compromiso de servicio 16. Capacidad de comunicación 17. Carisma	<b>Cualitativa Politómica</b>	

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

#### **3.7.1. Técnica**

Las técnicas son los medios utilizados para recolectar información, siendo las principales la observación, encuestas, entrevistas, en tal sentido, para el presente estudio la técnica que se empleará será la encuesta para conocer las distintas respuestas del personal profesional y técnico del área de centro quirúrgico del nosocomio materia de estudio, técnica que es el procedimiento mediante el cual se puede explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas (48). El instrumento a emplear para la presente investigación será el cuestionario que comprende a ambas variables.

#### **3.7.2. Descripción del instrumento**

El instrumento empleado para realizar el estudio será el cuestionario, como serie de preguntas relativas a la temática de investigación para obtener información. El cuestionario empleado para la presente investigación comprende a ambas variables estando conformado por 30 preguntas.

Se empleará la escala Likert, para permitir conocer las opiniones respecto a inteligencia emocional, así como de calidad de atención del personal profesional y técnico. La escala comprende el valor de 1 para nunca, 2 para casi nunca, 3 para a veces, 4 para casi siempre y 5 para siempre, valores que se emplearán para realizar el proceso de Baremación, conforme al Anexo 03.

#### **3.7.3. Validación del instrumento**

Mediante Juicio de Expertos, que permite validar instrumentos, señala que es un método de validación utilizado para verificar la fiabilidad de una investigación que se conceptualiza como una opinión informada de personas con conocimientos en el tema, quienes son reconocidas por otros como expertos cualificados en el mismo, y que pueden emitir información, evidencia, juicios y valoraciones (49). De acuerdo al anexo 4, el instrumento ha sido validado por el Dr. Neri Ayala Abraham Cesar, catedrático e investigador universitario de la UNJFSC, el 10 de enero del 2022, en la ciudad de Huacho, con un coeficiente de validez de 84%.

#### **3.7.4. Confiabilidad**

Mediante el Alpha de Cronbach, técnica que permite examinar la consistencia interna de la información obtenida, actuando como un índice para medir la confiabilidad en tipo consistencia interna de escala (49). En el anexo 5, se puede apreciar los valores de confiabilidad obtenidos por la totalidad del instrumento el cual comprende ambas variables de investigación, así como por cada una de las dimensiones que se presentan en el mismo. Los valores se obtuvieron con el empleo del sistema estadístico SPSS 25 por el investigador Dr. Neri Ayala Abraham Cesar, en la Ciudad de Huacho, lugar donde se encuentra el centro de salud de estudios. Los resultados indican un valor de ,876; afirmando que el cuestionario es confiable.

#### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Se obtendrá la información mediante la técnica e instrumento descritos, siendo aplicados en los horarios de ingreso y salida del personal correspondiente del centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan.

Recopilada la información se continuará con el procesamiento, así como la interpretación de la información obtenida para con ello continuar con las conclusiones. . Como se detalla en el anexo 6 la muestra conformada por 80 personas que laboran en el nosocomio materia del presente estudio, por ello se ha empleado el estadístico Kolgomorov Smirnov, pues es un test de bondad que se emplea básicamente en situaciones donde la muestra supera los 50, como es en el presente caso, resultando no paramétrica, en ese sentido se empleará al estadístico de Spearman para establecer la correlación de las variables en estudio.

#### **3.9. Aspectos éticos.**

La información obtenida será de carácter confidencial; es así que únicamente la investigadora tendrá acceso a la misma. Asimismo, se tendrán en cuenta como principios éticos en un adecuado desarrollo de la investigación a los siguientes:

- **BENEFICENCIA:** Previamente a las encuestas a realizar se hará de conocimiento del personal sanitario parte de la investigación, las razones por las que se requiere su colaboración, haciéndoseles de conocimiento que las respuestas que se obtengan

serán de utilidad para la mejora de la atención en el Centro Quirúrgico que resultará en un mayor beneficio de los usuarios.

- **NO MALEFICENCIA:** En aplicación del presente principio, el estudio realizado no conlleva a daños ni riesgos para la población de investigación.
- **AUTONOMÍA:** En aplicación del presente principio, se solicitará el consentimiento informado de las personas parte de la muestra que serán encuestados, respetándose la decisión que tomen respecto a su participación, asimismo se mantendrá una confiabilidad total de las respuestas y resultados que se obtengan.
- **JUSTICIA:** En aplicación del presente principio, se hará parte del estudio a la totalidad de población que es la misma cantidad de muestra, sin discriminación por cultura, ideología, arraigo político, carácter social ni condición económica.

#### **4. Recursos, presupuesto y cronograma**

##### **4.1 Recursos**

##### **4.1.1 Personal**

Los recursos personales usados serán los recursos humanos, los cuales son los trabajadores del centro quirúrgico del hospital Gustavo Lanatta Luján, el asesor y el autor de la presente investigación.

Además, se contará con un especialista en estadística.

##### **4.2.2 Bienes**

- De consumo

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Medida</b>	<b>Costo</b>	<b>TOTAL</b>
Anillados	15	Unidad	S/. 4.00	S/. 60.00
Empastado	6	Unidad	S/. 25.00	S/. 150.00
Espiralado	6	Unidad	S/. 12.00	S/. 72.00
Folder Manila	10	Unidad	S/. 1.50	S/. 15.00
Fotocopias	500	Unidad	S/. 0.05	S/. 25.00
Grapas	2	Caja	S/. 2.00	S/. 4.00
Impresión	1200	Unidad	S/. 0.20	S/. 240.00

Papel Bond	2	Millar	S/. 12.00	S/. 24.00
Sobre Manila	6	Docena	S/. 2.00	S/. 12.00
<b>TOTAL DE MATERIALES</b>				<b>S/. 602.00</b>

- De inversión

Descripción	Cantidad	Medida	Costo	Total
Cámara digital	1	Unidad	S/. 350.00	S/. 350.00
CD	4	Unidad	S/. 5.50	S/. 22.00
Laptop Lenovo	1	Unidad	S/. 1,350.00	S/. 1,350.00
Libros digital	5	Unidad	S/. 120.00	S/. 600.00
Pendrivel (USB)	1	Unidad	S/. 32.00	S/. 32.00
Smartphone	1	Unidad	S/. 299.00	S/. 299.00
<b>TOTAL DE MATERIALES</b>				<b>S/. 2,653.00</b>

#### 4.1.3 Servicios

Descripción	Cantidad	Medida	Costo	Total
Alimentación	120	Días	S/. 15.00	S/. 1,800.00
Revisión Norma Apa	1	Unidad	S/. 200.00	S/. 200.00
Digitador	150	Página	S/. 1.00	S/. 150.00
Internet	4	Mensualidad	S/. 59.00	S/. 236.00
Pasajes	30	Días	S/. 8.00	S/. 240.00
Telefonía móvil	4	Mensualidad	S/. 65.50	S/. 262.00
Varios (imprevistos)	1	Otros	S/. 250.00	S/. 250.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 3,138.00</b>

#### 4.2 Presupuesto

El trabajo de investigación realizado será autofinanciado



El costo total del trabajo de investigación asciende a S/. 6 393.00 soles y será autofinanciado por el responsable de la investigación.

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SUB. TOTAL</b>
Bienes	S/. 3,255.00
Útiles de oficina de consumo	S/. 602.00
Útiles de oficina de inversión	S/. 2,653.00
Servicios	S/. 3,138.00
<b>TOTAL:</b>	<b>S/. 6,393.00</b>

### **4.3 Financiamiento**

#### **4.3.1 Con recursos propios**

Recursos propios: Esta investigación es autofinanciado por el investigador

#### **4.3.2 Con recursos de la Universidad Norbert Wiener**

No se utilizará recursos de la Universidad Norbert Wiener.

#### **4.3.3 Con recursos externos**

No se utilizó recursos externo.

## II. Referencias

1. Zambrano C. Medición del coeficiente de inteligencia emocional en los líderes de las centrales médicas Veris. [*Tesis de grado*]. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, Quito, Ecuador [Internet] 2017. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13984>.
2. Llano C., Hermida P. Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito. Tesis de grado. Universidad central del ecuador, Quito, Ecuador [Internet] 2018, Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6233>
3. Gómez M. Calidad de atención e inteligencia emocional de usuarios de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020.
4. Munive A. Calidad de atención durante el control prenatal y calidad de atención del parto según la percepción de las puérperas de la Microred Luyando-Tingo María-2017. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Tingo María, Perú [Internet] 2017. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37563>.
5. Peña J. La inteligencia emocional de los profesionales médicos y la relación con la calidad de atención percibida por los pacientes en el Hospital II – 2 Tarapoto – Periodo junio – agosto 2016. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú [Internet] 2018. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11458/3395>.
6. Bolivar J. Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del centro de salud Néstor Gambetta, Diresa Callao,. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú [Internet] 2019. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3265>.
7. Mendoza S. Inteligencia emocional y calidad de atención de los trabajadores del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio – Lima, 2018.
8. Goleman D. *La inteligencia emocional*. Madrid: Kairós, 2021.
9. Fernández P, Ramos N. *Desarrolla tu inteligencia emocional* (1era ed.). Barcelona, España : Kairós, 2016.

10. Olvera , Y., Domínguez , B., & Cruz , A. *Inteligencia emocional Manual para profesionales en el ámbito industrial* (1era ed.). México, D.F., México: Plaza y Valdés, 2002.
11. Harvard Business S. *Autoconciencia*. Barcelona, España : Reverté, 2019.
12. Cherniss C, Goleman D. *Inteligencia emocional en el trabajo* (1era ed.). Barcelona, España: Kairós, 2013.
13. Delgado R. 2018. *Del desprecio social al reconocimiento* (1era ed.). Bogotá, D.C., Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, 2018.
14. Arauz N. *Fitness Emocional* (1era ed.). Barcelona, España: DeBook, 2017.
15. Morris C, Maisto A. *Introducción a la psicología* (12ma ed.). Juárez, México: PEARSON, 2005.
16. Reidl L. *Celos y envidia: Emociones humanas* (1era ed.). Coyoacán, México : Universidad Nacional Autónoma de México, 2005.
17. Vigotsky L. *Teoría de las emociones*. Madrid, España: Akal, 2004.
18. López M, González M. *Inteligencia Emocional* (1era ed.). Medellín, Colombia: Gamma, 2003.
19. Ellis A. *Controle su ira antes de que ella lo controle a usted*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.
20. Dryden W, Matweychuk W. *Cómo superar las adicciones* (2da ed.). Barcelona, España: Hispano Europea, 2009.
21. Cuervo M, Diéguez J. *Mejorar la expresión oral* (3era ed.). Madrid, España: NARCEA, 1998.
22. Breithaupt F. *Culturas de la empatía* (1era ed.). Madrid, España: KATZ, 2011.
23. Córcoles A. *Empatía. Póngase en la mente del otro*. Madrid, España : FUNDACIÓN CONFEMETAL, 2008.
24. Reyes M, Tena E. *Regulación emocional en la práctica clínica* (1ra ed.). Ciudad de México, México : Manual Moderno, 2016.
25. Gan F, Triginé, J. *Inteligencia emocional*. Madrid, España : Díaz de Santos, 2012
26. Ekman P. *El rostro de las emociones: Cómo leer las expresiones faciales para mejorar sus relaciones*. Barcelona, España : RBA, 2003.
27. Pérez V. *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia del servicio* (1º ed.). Vigo: Ideaspropias, 2006.
28. Arenal C. *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Logroño, España: TUTOR FORMACIÓN, 2017.

29. ISO. *Online Browsing Platform*, 2018. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9004:ed-4:v1:es>
30. Martínez P, Cabello M, Díaz J. *Sistemas operativos: Teoría y práctica* (1ra ed.). Madrid, España: Díaz de Santos, 1997.
31. Brown L, Ferrigno V. *Entrenamiento de velocidad, agilidad y rapidez* (1ra ed.). Badalona, España: Paidotribo, 2007.
32. Fernández M, Sánchez J. *Eficacia Organizacional* (1ra ed.). Madrid, España: Díaz de Santos, 1997.
33. Garratt T. *Excelencia Deportiva* (1ra ed.). Barcelona, España: Paidotribo, 2004.
34. Echeverri R, Franco L. *Valoración de tecnología para efectos de negociación* (1ra ed.). Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM, 2012.
35. Jacques J, Jacques P. *Como trabajar en equipo* (1ra ed.). Madrid, España: NARCEA, 2007.
36. Martínez C. *Equipos de trabajo* (1ra ed.). Madrid, España : Díaz de los Santos, 2012.
37. Gottfried B. *¿Qué son los lujos y necesidades?* (1ra ed.). New York, Estados Unidos: BRITANNICA, 2017.
38. Barreiro J, Diez J, Barreiro B, Ruzo E, Losada F. *Gestión científica empresarial* (1ra ed.). Coruña, España : NETBIBLO, 2003.
39. Jiménez A. *Organización de eventos de marketing y comunicación* (1ra ed.). Málaga, España: ELEARNING, 2015.
40. Rubio J, Rubio C. *Manual de coordinación de seguridad y salud en las obras de construcción* (1ra ed.). Madrid, España : Díaz de Santos, 2005.
41. Harf R, Azzerboni D. *Estrategias para la acción directiva: condiciones para la gestión curricular y el acompañamiento pedagógico* (1ra ed.). Buenos Aires, Argentina : Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico, 2010.
42. Tomasini A. *Teoría del conocimiento clásica y epistemología wittgensteiniana* (1ra ed.). Ciudad de México, México : Plaza y Valdés, 2001.
43. Ribes E. *Psicología del aprendizaje* (1ra ed.). Guadalajara, México : El Manual Moderno, 2002.
44. Agüera E. *Liderazgo y compromiso social* (1ra ed.). Puebla, México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 2004.
45. Comité de calidad en los servicios. *Cartas de servicio en la empresa. Compromiso de calidad con el cliente* (1ra ed.). Madrid, España: AEC, 2005.

46. Pelayo N, Cabrera A. *Lenguaje y Comunicación* (1ra ed.). Caracas, Venezuela : CEC, 2001.
47. Hernández Sampieri R., Fernández Collado C., Baptista Lucio M. Metodología de la Investigación [Internet]. 6ª ed. Rocha Martínez MI, editor. México: McGraw-Hill; 2014. 632 p. Available from: <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
48. Hernández, R., Medoza , C. *Metodología de la investigación* (1ª ed.). Ciudad de México, México: MC GRAW HILL, 2019.
49. Escobar, J., Cuervo, A. Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. En *Avances en Medición*, 6, pp. 27-36 [Internet] 2008. Disponible en [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)

**Anexo 01: Matriz de Consistencia**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA A LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA LUJÁN, ESSALUD – HUACHO 2022.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera la inteligencia Emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, Huacho, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿De qué manera la dimensión Autoconciencia de la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, distrito de Huacho, 2022?</p> <p>¿De qué manera Determinar de qué manera la dimensión Control de Emociones la inteligencia emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, distrito de Huacho, 2022?</p> <p>¿De qué manera la dimensión Empatía la inteligencia emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, distrito de Huacho, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar de qué manera la inteligencia Emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, Huacho, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar de qué manera la dimensión Autoconciencia de la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, distrito de Huacho, 2022.</p> <p>Determinar de qué manera la dimensión Control de Emociones la inteligencia emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, distrito de Huacho, 2022.</p> <p>Determinar de qué manera la dimensión Empatía la inteligencia emocional se relaciona con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, distrito de Huacho, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, distrito de Huacho, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>La Autoconciencia Emocional se relaciona significativamente con la Calidad de atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, distrito de Huacho, 2022.</p> <p>El Control de Emociones se relaciona significativamente con la Calidad de Atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, distrito de Huacho, 2022.</p> <p>La Empatía se relaciona significativamente con la Calidad de atención a los usuarios en el servicio de centro quirúrgico del hospital Gustavo Lanatta Luján ESSALUD, distrito de Huacho, 2022.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Inteligencia Emocional</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Autoconciencia emocional Control de emociones Empatía</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Calidad de atención al usuario</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Sistemas y procesos Participación y trabajo en equipo Coordinación y comunicación Compromiso de liderazgo</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Descriptivo básico</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>Hipotético – deductivo Observacional</p> <p><b>Población y Muestra</b></p> <p>80 trabajadores</p>

**Anexo 02: Instrumento****ESCUELA DE POSGRADO****ENCUESTA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la inteligencia emocional y la calidad de atención al usuario en los servicios de centro quirúrgico del hospital Gustavo Lanatta Luján por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

*De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!*

**I) DATOS DEL ENCUESTADO****1. Género**

- a) Femenino
- b) Masculino

**2. Edad**

\_\_\_\_\_ años

**3. Estado civil**

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Viudo
- d) Divorciado

**4. Grado de estudio**

- a) Secundaria completa
- b) Estudios universitarios
- c) Bachiller
- d) Licenciado
- e) Maestro
- f) Doctor

**5. Indique el intervalo en que se encuentran sus ingresos mensuales actual**

- a) Menos de s/. 930
- b) s/. 931 a s/. 1700
- c) s/. 1701 a s/. 2400
- d) s/. 2401 a s/. 3500
- e) s/. 3500 a más.

## II) INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted, Solamente una opción, Marque con claridad la opción elegida con un aspa "X".

1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

Inteligencia Emocional					
<b>I) Autoconciencia emocional.</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Usted presta atención a sus emociones y a su cuerpo.					
2. Se identifica y analiza sus fortalezas que posee dentro de su área laboral.					
3. Se identifica y analiza sus debilidades que posee al trabajar.					
4. Usted sabe identificar y llevar sus sentimientos y emociones de una manera profesional.					
<b>II) Control de las emociones.</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
5. Cuando siente ira usted es capaz de separarlo de su trabajo como profesional.					
6. Cuando ocurre un incidente o siente una frustración es capaz de tolerar esta sensación.					
7. Usted cuando atiende a sus pacientes logra brindarles la información necesaria de una manera óptima.					
8. Usted demuestra sus sentimientos cuando se siente bien.					
9. Dentro de su área de trabajo se siente presionado con su labor que ejerce.					
<b>III) Empatía.</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
10. Es capaz de lograr una atención a los reclamos, sugerencias y preguntas de los pacientes en el área de hospitalización.					
11. Usted siente una conexión sentimental con los pacientes.					
12. Logra mantener una comunicación y conexión duradera con los pacientes.					
13. Se siente afectado ante los sentimientos y emociones de los pacientes.					
Calidad de atención a los usuarios					
<b>I) Sistemas y procesos.</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
14. La atención al usuario se da de una manera rápida y veloz.					



15. Logra cumplir con sus actividades y labores de una manera óptima en el área de hospitalización.					
16. Dentro del área de hospitalización se logra una atención inmediata del usuario.					
17. El área de hospitalización cuenta con los equipos tecnológicos precisos para la atención de los pacientes.					
<b>II) Participación y trabajo en equipo.</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
18. Se identifican y analizan las necesidades de todo el personal de salud en el área de hospitalización.					
19. Se admiten y reciben sugerencias de los pacientes y usuarios para aplicarlas dentro del área de hospitalización.					
20. Las propuestas de mejora hacia el área de hospitalización son aceptadas en su totalidad.					
21. El área de hospitalización presta un servicio total hacia sus pacientes y usuarios.					
<b>III) Coordinación y comunicación.</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
22. Se da una información perfecta dentro del área de hospitalización.					
23. Se coordinan las actividades laborales y los turnos de una manera eficiente.					
24. Existe dentro del área de hospitalización se les brinda la información de sus labores y nuevas labores de una manera rápida, eficaz y eficiente.					
25. Usted conoce perfectamente cuáles son sus funciones y actividades dentro del área de hospitalización.					
26. El hospital les da capacitaciones y cursos para un aprendizaje continuo.					
<b>IV) Compromiso de liderazgo.</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
27. Usted realiza sus actividades utilizando todas sus competencias y habilidades.					
28. Se encuentra comprometido con su labor en el área de salud.					
29. Usted mantiene una buena comunicación con sus colegas en el área de hospitalización.					
30. Usted demuestra carisma hacia sus demás colegas.					

¡Muchas gracias por su colaboración!

### Anexo 03: Proceso de Baremación

#### 1. Proceso de Baremación de la Variable Inteligencia Emocional y sus dimensiones

##### A. Baremación de la Variable X: Inteligencia emocional

- Máximo:  $13(5) = 65$
- Mínimo:  $13(1) = 13$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=65-13= 52$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 52/3= 17.3 = 17$

##### B. Baremación de la Dimensión X1: Autoconciencia emocional

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.3 =5$

##### C. Baremación de la Dimensión X2: Control de emociones

- Máximo:  $5(5) = 25$
- Mínimo:  $5(1) = 5$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=25-5= 20$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 20/3= 6.67 = 7$

##### D. Baremación de la Dimensión X3: Empatía

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.3 =5$

#### 2. Proceso de Baremación de la Variable Calidad de atención a los usuarios y sus dimensiones

##### A. Baremación de la Variable Y: Calidad de atención a los usuarios

- Máximo:  $17(5) = 85$
- Mínimo:  $17(1) = 17$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=85-17= 68$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 68/3= 22.67 = 23$

##### B. Baremación de la Dimensión Y1: Sistemas y procesos

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.3 =5$

##### C. Baremación de la Dimensión Y2: Participación y trabajo en equipo

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.3 =5$

##### D. Baremación de la Dimensión Y3: Coordinación y comunicación

- Máximo:  $5(5) = 25$
- Mínimo:  $5(1) = 5$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=25-5= 20$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 20/3= 6.67 = 7$

**E. Baremación de la Dimensión Y4: Compromiso de liderazgo**

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.3 =5$

### Anexo 04: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del juez : NERI AYALA ABRAHAN CESAR  
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE UNIVERSITARIO UNJFSC,  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Inteligencia Emocional y Calidad de Atención  
 1.4 Autor del instrumento : ANGIE CAROLINA GIRON LOPEZ

#### II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy Buena 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los items.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de la categorías de la escala)	D	O	O	8	2
	A	B	C	D	E
	0	0	0	8	2

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE}{50} = 0,84$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa X en el círculo asociado).

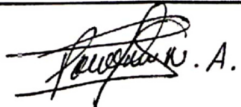
CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado ( )	[0,00 – 0,60]
Observado ( )	<0.60 – 0,70]
Aprobado (X)	<0,70 – 1,00]

#### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

..... ES APLICABLE .....

Lugar: Huacho

Fecha: 10 de ENERO del 2022



Firma del juez

**Anexo 05: Confiabilidad:**

A continuación, se puede apreciar los valores de confiabilidad obtenidos por la totalidad del instrumento el cual comprende ambas variables de investigación, así como por cada una de las dimensiones que se presentan en el mismo.

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
Autoconciencia emocional	,638	4
Control de las emociones	,717	5
Empatía	,642	4
Sistemas y procesos	,627	4
Participación y trabajo en equipo	,712	4
Coordinación y comunicación	.816	5
Compromiso de liderazgo.	,642	4
Total	.876	30

Los resultados indican un valor de ,876; afirmando que el cuestionario es confiable.

### Anexo 06: Estadístico para demostrar el supuesto de normalidad

La muestra de mi investigación es 80 trabajadores del servicio de centro quirúrgico del Hospital Gustavo Lanatta Luján, en tal sentido se utiliza la prueba estadística de ajuste Kolgomorov Smirnov.

Variable y Dimensiones	KOLGOMOROV SMIRNOV		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	0.915	80	0.005
Calidad de atención a los usuarios	0.955	80	0.009
Autoconciencia emocional	0.908	80	0.003
Control de emociones	0.901	80	0.002
Empatía	0.953	80	0.000
Sistemas y procesos	0.955	80	0.010
Participación y trabajo en equipo	0.944	80	0.048
Coordinación y comunicación	0.888	80	0.002
Compromiso de liderazgo	0.937	80	0.028

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

La tabla muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolgomorov Smirnov. Se observa que las variables y dimensiones no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.005$ ). En este caso, debido a que se determinan correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística es no paramétrica. Es decir, la correlación de Rho de Spearman.