

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Inteligencia emocional como factor determinante para lograr el
compromiso laboral de los colaboradores de una entidad
prestadora de servicios de salud**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciados en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Liliana Francisca Chávez Blas
Emma Ines Boyer Valles

Asesor:

Maestra: Kelita Guillen López

Tarapoto, 20 de diciembre del 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Kelita Guillen López, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: "**Inteligencia emocional como factor determinante para lograr el compromiso laboral de los colaboradores de una entidad prestadora de servicios de salud**" de las autoras Liliana Francisca Chávez Blas Emma Ines Boyer Valles tiene un índice de similitud de 13. % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto a los 20 días del mes de diciembre del año 2024.



Kelita Guillen López

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En San Martín, Tarapoto, Morales, a los 20 día(s) del mes de diciembre del año 2024 siendo las 11:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Dr. Víctor Daniel Álvarez Manrique, el (la) secretario(a): Mtra. Ruth Marne Gonzales Cordova y los demás miembros: Mtra. Carmen Doreli Guerrero Chocán y el (la) asesor(a): Mtra. Kelita Guillen López con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Inteligencia emocional como factor determinante para lograr el compromiso laboral de los colaboradores de una entidad prestadora de servicios de salud. del(los) bachiller/es:

- a) Liliana Francisca Chávez Blas
- b) Emma Ines Boyer Valles
- c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Liliana Francisca Chávez Blas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>14</u>	<u>C</u>	<u>ACEPTABLE</u>	<u>BUENO</u>

Bachiller (b): Emma Ines Boyer Valles

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>14</u>	<u>C</u>	<u>ACEPTABLE</u>	<u>BUENO</u>

Bachiller (c): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

Asesor/a

Bachiller (a)

Miembro

Bachiller (b)

Secretario/a

Miembro

Bachiller (c)

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.2 Inteligencia emocional.....	5
1.3 Compromiso laboral	8
2. MATERIALES Y MÉTODOS.....	9
2.2 Diseño metodológico.....	9
2.3 Diseño muestral	9
2.4 Tipo de muestreo:	10
2.5 Técnicas de recolección de datos	10
2.6 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	11
2.7 Aspectos éticos	12
3. RESULTADOS	12
3.1 Análisis descriptivo	12
3.2 Prueba de normalidad.....	15
4. ANÁLISIS INFERENCIAL	16
5. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN	17
6. DISCUSIONES.....	18
7. RECURSOS DE FINANCIAMIENTO	19
8. CONFLICTO DE INTERESES	19
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20
10. ANEXOS.....	23

INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO FACTOR DETERMINANTE PARA LOGRAR EL COMPROMISO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD

Emotional Intelligence as a determining factor to achieve the work commitment of the collaborators of a health services provider entity

LÍNEA TEMÁTICA

Gestión del talento humano

THEMATIC LINE

Human talent management

CÓDIGO JEL

M1 – M12 Gestión de personal

Liliana Francisca Chávez Blas  0000-0003-1507-2528

Emma Ines Boyer Valles  0000-0003-4731-0789

Coautor

Kelita Guillen López  0000-0001-9900-3962

¹Universidad Peruana Unión, Perú. franciscachavez@upeu.edu.pe

²Universidad Peruana Unión, Perú. emmaboyer@upeu.edu.pe

³Universidad Peruana Unión, Perú. kelitaquillen@upeu.edu.pe

Resumen

El propósito de este estudio fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso laboral en colaboradores de un centro de salud, contó con la participación de 294 en las áreas administrativas, consultorios externos, emergencias, hospitalización, laboratorio, entre otras; a quienes se les aplicó una encuesta de inteligencia emocional (IE) y de escala de compromiso laboral (CL), como método de recolección de datos. Los datos analizados mostraron un p-valor de 0.000, indicando una relación presente, y un Rho de Spearman de 0.609**, que sugiere una relación considerable y

positiva. Concluyendo, que cualquier acción del centro de salud orientada a la inteligencia emocional influirá de manera directa en el compromiso del personal de la salud.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Compromiso laboral, Colaboradores, Instituciones.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between emotional intelligence and job commitment among employees of a healthcare center. It involved the participation of 294 individuals from various areas, including administrative, outpatient clinics, emergency, hospitalization, laboratory, among others. They were administered a survey on emotional intelligence (EI) and a job commitment scale (JC) as data collection methods. The analyzed data showed a p-value of 0.000, indicating a significant relationship, and a Spearman Rho of 0.609**, suggesting a considerable and positive relationship. In conclusion, any action taken by the healthcare center aimed at emotional intelligence will directly influence the commitment of the healthcare staff.

Keywords: Emotional intelligence; Work commitment, Collaborators, Institutions.

1. Introducción

Recientemente se ha comprendido que las emociones tienen un impacto en todos los aspectos de nuestras acciones y decisiones, a ello se le contribuye la inteligencia emocional (IE), por otra parte se han observado situaciones en las que una persona con un coeficiente emocional alto, a pesar de tener un coeficiente intelectual inferior, puede tomar decisiones más efectivas que alguien con un mayor coeficiente intelectual pero un coeficiente emocional más bajo (Martín, 2018) y con mayor razón en el sector salud donde cada día se toman decisiones influenciando el compromiso de los individuos, por ello se complementa con el compromiso laboral (CL) del personal hospitalario que se incrementó significativamente en los últimos años.

Esta tendencia refleja la necesidad de comprender de manera más profunda cómo esas habilidades emocionales de los empleados impactan su desempeño, bienestar y el nivel de servicio proporcionado a los pacientes (Juárez, Flores & Pelcastre, 2020).

Por su parte Mayer & Salovey (1997) establecen la base teórica de la inteligencia emocional (IE), destacando la importancia de percibir y gestionar tanto las emociones propias como las ajenas. Esta investigación establece las bases conceptuales para analizar el impacto de las habilidades emocionales en el trabajo. Rosete & Ciarrochi (2005) demuestran la importancia de fomentar la formación de la inteligencia emocional (IE) en un entorno laboral, especialmente en aquella área donde desarrollan la gestión personal sanatorio. Asimismo, AbuAlRub (2004) en su investigación "Job stress performance, and social support among hospital nurses", examinó el efecto del estrés en el área laboral, en el soporte social y en el desempeño de las enfermeras hospitalarias. Este trabajo resalta la relevancia de manejar adecuadamente el estrés en el ámbito laboral y fomentar un entorno de apoyo para fortalecer el compromiso y la satisfacción en el trabajo de los profesionales de la salud.

Por otro lado, Abdullahi et al. (2018) proporcionaron una perspectiva única al investigar cómo la inteligencia emocional afecta el compromiso del personal sanitario en Malasia. Este trabajo investigativo destaca el rol que cumple la IE en

el campo de la medicina y su efecto sobre la salud laboral y el nivel de atención médica.

Un investigación realizada por Dođru (2022) sobre un metaanálisis psicométrico de la relación existente de la inteligencia emocional con los diversos factores laborales, como el compromiso organizacional, el comportamiento ciudadano en la organización, la satisfacción laboral, el rendimiento laboral y el estrés de los empleados. Este metaanálisis abarca estudios cuidadosamente elegidos sobre inteligencia emocional desde su surgimiento como concepto en 1990, así como investigaciones que exploran sus efectos. Se han tomado en cuenta tres corrientes principales de inteligencia emocional para este análisis, consistentes con metaanálisis anteriores: capacidad, autoinforme e inteligencia emocional mixta. Este metaanálisis es un intento de ampliar la literatura y analiza la conexión entre la inteligencia emocional y los resultados alcanzados por los colaboradores seleccionados durante un período que comenzó en 1990. Cada una de las tres corrientes de inteligencia emocional fue analizada de manera individual para investigar su conexión con los resultados de los colaboradores. Los resultados extraídos del estudio de investigación indicaron la relación positiva de la inteligencia emocional con sus tres corrientes con el compromiso organizacional, el comportamiento organizacional, bienestar laboral y desempeño en el trabajo, mientras que mostraron una relación negativa con el estrés laboral.

Según López-Zafra et al. (2017) investigaron como la IE predice la participación de los trabajadores de la salud. Los hallazgos mostraron que, en este grupo de profesionales, había un mayor nivel de compromiso laboral asociado con una mayor inteligencia emocional. Estos resultados destacan el valor de utilizar la IE como una propuesta que faculte aumentar el compromiso laboral en el ámbito de la salud.

Por su parte Wong et al. (2021). En su investigación de la IE, la satisfacción y compromiso que poseen las enfermeras en sus labores profesionales; estudiaron la relación entre ellos y los resultados pusieron de manifiesto que la IE de este grupo profesional de la salud tiene una conexión directa y favorable con el compromiso y satisfacción. Estos resultados ponen de

relieve la significancia de promover el desarrollo de la IE como un enfoque para optimizar la permanencia del personal y la calidad del servicio en entornos hospitalarios.

Este estudio se propuso determinar el impacto de la inteligencia emocional (IE) y el compromiso laboral (CL) de un grupo de colaboradores de un hospital situados en la región San Martín, Perú.

Es vital mencionar que la esfera sanitaria en San Martín comprende un heterogéneo conjunto de categorías ocupacionales, incluyendo expertos médicos de alta calificación, personal de enfermería entregado, así como técnicos de laboratorio con especialización, entre otros.

El Hospital de Salud de Tarapoto, situado en la región San Martín, Perú, es un centro de atención médica fundamental para la comunidad local. Ofrece una amplia gama de servicios, incluyendo atención de emergencias, consultas externas y especialidades médicas como pediatría, ginecología y cirugía. A pesar de sus esfuerzos por brindar atención integral, enfrenta retos significativos, como la carencia de infraestructura adecuada y insuficiencia de recursos humanos y ello conlleva al manejo de situaciones del personal frente a un problema de autoconciencia, empatía por los beneficiarios. El hospital trabaja para elevar la calidad de atención y facilitar el acceso a atención médica mediante la puesta en marcha de programas de fomento y prevención de la salud que brinden beneficios a la población de la región.

1.2 Inteligencia emocional

Implica la capacidad de los individuos para identificar y reaccionar efectivamente ante las emociones de ellos y los demás. A lo largo de los años, varios autores han contribuido a la comprensión de este concepto y han proporcionado diferentes perspectivas sobre su importancia y aplicaciones.

Según Goleman (1995) el principal experto en inteligencia emocional afirma que la inteligencia emocional está formada por cuatro componentes principales: habilidad social, gestión de relaciones, autoconciencia y autorregulación emocional. Además, menciona que la IE es indispensable para la consecución del éxito tanto profesional como personal, también agrega, que "La inteligencia emocional masiva es un poderoso determinante del destino

humano. Influye en casi todo lo que hacemos: en cada decisión que tomamos, en cada relación que establecemos y en nuestro desempeño en el trabajo".

Por otro lado, Salovey & Mayer (1990) quienes también han sido importantes en la conceptualización de la IE, definiéndola como "aquella habilidad para detectar y comunicar emociones, comprender, razonar y controlar emociones propias y de los demás". Según ellos, está relacionada con el manejo de las propias emociones y con la habilidad para utilizarlas de manera constructiva en diferentes situaciones.

La facultad de identificar, percibir y manejar tanto las emociones personales como las ajenas se conoce como IE. Además, es una serie de aptitudes que nos permite gestionar de manera efectiva nuestras emociones, cultivar relaciones saludables y tomar decisiones bien fundamentadas. La inteligencia emocional ha demostrado ser una competencia importante en diversas áreas de la vida, desde el liderazgo y la educación hasta la salud y el bienestar general.

La inteligencia emocional requiere una buena comunicación entre el cerebro centro racional y emocional del cerebro. Se basa en cinco habilidades fundamentales y relaciones de interdependencia llamadas autoconciencia, autogestión, automotivación, empatía y habilidades sociales. Los tres primeros se refieren a exámenes de las reacciones del yo y de lo que el individuo hace con sus propios sentimientos, mientras que los dos últimos recurren a hacia afuera, hacia los sentimientos de los demás y las interacciones sociales (Goleman, 1995).

Autoconciencia: Alvarado (2024) afirma que implica una comprensión integral de nuestras emociones, fortalezas y limitaciones, necesidades e impulso. Nos permite ser honestos con nosotros mismos y con los demás, comprender cómo nuestras emociones nos afectan y entender nuestra propia identidad. La autoconciencia es un factor esencial para el bienestar personal y profesional, también nos permite identificar y comprender nuestras emociones en diferentes situaciones. Al ser conscientes de nuestras emociones podemos gestionarlas de manera adecuada y tomar decisiones bien fundamentadas (Flores, Manobanda & De la Torre, 2024).

Autogestión: Goleman (2024) menciona que es la capacidad de identificar y gestionar de manera efectiva nuestras emociones, impulsos y comportamientos, implicando la habilidad de ser conscientes de nuestras emociones y dirigir nuestras acciones de manera constructiva. Goleman & Cherniss, (2024) También argumentan que las personas con una buena autogestión tienen la capacidad de establecer metas claras, mantenerse enfocados en ellas y seguir adelante a pesar de los obstáculos, también son capaces de adaptarse al cambio y aprender de sus experiencias.

Automotivación: Capacidad de dirigir y mantener nuestra motivación interna para lograr y perseguir objetivos, lo que involucra tener una mentalidad positiva, establecer metas desafiantes y mantener el impulso incluso ante dificultades y obstáculos. Goleman destaca la importancia de la automotivación como una habilidad clave. La automotivación está relacionada con la motivación intrínseca que proviene de nuestro propio interés y satisfacción personal. Dávila & García (2023) La automotivación también implica tener una mentalidad positiva y optimista, incluso en situaciones difíciles, las personas automotivadas pueden mantener una actitud positiva.

Empatía: Lucidez de percibir y compartir las perspectivas y sentimientos de los demás, así como la empatía, reconociendo y comprendiendo sus emociones de una manera adecuada y compasiva. Ochoa et al. (2023) la empatía como uno de los componentes clave, la empatía nos permite establecer conexiones emocionales con los demás, comprender su punto de vista y mostrar compasión hacia ellos.

Habilidades sociales: Interactuar con otros de manera concreta, instaurar y conservar relaciones saludables, además de anunciar de carácter empática y clara. Las personas con habilidades sociales tienen muchos amigos y pueden conectarse con personas de diferentes tipos. Tienen la habilidad de desarrollar afinidades y conexiones con los demás. Sin embargo, esto no implica que estén constantemente en contacto social. En cambio, entienden que no se puede lograr algo importante por sí solos y destacan la significancia de las relaciones. Las habilidades sociales se derivan del entendimiento y el manejo de emociones propias y la empatía hacia los demás. Es el punto más

alto de la inteligencia emocional (Goleman, 2015).

1.3 Compromiso laboral

Una mayor comprensión lo definen Dávila & Jiménez (2012) mencionan que diversas investigaciones han explorado el interés en mostrar las diversas formas en que los valores propios y organizacionales interactúan, y cómo influyen en el compromiso hacia la organización. El compromiso en el trabajo se presenta mediante distintos enfoques teóricos y existen diversas investigaciones empíricas relacionadas.

Según Maslach & Leiter (2008) mencionan que el compromiso laboral representa un estado psicológico de los trabajadores que impacta directamente en la organización.

El compromiso puede entenderse como un estado continuo y positivo de afecto en los colaboradores, quienes experimentan sensaciones de energía, dedicación y satisfacción en su trabajo, Schaufeli y Baker (2010) y Salanova y Schaufeli (2004).

Para Schaufeli, y Baker (2010) el engagement tiene características específicas, las cuales pueden considerarse como aspectos positivos con tres particularidades (dimensiones):

Vigor.

Los individuos comprometidos irradian energía, se fortalecen y se mantienen vibrantes en su entorno laboral. Poseen una confianza sólida en sí mismos y rara vez se desaniman frente a contratiempos, demostrando una notable perseverancia.

Dedicación.

Las personas comprometidas están íntimamente ligadas a su trabajo y se muestran entusiastas respecto a sus responsabilidades. Su atención se centra en los acontecimientos cotidianos en el entorno laboral, al tiempo que infunden un valor positivo a cada una de sus acciones, sintiendo un profundo orgullo por su desempeño.

Absorción.

Las personas comprometidas se sumergen por completo en sus quehaceres, mostrando una concentración total y considerando su trabajo como un desafío apasionante. Se deleitan tanto en sus actividades que con frecuencia pierden la noción del tiempo mientras trabajan, entregándose con fervor a sus responsabilidades.

2. Materiales y métodos

2.2 Diseño metodológico

Por la experiencia en metodología se cita a Hernández & Mendoza (2018), argumentan sobre un tipo de investigación **básica** sostiene que las investigaciones básicas no tienen fines prácticos inmediatos, pero sirven de base para incrementar el conocimiento, orientado a un enfoque **cuantitativo Loayza (2020)** basándose en la recopilación de datos, utilizando la escala de Likert, de nivel **correlacional** teniendo el grado de relación entre variables, basados en la evaluar hipótesis cuantificables mediante análisis inferencial y estableciendo patrones establecidos y con un **diseño no experimental** con características transversales, diseño no experimental ya que no se ejecuta una alteración supervisada de las variables, ni se asignan aleatoriamente los participantes a los grupos. Este tipo de diseño faculta que el investigador observe y evalúe los fenómenos sin intervenir de manera activa.

Es crucial considerar que el diseño no experimental no facilita la determinación de relaciones causales entre las variables, dado que no se puede controlar directamente las variables independientes. Sin embargo, este enfoque puede proporcionar información valiosa sobre la naturaleza de los fenómenos y las relaciones entre variables en situaciones del mundo real.

Creswell & Creswell (2017), describen al diseño no experimental como estrategia investigativa en la que el investigador observa y recopila datos en su contexto natural en lugar de manipular variables o crear grupos de comparación.

2.3 Diseño muestral

Población: Babbie (2016) define al grupo de personas, objetos, sucesos o

fenómenos cumpliendo con los parámetros de inclusión establecidos para un estudio de investigación. Para la investigación la población representa los colaboradores de las distintas áreas del centro de salud, áreas administrativas, consultorios externos, emergencia, hospitalización, laboratorios clínicos, entre otros.

Muestra: Lohr & Velazco (2000) describe la muestra como un subconjunto de unidades de análisis de una muestra concreta de la población que se emplea para recopilar información y hacer inferencias sobre la población total.

2.4 Tipo de muestreo:

Muestreo probabilístico: Franklin & Canter (2019) " El muestreo probabilístico utiliza métodos aleatorios para seleccionar una muestra con una probabilidad conocida de ser seleccionada." Según Tamayo (2001) presenta la formula estadística basado en el método probabilístico.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * (1 - p)}$$

n	Tamaño de la muestra	294.03
N	Población total	1250
Z	Nivel de confianza	1.96
P	Proporción	0.5
E	Margen de error	0.05

Teniendo una población de 1250, de los cuales 294 serán los elementos para dicho estudio.

2.5 Técnicas de recolección de datos

Se recogerán mediante encuestas, a continuación, se describen los orígenes de los instrumentos de investigación:

Para inteligencia emocional (IE) se considerará la escala de EIA - Emotional Intelligence Appraisal®, estructurado por Travis Bradberry e Jean Greaves (2016) Adaptado por: Hansen, R., Fabricio, A., Rotili, L. B., & Lopes, L.

F. D. (2018). Inteligência emocional e engajamento no ambiente de trabalho: estudo empírico desenvolvido por medio de encargados y equipo de la Revista *Gestão Organizacional*, 11(1). Es un instrumento compuesto por 30 declaraciones, estructurado y dividido en 5 factores relacionados entre sí, pero independiente: 6 para autoconciencia, 6 para autogestión, 6 para automotivación, 6 para empatía y 6 para habilidades sociales. Y un cuestionario autoadministrado tipo Likert de 7 puntos que rango de 0-6.

Likert con 7 puntos que van desde 0= "nunca", 1= "rara vez", 2= "a veces", 3= "a menudo", 4= "casi siempre", 5= "siempre", 6= "todos los días"

En relación con el compromiso laboral, se utiliza la escala UWES-17 (Utrecht Work Engagement Scale), desarrollada por Schaufeli y Bakker (2003) y adaptada por Angst, Benevides Pereira y PortoMartins (2009), así como también por Hansen, R., Fabricio, A., Rotili, L. B. y Lopes, L. F. D. (2018). Instrumento compuesto por 17 reactivos particionada en 3 dimensiones relacionados entre si: Vigor, dedicación y absorción. Likert de 7 puntos que rango de 0-6 Likert con 7 puntos que van desde 0= "nunca", 1= "rara vez", 2= "a veces", 3= "a menudo", 4= "casi siempre", 5= "siempre", 6= "todos los días".

Aunque ambos instrumentos se han utilizado en una variedad de escenarios, se llevó a cabo una validación por expertos y una prueba piloto para adaptar y validar el instrumento para evaluar la validez del contenido (validez mediante juicio de expertos), confiabilidad (validez de Alfa, discriminación de ítems y clasificación intraclase). Con la finalidad de buscar la objetividad y viabilidad del levantamiento de la información en el presente estudio

En relación con el análisis de fiabilidad: en el constructo inteligencia emocional, se destaca que el alfa de Cronbach es de 0,975 y en el constructo compromiso laboral es de 0,974. Demostrando un alto nivel de confiabilidad de ambos instrumentos. Esto quiere decir que la consistencia interna de los factores que conforman las dos escalas de medición es fiable

2.6 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el estudio se ha empleado el software SPSS, siendo una de las

herramientas de investigación para procesamiento y análisis estadístico, la cual se empleará la estadística descriptiva a fin de examinar el contexto de los datos generales y los niveles (alto, medio y bajo) de las variables, transformado en tablas además se requerirá realizar las pruebas de análisis de fiabilidad y KMO para ver la conexión entre ítems y la fiabilidad de los mismo. Para el análisis de correlación, se revisarán los supuestos establecidos para este tipo de análisis, por ejemplo, ver el tipo de variables usadas, determinar la prueba de normalidad de las variables, entre otros criterios necesarios para este análisis. Por lo tanto, gran parte de estas técnicas a utilizar se harán bajo el software SPSS V.26.

2.7 Aspectos éticos

El trabajo investigativo se efectuó éticamente en cada paso del proceso. Se hizo un uso adecuado de las normas y estilos APA, citando la información que respaldó la justificación teórica junto con las referencias propios de cada autor. Para llevar a cabo la metodología propuesta, se solicitó la autorización del Hospital II-2 Tarapoto para acceder a sus instalaciones y aplicar los instrumentos de investigación. En esta fase de aplicación del instrumento, dado que se utilizó información de personas, se requirió su consentimiento informado; una vez obtenido, se les invitó a completar el instrumento de manera virtual en Google forms. Se esperaba que el comité de ética de la Universidad Peruana Unión aprobara este proceso, lo que respaldaría la ejecución y desarrollo del presente estudio.

3. Resultados

3.1 Análisis descriptivo

Se muestran los resultados junto con sus características demográficas, de los cuales el 64% representan al género femenino, el 36% son del género masculino, entre las edades más concentradas son de 31 a 40 años representado el 52%, seguido por 41 a 50 años con un 23%. Entre al grado de instrucción el 43% tiene el título profesional, 39% técnico superior y el 15% maestría. Respecto al periodo de servicio, el 57% se encuentran laborando de 1-5, el 15% de 6-10, 10% de 11-15 y 5% 16-20 y 21 a más años. El 37% de los

participantes se encuentran en el área administrativa, 14% consultorios externos, 11% en emergencia, 10% hospitalización, 4% laboratorio clínico y 3% entre otras áreas. En cuanto al tipo de contrato el 71% se encuentra en contrato CAS, el 21% son nombrados y el 8% permanente

Nivel de las variables y sus dimensiones

Los resultados revelan que la inteligencia emocional tiene un nivel medio de percepción con un 38.8%, las dimensiones autoconciencia, automotivación, empatía y habilidades sociales está posicionada en un nivel medio de percepción con un (44.6%; 41.2%; 40.5%; 42.5%). A excepción de la dimensión autogestión tiene 39.8% evidenciando nivel alto.

El CL es percibido en un nivel medio con un 39.1%, las 3 dimensiones se posicionan en nivel medio con (40.1%; 41.5% y 39.8%).

Tabla 1. Niveles de baremos de inteligencia emocional y compromiso laboral

Variable / dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
IE	95	(32.3%)	114	(38.8%)	85	(28.9%)
Autoconciencia	94	(32.0%)	131	(44.6%)	69	(23.5%)
Autogestión	87	(29.6%)	90	(30.6%)	117	(39.8%)
Automotivación	92	(31.3%)	121	(41.2%)	81	(27.6%)
Empatía	90	(30.6%)	119	(40.5%)	85	(28.9%)
Habilidad social	95	(32.3%)	125	(42.5%)	74	(25.2%)
CL	91	(31.0%)	115	(39.1%)	88	(29.9%)
Vigor	91	(31.0%)	118	(40.1%)	85	(28.9%)
Dedicación	98	(33.3%)	122	(41.5%)	74	(25.2%)
absorción	103	(35.0%)	117	(39.8%)	74	(25.2%)

Nota: IE=Inteligencia Emocional; CL= Compromiso Laboral

3.2 Prueba de normalidad

La Tabla 2 presentan los valores obtenidos al ejecutar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), los cuales indican una Sig menor a 0.05 para las variables de esta investigación y sus dimensiones. Este resultado demuestra que las distribuciones de las variables no son paramétricas. Por lo que, se optó por emplear el análisis Rho de Spearman, conforme a la recomendación de (Ramírez, 2009).

Tabla 2. *Distribución de normalidad de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	N	Sig.
Inteligencia Emocional	,159	294	,000
Autoconciencia	,151	294	,000
Autogestión	,198	294	,000
Automotivación	,168	294	,000
Empatía	,174	294	,000
Habilidades Sociales	,201	294	,000
Compromiso laboral	,175	294	,000
Vigor	,138	294	,000
Dedicación	,200	294	,000
Absorción	,165	294	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4. Análisis inferencial

A continuación, se exponen los hallazgos de la correlación efectuada entre inteligencia emocional y compromiso laboral. El valor p es 0.000 señalando una significativa relación. El coeficiente Rho de Spearman mostro un valor de (0.609**), indicando una fuerte y positiva relación; para la dimensión autoconciencia y CL, el valor p es 0.000, demostrando una relación significativa, el Rho de Spearman 0.482**, refleja asociación positiva media; para la dimensión autogestión y compromiso laboral, el valor p es 0.000, demostrando una asociación relevante, el Rho Spearman 0.538**, demuestra un vínculo positivo; el vínculo que mantiene la automotivación con el compromiso laboral, también presenta un p valor correspondiente a 0.000, mostrando una correlación notable, acompañada de un Rho de Spearman de 0.632**, sugiriendo una asociación positiva fuerte. La asociación respecto a la dimensión de empatía y compromiso laboral también tiene un valor p de 0.000, lo que refleja una relación nexo estadísticamente significativo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.447**, evidenciando una relación positiva media. Finalmente, la conexión respecto a las habilidades sociales y compromiso laboral muestra un valor p de 0.000, evidenciando una relación significativa, con un Rho de Spearman de 0.556**, lo que refleja una relación positiva intermedia. Regla de decisión.

No existe relación si el P valor es > 0.05

Existe relación si el P valor es < 0.05

Tabla 3. Determinación de las correlaciones

	Compromiso Laboral		
	Rho Sperman	p	N
Inteligencia emocional	0.609**	0.000	294
Autoconciencia	0.482**	0.000	294
Autogestión	0.538**	0.000	294
Automotivación	0.632**	0.000	294
Empatía	0.447**	0.000	463
Habilidad social	0.556**	0.000	463

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

5. Conclusiones y Discusión

En esta investigación, se ha establecido como meta la identificación de la conexión de la inteligencia emocional con el compromiso laboral en empleados de un centro de salud, los cuales son temas de gran relevancia que, en muchos casos, inciden en el éxito o, en su defecto, el fracaso de la organización, demostrando que una persona con un elevado coeficiente emocional podrá tomar decisiones adecuadas con un fuerte compromiso laboral (Martín, 2018). Por esta razón, el enfoque del estudio estuvo dirigido a explorar la relación entre estas dos variables (IE, CL), con el objetivo de ofrecer una contribución al sector salud.

En relación al objetivo de determinar el nivel de Inteligencia emocional (IE), se encontró que el personal de la salud presenta un nivel medio con un 38.8%. Esto se atribuye al apoyo brindado por la mejora en empatía, habilidades sociales y percepción. En cuanto al compromiso laboral, se controlará igualmente un nivel medio con un 39.8%, respaldado por las dimensiones de vigor, dedicación y absorción.

En relación al objetivo general, los resultados muestran una relación significativa y positiva que sostiene la inteligencia emocional (IE) con el compromiso laboral (CL), con un valor p de 0.000, lo que sugiere que existe una asociación estadísticamente relevante entre las variables. Además, los coeficientes Rho de Spearman confirman la intensidad de esta relación con un

valor de 0.609*, lo que sugiere que, a mayor inteligencia emocional, más fuerte será el nivel de dedicación de los trabajadores en el ámbito de salud.

En cuanto al segundo objetivo específico, relacionado con la autoconciencia y el compromiso laboral, se obtuvo un valor p de 0.000 demostrando una correlación con significancia estadística. El coeficiente Rho de Spearman, fue 0.482**, señalando una relación positiva moderada.

Respecto objetivo específico 3, que analiza la autogestión y el compromiso laboral, el valor p obtenido fue 0.000, lo que demuestra una relación significativa. El Rho de Spearman resultó en un valor de 0.538**, demostrando una asociación positiva de intensidad media.

Para el objetivo específico 4, que estudia la relación entre automotivación y compromiso laboral, el valor p fue de 0.000, mostrando una relación significativa. El Rho de Spearman fue de 0.632**, evidenciando una relación intensamente positiva.

En cuanto al objetivo específico 5, sobre la relación entre empatía y compromiso laboral, el valor p fue 0.000, lo que indica una significativa relación. El coeficiente Rho de Spearman fue de 0.447**, reflejando una conexión positiva de magnitud moderada.

Finalmente, respecto al objetivo específico 6, que analiza la relación entre habilidades sociales y compromiso laboral, el valor p fue 0.000, demostrando una relación significativa. El Rho de Spearman fue de 0.556**, evidenciando una relación positiva de nivel intermedio.

6. Discusiones

El estudio realizado explora las correlaciones de inteligencia emocional (IE) con el compromiso laboral (CL), encontrando un valor p de 0.000, señalando que ambas variables sostienen una relación estadísticamente significativa. Además, los coeficientes Rho de Spearman respaldan la intensidad de esta relación con un valor de 0.609* (Mansur & Hashim, 2023). Estos valores subrayan la relevancia de emplear la inteligencia emocional como táctica para mejorar el compromiso laboral.

En cuanto a las dimensiones de inteligencia emocional y su relación con el compromiso laboral de autoconciencia mostró una relación de 0.482**, es decir

que la comprensión integral de las emociones, permite a los colaboradores tener conciencia para la gestión de la toma de decisiones, esto es declarado también por (Flores, Manobanda & De la Torre, 2024). En cuanto para la variable autogestión y compromiso laboral se obtuvo una relación de 0.538**, demostrando una asociación positiva media esto quiere decir que los colaboradores demuestran una capacidad para reconocer y manejar eficazmente las emociones, Goleman & Cherniss (2024) manifiestan que las personas con una buena gestión tienen la capacidad de establecer metas claras y objetivas. Para automotivación y el compromiso laboral el resultado fue 0.632**, indicando una relación positiva considerable, según Dávila & García (2023) los colaboradores muestran una mentalidad positiva incluyendo en situaciones difíciles, demostrando la capacidad para frente a una situación adversa. La relación entre empatía y el compromiso laboral se obtuvo un R. de 0.447**, demostrando una relación positiva media, esta dimensión muestra el resultado que los colaboradores mantienen una lucidez para compartir sus sentimientos hacia sus colegas permitiendo conexiones emocionales según lo declara Ochoa et. al (2023). Respecto a la dimensión habilidad social y el compromiso laboral encontrando relación significativa, a través del Rho de Spearman se consiguió un R. de 0.556**, indicando una relación positiva media, los colaboradores muestran instaurar y conservar relaciones saludables entre compañeros inculcando las buenas prácticas de compañerismo. Las habilidades sociales en el trabajo se aplican a través de una comunicación efectiva, colaboración en equipo, empatía y resolución de conflictos, facilitando la construcción de relaciones, mejorando el ambiente laboral y optimizan el rendimiento.

7. Recursos de financiamiento

Recursos propios del investigador

8. Conflicto de intereses

El desarrollo de la investigación se realizó cumpliendo con los protocolos y normativas de investigación, declarando ausencia de conflictos de interés.

9. Referencias Bibliográficas






- Abdullahi, M., Mikail Usman, B., Binta Salisu, F., & Suleiman Muhammad, Y. (2018). Investigating the effect of convenience, accessibility and reliability on customer satisfaction in the Nigeria banking industry. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 6(3), 296-314.
- AbuAlRub, R. F. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of nursing scholarship*, 36(1), 73-78.
- Alvarado, I. (2024). Autoconciencia, automotivación y empatía: elementos de la inteligencia emocional en el éxito de la Gerencia Educativa. *Red de Investigación Educativa*, 16(1), 50-58.
- Babbie, E. R. (2016). *The practice of social research*. Cengage Learning.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Dávila, Z. B., & García, J. M. (2023). Inventario de Competencias Emocionales en el Ámbito Laboral (ICEL). *Revista Cubana de Psicología*, 5(8).
- Dávila, M. C., & Jiménez, G. (2012). El papel de los valores en la predicción del compromiso organizacional y del comportamiento de ciudadanía organizacional. *Anuario de Psicología*, 42(1), 51-64.
- Doğru, Çağlar. (2022). A Meta-Analysis of the Relationships Between Emotional Intelligence and Employee Outcomes. *Frontiers in Psychology*. 13. 611348. 10.3389/fpsyg.2022.611348.
- Flores, M. M., Manobanda, K. S., & De la Torre, M. G. (2024). La educación afectiva para el desarrollo de la inteligencia emocional. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1), 136-147.
- Franklin, B., & Canter, L. (2019). *Digital journalism studies: The key concepts*. Routledge.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam.
- Goleman, D. (2024). *Optimal: Cómo alcanzar la excelencia personal y laboral todos los días*. EDICIONES B.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2024). *Óptimo: Rendimiento, empatía e inteligencia*


- emocional. Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2015). El cerebro y la inteligencia emocional: nuevos descubrimientos. B de Books
- Hansen, R., Fabricio, A., Rotili, L. B., & Lopes, L. F. D. (2018). Inteligência emocional e engajamento no ambiente de trabalho: estudo empírico a partir de gestores e equipes. *Revista Gestão Organizacional*, 11(1)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. (2018). Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Education
- Herbas, B. C., & Rocha, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es
- Juárez, A., Flores, C. & Pelcastre, B. (2020) Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: Una exploración mixta preliminar. *Salud UIS*. 52(4): 402-413. doi: <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020007>
- Loayza, E. (2020). La investigación cualitativa en Ciencias Humanas y Educación. Criterios para elaborar artículos científicos. *EDUCARE ET COMUNICARE: Revista de Investigación de La Facultad de Humanidades*, 8(2), 56–66.
<https://doi.org/10.35383/educare.v8i2.536>
- Lohr, S. L., & Velasco, O. A. P. (2000). Muestreo: diseño y análisis (pp. 1-5). México: International Thomson Editores.
- Lopez-Zafra, E., Pulido-Martos, M., Berrios-Martos, P., & Augusto-Landa, J. M. (2017). Does transformational leadership predict group emotional intelligence in work settings?/¿ Es el liderazgo transformacional un predictor de la inteligencia emocional grupal en los contextos laborales?. *International Journal of Social Psychology*, 32(3), 513-538.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-34). Basic Books.

- Martín, E. M. A. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Elearning, SL.
- Muñoz, P. F., Escobar, L. M., & Acalo, T. S. (2019). Estudio de potencia de pruebas de normalidad usando distribuciones desconocidas con distintos niveles de no normalidad. *Perfiles*, 1(21), 4-11.
- Ochoa, K. T., Medina, C. S., Sicard, N. G., & Galvis, D. R. (2023). El desarrollo de habilidades para la vida desde el currículo electivo en educación superior: el caso de medición de la empatía. *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar*, 3(2), 81-103
- Rosete, D., & Ciarrochi, J. (2005). Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal*, 26(5), 388-399.
<https://doi.org/10.1108/01437730510607871>
- Salanova, M & Schaufeli, W. (2004). El Engagement de los empleados: un reto emergente para la Dirección de los Recursos Humanos. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*. CEF. 261. 109-138. 10.51302/rtss.2004.8859.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. In A. B. Bakker (Ed.) & M. P. Leiter, *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 10–24).
- Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.
- Wong, M. C., Wong, E. L., Huang, J., Cheung, A. W., Law, K., Chong, M. K., ... & Chan, P. K. (2021). Acceptance of the COVID-19 vaccine based on the health belief model: A population-based survey in Hong Kong. *Vaccine*, 39(7), 1148-1156.

10. Anexos

Solicitud creación de usuario como autor para envío de un manuscrito a su revista

 REVISTA CIENTIFICA CUADERNOS ADMINISTRACION <cuadernosadm@correounivalle.edu.co>    ...
Para:  franciscachavez Mié 13/11/2024 20:06

 Parte del contenido de este mensaje se ha bloqueado porque el remitente no está en la lista de remitentes seguros.







Por favor responder sobre este mismo asunto, para llevar un historial de la conversación.


Apreciada autora:

Cordial saludo. Adjunto enviamos credenciales de acceso

Saludos,
EQUIPO EDITORIAL
Revista Científica Cuadernos de Administración

[CdeA] Acuse de recibo del envío

 Programa Editorial <systemas.revistas@correounivalle.edu.co>     ...
Para:  franciscachavez Vie 15/11/2024 13:53

 Traducido de Español

Liliana Francisca Chávez Blas:

Gracias por enviar el manuscrito "The Emotional Intelligence as a determining factor to achieve the work commitment of the collaborators of a health services provider enntity" a Cuadernos de Administración. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito:

https://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernos_de_administracion/authorDashboard/submission/14564

Nombre de usuario: Ichavezblas

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto conmigo. Gracias por elegir esta editorial para mostrar su trabajo.

Revista Cuadernos de Administración

Este es un mensaje automático de la revista Cuadernos de administración por favor, no responda a esta cuenta. En caso de alguna duda o inquietud, comuníquese al siguiente correo electrónico:
cuadernosadm@correounivalle.edu.co.

[CdeA]



Programa Editorial <sisistemas.revistas@correounivalle.edu.co>

Para: franciscachavez



Jue 21/11/2024 23:51

Apreciados(as) autores(as):

Cordial saludo. Queremos informarle que en la primera evaluación se evaluó el cumplimiento de requisitos de forma (título, resumen, referencias, citas, porcentaje de similitud, etc). En esta etapa usted tiene hasta el día jueves 27 de 2024 para enviar una nueva versión con los ajustes requeridos a continuación.

- Información de todos y cada uno de los autores (filiación institucional, correo electrónico y ORCID)
- Adicionar línea temática tanto en español como en inglés
- Código JEL
- Adicionar los ítems de recursos de financiamiento y conflicto de intereses

Este es un mensaje automático de la revista Cuadernos de administración por favor, no responda a esta cuenta. En caso de alguna duda o inquietud, comuníquese al siguiente correo electrónico: cuadernosadm@correounivalle.edu.co.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

RESOLUCIÓN N° 0159A-2024/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 24 de abril de 2024

VISTO:

El expediente, de (del) la (las, los) bachiller(es): **Liliana Francisca Chavez Blas**, identificado(a) con código Universitario N°201912212, **Emma Ines Boyer Valles**, identificado(a) con código Universitario N°201912221, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **Liliana Francisca Chavez Blas y Emma Ines Boyer Valles**, ha(n) solicitado la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado **“Inteligencia emocional como factor determinante para lograr el compromiso laboral de los colaboradores de una entidad prestadora de servicios de salud.”** y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 24 de abril de 2024, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

SE RESUELVE:

Aprobar la inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo (Art. 52.4), DESIGNAR el ASESOR (Art. 53), docente experimentado en investigación, con conocimiento en la temática de estudio, metodología de investigación, el cual es NOMBRADO PARA MONITOREAR, GUIAR, ORIENTAR Y SUPERVISAR la ejecución del perfil de proyecto de tesis, asimismo, se les dispone un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución (Art. 54).

Tesistas	Código	CP	Título	Asesor	Dictaminadores del Perfil
Liliana Francisca Chavez Blas Emma Ines Boyer Valles	201912212 201912221	Administración y Negocios Internacionales	Inteligencia emocional como factor determinante para lograr el compromiso laboral de los colaboradores de una entidad prestadora de servicios de salud.	Mtra. Kellita Guillen López	Dictaminador 1: Mtra. Ruth Marie Gonzales Córdova Dictaminador 2: Mtra. Carmen Doreli Guerrero Chocán.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA



AUTORIZACION DE PROTOCOLO...

1/1

AUTORIZACIÓN DE PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO

AUTORIZA A:

LILIANA FRANCISCA CHÁVEZ BLAS

EMMA INÉS BOYER VALLES

Bachilleres de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión – Filial Tarapoto, para realizar el protocolo de investigación, titulado: "INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO FACTOR DETERMINANTE PARA LOGRAR EL COMPROMISO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD". Para lo cual se dará acceso al recojo de la información por un período de tiempo de 30 días hábiles, a partir de la fecha.

Se hace de conocimiento a la Oficina de Capacitación, apoyo a la docencia e investigación para continuar con los trámites correspondientes para brindar las facilidades.

Tarapoto, 19 de julio de 2024



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
HOSPITAL II-2 TARAPOTO
PRESIDENTE
Comité Institucional de Ética
en Investigación

REG. N° 0021-2024-CIEI

HOSPITAL II-2 TARAPOTO | Jr. Ángel Delgado Morey 503, Partido Alto, Tarapoto – San Martín
Teléfono: (042) 520012
www.hospitaltarapoto.gob.pe

Instrumentos de recolección de datos

N°	Inteligencia emocional	0	1	2	3	4	5	6
Autoconciencia								
01	Eres consciente de tus capacidades							
02	Admites y reconoces tus defectos y debilidades							
03	Puedes comprender las emociones en el momento en que ocurren							
04	Reconoces el impacto de tu comportamiento en otros							
05	Percibes que otros influyen en tu estado emocional							
06	Sientes responsabilidad de la situación emocional dónde te encuentras actualmente.							
Autogestión								
07	Manejas bien las presiones de manera profesional							
08	Manejas bien los momentos estresantes en la vida cotidiana							
09	Puedes identificar el origen de sus sentimientos (buenos o malos)							
10	Toleras fácilmente las frustraciones							
11	Considera varias opciones antes de decidir							
12	Se esfuerza por aprovechar al máximo situaciones buenas o malas							
Automotivación								
13	Es fácil pensar en positivo incluso en situaciones adversas							
14	Eres consciente de lo que te motiva							
15	Tiene objetivos claros y se centra en alcanzarlos							
16	Es fácil recuperarse de situaciones adversas (resiliencia)							
17	Busca identificar rápidamente el origen de los sentimientos negativos							
18	Trabaja para revertir situaciones incómodas y de estrés							
Empatía								
19	Está abierto a recibir comentarios							
20	Entiende los sentimientos de los demás							
21	Es fácil de entender el punto de vista del compañero incluso cuando te critica							
22	Muestras a los demás que te preocupas por lo que sienten							
23	Utiliza la sensibilidad hacia los sentimientos de los demás para moldear sus actitudes							
24	Intentas explicar tu punto de vista, considerando la opinión de tu compañero.							
Habilidades sociales								
25	Tiene buenas relaciones en los entornos en los que vive							
26	Se comunica clara y eficazmente							
27	Es fácil percibir el clima laboral							
28	Se siente bien ser parte de un equipo							
29	Busca involucrar a otros en sus actividades							
30	Es fácil trabajar en entornos con varias personas							

N°	Compromiso laboral	0	1	2	3	4	5	6
Vigor								
01	En mi trabajo me siento lleno de energía							
02	En mi trabajo me siento fuerte y vigoroso							
03	Cuando me levanto por la mañana quiero ir a trabajar							
04	Puedo seguir trabajando durante largos periodos de tiempo							
05	En mi trabajo soy una persona mentalmente resiliente (versátil)							
06	En el trabajo soy persistente aun cuando las cosas no están bien							
Dedicación								
07	Creo que el trabajo que realizo está lleno de significado y propósito							
08	Estoy entusiasmado con mi trabajo							
09	Mi trabajo me inspira							
10	Estoy orgulloso del trabajo que realizo							
11	Para mí, mi trabajo es un desafío							
Absorción								
12	Cuando trabajo el tiempo pasa muy rápido							
13	Cuando trabajo me olvido de todo lo que pasa a mi alrededor							
14	Me siento feliz cuando trabajo intensamente							
15	Me siento involucrado en el trabajo que realizo							
16	Me dejo llevar por mi trabajo							
17	Me cuesta desconectarme del trabajo							