



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL  
EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DE SAN  
JERONIMO, ANDAHUAYLAS 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Calidad de vida, resiliencia y bienestar  
psicológico**

Presentado por:

**Maria Del Carmen Vilca Achahui**

**Maria Mercedes Leyva Polanco**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Psicología

Docente asesor:

Dra. Tamara Pando Ezcurra

Código Orcid N°0000-0003-0301-3440

Chincha, Ica, 2021

**Asesora**

DRA. TAMARA PANDO EZCURRA

**Miembros del jurado**

- Dr. Edmundo González Zavala
- Mg. Susana Marleni Atúncar Deza
- Dr. Elio Javier Huamán Flores

**DEDICATORIA**

En primer lugar a Dios por ser mi guía y mi luz de inspiración y por darme las fuerzas para seguir avanzando en cada adversidad de la vida.

A mis padres María Polanco y Miguel Leyva por ser mayor inspiración y motivación, por enseñarme que ante un problema uno debe continuar y salir adelante, eternamente agradecida por todo el apoyo y el amor incondicional que me brindan día a día.

María Leyva Polanco

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios por la fuerza que me brinda. A mi familia y especialmente a mis padres, que son mi motivación para superarme cada día y me brindan su apoyo incondicional en todo momento para cumplir mis metas y objetivos en la vida.

María del Carmen Vilca Achahui

### **AGRADECIMIENTO**

A la Dra. Tamara Pando Ezcurra quien fue mi asesora durante este proceso a quien agradezco enormemente por sus enseñanzas, dedicación, paciencia y por la motivación que siempre nos brindó para seguir avanzando durante todo este proceso, gracias.

A la universidad Autónoma de Ica por facilitarme medios necesarios para la elaboración y desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

María Leyva Polanco

Agradezco a mi asesora de tesis, quien nos brindó su experiencia y conocimiento para realizar esta investigación, también agradezco al personal y especialmente a la gerencia del Centro de Salud de San Jerónimo de Andahuaylas por darnos las facilidades respectivas y permitirnos desarrollar este trabajo de investigación en dicha institución.

María del Carmen Vilca Achahui

### **RESUMEN**

El trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la variable inteligencia emocional y clima organizacional del Centro de Salud de San Jerónimo

-Andahuaylas. El método de la investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básica, alcance correlacional, diseño no experimental, transversal. La técnica para la recolección de datos es la encuesta, haciendo uso de dos cuestionarios que son: El inventario emocional de Barón que cuenta con 5 dimensiones, 133 ítems y el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer que consta de 9 dimensiones y 53 ítems, estos dos cuestionarios están estandarizados por lo que cuenta con la validez y fiabilidad necesaria para la investigación. Los dos instrumentos fueron aplicados a través de un muestreo censal a 84 trabajadores del área asistencial y administrativa, procesando los datos recabados a través del programa SPSS 25, del cual obtuvimos como resultados que, un 57,1% califica con nivel bajo de inteligencia emocional, seguido de un 23,8% que obtuvo un nivel promedio, a diferencia de un 3,6 que obtuvo un nivel marcadamente alto de inteligencia emocional, así también en la evaluación sobre la variable clima organizacional se obtuvo como resultados que un 56 % califica en el nivel regular, a diferencia de un 7,1% que señala que el clima organizacional es excelente. Luego del análisis del estudio se llegó a la conclusión que existe una relación muy significativa entre las variables, donde el grado de correlación es positiva moderada, lo que nos indica que existe relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo de Andahuaylas.

Palabras claves: Inteligencia emocional, clima organizacional, trabajadores de la salud  
**ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the relationship between emotional intelligence and organizational climate of workers at the San Jerónimo - Andahuaylas Health Center. The study method is quantitative approach, applied type, correlational scope, nonexperimental, cross-sectional design. The technique for data collection is the survey, using two questionnaires that are: The Barón's emotional inventory, which has 5 dimensions and 133 items, and the Litwin and Stringer organizational climate questionnaire, which consists of 9 dimensions and 53 items, these two questionnaires are standardized so they have the validity and reliability necessary for the study. The two instruments were applied through a census sample to 84 workers from the healthcare and administrative area, processing the data

collected through the SPSS 25 program, of which we obtained the results that 57.1% qualify with a low level of emotional intelligence, followed by 23.8% who obtained an average level, as opposed to 3.6 who obtained a markedly high level of emotional intelligence, so too in the evaluation of the organizational climate variable, the results were obtained that 56% qualify at the regular level, as opposed to 7.1% who indicate that the organizational climate is excellent. After the analysis of the study, it was concluded that there is a very significant relationship between the variables, where the degree of correlation is moderately positive, which indicates that there is a relationship between emotional intelligence and work environment in the workers of the Health Center of San Jerónimo de Andahuaylas.

Keywords: Emotional intelligence, organizational climate, health workers

<b>INDICE GENERAL</b> .....	VII
I. INTRODUCCIÓN .....	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.1 Descripción del Problema .....	14
2.2. Pregunta de investigación general .....	16
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	16
2.4. Objetivo General.....	17
2.5. Objetivos Específicos.....	17
2.6. Justificación e importancia .....	17
2.7. Alcances y limitaciones.....	18

III. MARCO TEÓRICO.....	19
3.1. Antecedentes.....	19
3.1.1. Antecedentes internacionales .....	19
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	21
3.1.3. Antecedente Local.....	23
3.2. Bases teóricas .....	24
3.2.1. Inteligencia Emocional:.....	24
3.2.2. Clima Organizacional:.....	31
3.3. Identificación de las variables .....	36
IV. METODOLOGÍA.....	37
4.1. Tipo y Nivel de Investigación .....	37
4.2. Diseño de la Investigación .....	37
4.3. Operacionalización de variables .....	39
4.4. Hipótesis general y específica .....	42
4.5. Población – Muestra .....	43
4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad.....	44
4.7. Recolección de datos.....	44
V. RESULTADOS .....	46
5.1. Presentación de Resultados – Descriptivos .....	47
5.2. Presentación de Resultados – Tablas cruzadas .....	65
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	75
6.1. Análisis de los resultados – Prueba de hipótesis .....	75
6.2. Comparación resultados con antecedentes .....	83

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
Conclusiones.....	85
Recomendaciones.....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	88
ANEXOS:.....	96
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	96
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....	97
Anexo 3: Instrumentos de medición.....	100
Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición.....	106
Anexo 6: Informe de Turnitin al 28%.....	117
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
INDICE GENERAL .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	x
INDICE DE FIGURAS .....	xii

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	41
Tabla 2 .....	47
Tabla 3 .....	48
Tabla 4 .....	49
Tabla 5 .....	50
Tabla 6 .....	51
Tabla 7 .....	52
Tabla 8 .....	53
Tabla 9 .....	54
Tabla 10 .....	55
Tabla 11 .....	56
Tabla 12 .....	57
Tabla 13 .....	58



Tabla 14 .....	59
Tabla 15 .....	60
Tabla 16 .....	61
Tabla 17 .....	62
Tabla 18 .....	63
Tabla 19 .....	64
Tabla 20 .....	65
Tabla 21 .....	67
Tabla 22 .....	68
Tabla 23 .....	70
Tabla 24 .....	71
Tabla 25 .....	73
Tabla 26 .....	74
Tabla 27 .....	75
Tabla 28 .....	76
Tabla 29 .....	77
Tabla 30 .....	78

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1 .....	48
Figura 2 .....	49
Figura 3 .....	50
Figura 4 .....	51
Figura 5 .....	52

Figura 6 .....	53
Figura 7 .....	54
Figura 8 .....	55
Figura 9 .....	56
Figura 10 .....	57
Figura 11 .....	58
Figura 12 .....	59
Figura 13 .....	60
Figura 14 .....	61
Figura 15 .....	62
Figura 16 .....	63
Figura 17 .....	64
Figura 18 .....	66
Figura 19 .....	67
Figura 20 .....	69
Figura 21 .....	70
Figura 22 .....	72



## **I. INTRODUCCIÓN**

La investigación aborda el estudio sobre la inteligencia emocional y clima organizacional que hoy en día es un tema relevante debido a que nuestras emociones desempeñan un papel importante no solo en nuestra vida personal sino también en nuestra vida laboral y por lo tanto en el clima y la efectividad organizacional. Durante muchos años el coeficiente intelectual era uno de los aspectos más significativos a tomar en cuenta para contratar a un trabajador, en la actualidad esta perspectiva ha cambiado debido a que diversos estudiosos reconocen hoy, la trascendencia que tienen las emociones en nuestra vida profesional. Por otra parte el clima organizacional también era un tema no considerado como importante en el ámbito organizacional, pero en la actualidad los entendidos en la materia resaltan su importancia ya que dan el valor respectivo al bienestar del recurso humano y por ende al ambiente en el que este se desarrolla, también se conoce que hoy en día muchas instituciones buscan encontrar soluciones a los problemas organizacionales a través de un adecuado control de las emociones de sus trabajadores.

Por toda la importancia mencionada referente al tema en la presente investigación, nos centramos en el Centro de Salud de San Jerónimo de Andahuaylas ya que como diversos centros y hospitales de salud estatales es una organización que se encuentra inmersa a diferentes cambios y exigencias laborales que pueden traer como consecuencia cierta inestabilidad emocional en sus trabajadores y generar diversos problemas en el ambiente laboral. Es así que el propósito de este estudio es precisar si existe o no relación entre la inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo de Andahuaylas.

Para lo cual el estudio está dividido en los siguientes capítulos: Capítulo I, INTRODUCCIÓN, Capítulo II, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, aquí se desarrolla la descripción del problema, preguntas de investigación, objetivos, justificación, alcances y limitaciones de la investigación. El capítulo III MARCO TEÓRICO, contiene los antecedentes, bases teóricas, identificación de variables de la investigación. El capítulo IV, METODOLOGÍA,

presentamos el tipo, nivel y diseño de la investigación, operacionalización de variables, hipótesis, población, muestra de la investigación, técnica e instrumentos, recolección de datos, técnica de análisis e interpretación de datos. El capítulo V RESULTADOS, contiene presentación de resultados de forma descriptiva y tablas cruzadas. El capítulo VI ANÁLISIS DE RESULTADO, contiene análisis de los resultados con prueba de hipótesis, discusión de los resultados con antecedentes y finalmente se muestra las CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y ANEXOS, de la investigación.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1 Descripción del Problema

En la actualidad existen muchos estudios sobre inteligencia y sobre clima organizacional en diferentes instituciones en todo el mundo. Por ello para el presente estudio es importante definir que es inteligencia emocional que a partir de este momento será llamado (IE), Arrabal (2018) señala que IE es, “La capacidad de la aceptación y la gestión consiente de las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen en todas las decisiones y pasos que damos durante nuestra vida, aunque no seamos conscientes de ello” (p.7). Por otro lado, en el presente estudio se efectúa también la investigación de la variable clima organizacional que, Orellana (2019) señala que es “El ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una empresa y que se materializa en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí” (párr.1).

Ocoruro (2019) señala que, “según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 2% de la población mundial tiene altas capacidades intelectuales, no obstante, la mayoría no lograron alcanzar el éxito académico debido a la carencia de su desarrollo de inteligencia emocional” (p. 13). Es así que Goleman (1995/2010) señala que diversos datos mencionan que el coeficiente intelectual estima un 20% del éxito profesional y que el 80 % sobrante depende de otros factores o variables como la educación de la familia en que nacieron, la salud, el azar entre otros variedad de factores, dentro de los cuales se encuentra la inteligencia emocional.

Según Velarde (2018), en una investigación reciente sobre inteligencia emocional el reporte de *State of the Heart 2018* indica que América latina obtuvo una puntuación de 101.5 que esta estadísticamente por encima del promedio a nivel mundial, pero resalta también las dificultades para la aplicación de dicha inteligencia la cual se sitúa dentro del contexto de una Latinoamérica que presenta problemas y contradicciones políticas, sociales e incluso de identidad que terminan por afectar la cultura y el bienestar emocional de sus habitantes. Por

otro lado en el Perú, Gabel (2013) explicó que, la IE ayuda al menos en un 30% al desempeño de metas en las organizaciones de diferentes empresas peruanas y Crespo (2019), indica que en estos últimos años hay una tendencia sobre la importancia de la IE y por ello las empresas peruanas consideran hoy en día capacitar y desarrollar más estas habilidades en sus empleados. Mientras que en Andahuaylas en un estudio, Huamán (2019) señala que los docentes que participaron en el estudio revelaron tener dificultades en la conducción de sus emociones aunque solo el 29.6 % calificaron en el área de IE en desfavorable y muy desfavorable.

Asimismo, con referencia a la variable clima laboral; Ovando (2019) señala que “Según el estudio Preparing for take-off, entre el 2013 y el 2018, la rotación de personal a nivel mundial aumentó en un 23%, y uno de los principales causantes es el clima laboral” (párr. 5). También Santana & Cristancho (2016) manifiestan que, en un estudio de clima laboral a nivel de Latino América en los años 2013 y 2014, se revela que el países con menor calificación general en su clima laboral y peor desempeño es Perú (68,02%) seguido por Uruguay (70,38%) y Chile (71,88%). En el Perú Aptitus (2018) señala que, “El 81% de los trabajadores encuestados consideró que el clima es muy importante para su desempeño laboral [...]” (párr.4). Así también se indicó que, “Un 86% de peruanos afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuvieran un mal clima laboral” (Aptitus, 2018, párr.1). Por último en la dirección regional de Andahuaylas en un estudio de diagnóstico de clima laboral, Aguilar (s/f) manifiesta que, el clima organizacional está centrado en la presión de los resultados y propuestas de cambio que genera desconfianza por parte de los trabajadores además de una cultura individualista donde cada uno de sus miembros trata de quedar bien con su trabajo.

Actualmente el Centro de Salud de San Jerónimo, que desde ahora será nombrado como CS san Jerónimo, atiende a una gran población de la Provincia de Andahuaylas y como en muchos establecimientos los problemas no son ajenos, ya que existe una alta demanda de atención de pacientes, los cuales muchas veces suelen hacer reclamos por estar

disconformes con la atención; estos reclamos en varias ocasiones son producto de una mala comunicación y estrés por parte del personal el cual enfrenta un alto grado de responsabilidad, falta de comunicación, carga y presión laboral. Es así que de continuar la situación no se generaría un adecuado clima laboral trayendo como consecuencia que la organización no se desarrolle favorablemente, además de generar una mala atención hacia el paciente, de esta manera el perjuicio no solo sería a nivel organizacional sino a nivel de la comunidad ya que todo establecimiento de salud tiene la finalidad de servir a la población. Por todo ello es importante la presente investigación, debido a que esta direccionada a investigar la relación que existe entre IE y clima laboral, esto con el propósito de demostrar que el manejo de emociones son relevantes en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución en estudio.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Qué relación existe entre IE y el clima organizacional en los trabajadores del CS de San Jerónimo - Andahuaylas?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

- ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión intrapersonal y clima organizacional en los trabajadores del CS de San Jerónimo-Andahuaylas?
- ¿De qué manera la dimensión interpersonal se relaciona con el clima organizacional en los trabajadores del Centro de SC Jerónimo-Andahuaylas?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión adaptabilidad y clima organizacional en los trabajadores del CS de San Jerónimo-Andahuaylas?
- ¿Existe relación entre la dimensión manejo del estrés y clima organizacional en los trabajadores del CS de San Jerónimo-Andahuaylas?
- ¿De qué manera se relaciona la dimensión estado de ánimo en general y clima organizacional en los trabajadores del CS de San Jerónimo-Andahuaylas?



## **2.4. Objetivo General**

Determinar la relación entre la IE y clima organizacional de los trabajadores del CS de San Jerónimo-Andahuaylas.

## **2.5. Objetivos Específicos**

- Establecer la relación entre la dimensión intrapersonal y clima organizacional en los trabajadores del CS de San Jerónimo -Andahuaylas
- Analizar la relación que existe entre la dimensión interpersonal y clima organizacional en los trabajadores del CS de San Jerónimo-Andahuaylas
- Establecer la relación entre la dimensión adaptabilidad y clima organizacional en los trabajadores del CS de San Jerónimo- Andahuaylas
- Analizar la relación que existe entre la dimensión manejo de estrés y clima organizacional en los trabajadores del CS de San Jerónimo Andahuaylas
- Establecer la relación entre la dimensión estado de ánimo general y clima organizacional en los trabajadores del CS de San Jerónimo-Andahuaylas

## **2.6. Justificación e importancia**

### **a) Justificación Teórica**

El estudio nos aporta nuevos y actuales conocimientos con respecto al tema, además nos permite aplicar y discutir sobre contenidos teóricos referidos a la relación de IE y clima organizacional en los trabajadores en el cual realizamos la investigación. También el estudio sirve como antecedente y base de futuras investigaciones direccionadas a mejorar el clima organizacional de instituciones relacionadas al ámbito de salud u otros.

### **b) Justificación Practica**

Los resultados de la investigación nos permiten conocer el grado de inteligencia emocional que poseen los trabajadores del CS de San Jerónimo y saber si este aspecto es relevante en el clima laboral para el pleno desarrollo de la organización. Por ello está

investigación servirá de base para futuras decisiones en la gestión de sus recursos humanos, así como en la concientización e importancia que tiene el bienestar psicológico de los trabajadores dentro de la institución.

### **c) Justificación Metodológica**

Para el logro de los objetivos de este estudio se emplearon los cuestionarios o test de IE y el cuestionario de clima organizacional, con esto se pretende conocer el grado de relación de dichas variables que caracterizan y definen la IE y clima organizacional. Así también se determinó el tipo y diseño de investigación, lo cual permitió el procesamiento de datos logrando elaborar las tablas y gráficos correspondientes, los resultados de esta investigación se sustentan en las técnicas usadas para la recolección de datos.

### **Importancia**

La labor que realizan los trabajadores del sector salud es vital para el bienestar y desarrollo de la propia organización y sobre todo de nuestra comunidad ya que los hospitales y diferentes instituciones de la salud se encuentran al servicio de la sociedad. Actualmente la relación de bienestar emocional y clima organizacional saludable son temas abordados en diferentes organizaciones a nivel mundial que buscan el éxito, por ello el tema resulta importante sobre todo en una organización direccionada a la salud de servicio a la comunidad. En el CS de San Jerónimo Andahuaylas este tema no ha sido abordado por ello el presente estudio se realiza en esta organización.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

- El trabajo de investigación realizado fue factible debido a que se contó con el permiso del jefe de establecimiento de salud, donde se sustentó que el propósito de la investigación era conocer la relación entre el nivel de la IE y clima laboral de sus colaboradores o trabajadores.
- El estudio abarcara tanto al personal de salud y administrativo del CS de San

Jerónimo.

### **Limitaciones**

- Una de las limitaciones que tuvimos durante la investigación fue no tener acceso limitado a la institución o Centro de Salud por protocolos de COVID 19.
- Dificultad en encontrar información referente a la realidad problemática de nuestra investigación.
- Bajo nivel de compromiso y participación de algunos trabajadores en la aplicación de los cuestionarios del presente estudio.

## **III. MARCO TEÓRICO**

### **3.1. Antecedentes**

#### **3.1.1. Antecedentes internacionales**

Carranco (2018), desarrollo el estudio de título: “Evaluación del nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de profesionales odontólogos del distrito de salud 10d01 Ibarra-Pimampiro-Urcuquí” en la Facultad de Odontología de la Universidad

Central del Ecuador. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de IE y su influencia en el desempeño laboral de la mencionada institución. El estudio fue de tipo observacional, transversal teniendo como muestra a 40 odontólogos que son parte de dicha institución. Los resultados evidencian un alto grado de inteligencia emocional de 77,5%, seguido de un grado medio con el 20 % y un grado bajo con 2,5%, así también se muestra que 80% califica con alto grado de desempeño laboral. Por ello se llegó a la conclusión que la mayor parte de los trabajadores que formaron parte del estudio ostentan un alto nivel de IE, lo cual nos indica una relación directa entre sus variables de estudio.

Aranguren & Lozano (2019) en su tesis de título “Análisis correlacional entre la inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la clínica del sistema nervioso renovar Ltda. Sede Villa Vicencio”. Realizada en la Universidad Santo Tomas de la Facultad de Psicología, menciona que el estudio tuvo como objetivo establecer la correlación entre la IE y el clima organizacional. El método que se empleó para esta investigación fue cuantitativa descriptiva de alcance correlacional. Según los resultados indican que 94% de los trabajadores poseen una inteligencia emocional media, seguida de un 5,96% con un nivel bajo y solo el 0,04% tienen un nivel de Inteligencia emocional alta, por otro lado el clima organizacional califica según los trabajadores en un nivel alto. Finalmente la investigación concluyó indicando que hay una dependencia entre ambas variables estudiadas, donde la IE influye en el clima organizacional de los trabajadores de la clínica.

Romero (2016), Realizo la investigación titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional (estudio realizado con los colaboradores de la delegación de recursos humanos de una institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango)”. Dicha investigación se desarrolló en la Universidad Rafael Landívar, cuyo objetivo general fue conocer si la IE se relacionaba con el clima organizacional, empleando la metodología de diseño descriptivo, en el estudio 32 personas participaron en la muestra, en donde según los resultados arrojados se indica que el 57% de los trabajadores poseen una IE diestra (manejan

sus emociones y reacciones) y respecto al clima organizacional el 69% mencionaron q se promueve las relaciones interpersonales. Por ello se concluye que los factores como relaciones interpersonales, empatía y comunicación son imprescindibles en la relación entre IE y clima organizacional.

Medranda & Moreira (2020), en la investigación de título “Diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del centro de salud tipo c del cantón Chone” de la Escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí Manuel Félix, indica que el estudio tuvo como objetivo diagnosticar la IE e interpersonal en la población de dicha institución, con el propósito de mejorar el desempeño laboral del personal. El método utilizado para la investigación fue deductivo, inductivo y analítico utilizando técnicas para la recolección de datos de entrevista y cuestionario. Según los resultados obtenidos se indica que el personal asistencial maneja pocas veces sus impulsos conflictivos en un 36%, a diferencia del departamento administrativo donde el 50% son capaces de manejar adecuadamente sus impulsos conflictivos. La conclusión de la investigación a través de la encuesta aplicada al departamento de médicos indica que no son capaces de manejar los impulsos que causan sus emociones en el lugar de trabajo, no identifican sus debilidades en el trabajo que desempeñan, tampoco se interesan por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo, revelando la poca comunicación y falta de motivación en el trabajo.

### **3.1.2. Antecedentes nacionales**

Urbano (2020), elaboro la tesis titulada: “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2020”, en la Universidad Cesar Vallejo. En la investigación se menciona como objetivo conocer la correlación entre IE y clima organizacional en el personal de dicho establecimiento de salud. La metodología determinada para el estudio fue correlacional, transversal, descriptivo, no probabilística, para la muestra se tomó en consideración a 55 personas entre médicos y enfermeras. En los resultados obtenidos un 80% presentó adecuada inteligencia y un 74.5%

del personal hace referencia que el clima organizacional está por mejorar. La tesis tuvo como conclusión que no hay correlación directa entre la variable IE y clima organizacional, y que la única correlación que mostraron los resultados fue entre la dimensión compresión emocional y clima organizacional, denotado en un nivel bajo.

García (2021), desarrollo la investigación de título: “Inteligencia emocional y clima organizacional en profesionales asistenciales de un Hospital del Cantón Milagro en tiempos COVID-19, 2021”, elaborada en la Escuela de Posgrado para una Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud Piura - Perú. Esta investigación tuvo como objetivo establecer la relación estadísticamente significativa entre IE y clima organizacional en el profesional asistencial del hospital del Cantón Milagro. Este estudio fue de tipo básico cuantitativo, no experimental formada con una muestra de 107 profesionales asistenciales. Los resultados obtenidos en inteligencia emocional evidencian un porcentaje alto (70% adecuado) y para clima organizacional un porcentaje alto (87% bueno). Se llegó a la conclusión que existe relación estadísticamente significativa entre IE y clima organizacional

León (2018), realizo la tesis titulada: “*Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en las Enfermeras del Hospital de Alta Complejidad Virgen De La Puerta*”, en la Facultad de Enfermería Unidad de Segunda Especialidad Trujillo -Perú. El objetivo de la investigación fue establecer la relación que existe entre el nivel de IE y el grado de clima organizacional. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo – correlacional, la muestra está conformada por 30 enfermeras. Los resultados obtenidos de esta investigación nos señalan que 66.7 % de las enfermeras de centro quirúrgico presentó un nivel adecuado de IE, el 23.3 % un nivel alto y solo el 10% un nivel bajo, en relación al clima organizacional el 60% percibe que es bueno, el 26.7% considera que es eficiente y el 13.3% que es ineficaz. Se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional.

Zapata (2020), desarrollo la tesis de título: “Influencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional en profesionales de la salud del servicio de pediatría. Hospital Nacional Carlos Seguí Escobedo - Red Asistencial Arequipa EsSalud 2020” de la Escuela de Posgrado Facultad de Medicina en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - Perú. El Objetivo de esta investigación fue establecer la influencia de la IE en el Compromiso Organizacional en los profesionales de la salud del Servicio de Pediatría. El método que se empleó en esta investigación fue de tipo observacional y transversal y según el diseño, de correlación. La población está conformada con una muestra de 56 trabajadores de la salud. En los resultados se encontró en esta investigación es que el nivel de IE es marcadamente alto, se corresponde con un compromiso organizacional alto; en el nivel de IE medio, el 59,09% presenta un clima organizacional promedio y el 40,91% tiene clima organizacional alto; en el nivel de IE bajo, el 50,00% presenta un clima organizacional bajo, el 25,0% alto y el 25,0% un clima organizacional promedio. Con respecto a la conclusión se señala que existe una influencia directa entre la IE y el Compromiso Organizacional en los profesionales de la salud del área de pediatría del hospital nacional Carlos Seguí Escobedo.

### **3.1.3. Antecedente Local**

Huamán (2017), elaboro una investigación de título “Inteligencia emocional y clima institucional en las docentes de las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Andahuaylas, Apurímac, 2017” en la Escuela de posgrado Maestría en Ciencias de la Educación de la Universidad José Carlos Mariátegui - Perú. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre IE y clima institucional en las docentes de las I.E. del nivel Inicial, del distrito de Andahuaylas. La metodología fue cuantitativa, tipo descriptivo, diseño correlacional, esta investigación cuenta con una muestra de 61 maestros de las diferentes instancias educativas de la localidad de Andahuaylas. Los resultados indican que 29.6% de los docentes están dentro de categoría muy desfavorable y desfavorable y un 70.5% están en rango de favorable y muy favorable; así también en la variable de clima institucional 29.5% indican que el clima institucional no es favorable y un 70.7% menciona que el clima

institucional en las entidades educativas es bueno y muy bueno. Se llegó a la conclusión de que si existe una vinculación significativa y alta entre la IE y el clima institucional en los docentes de las instituciones educativas del nivel inicial, del distrito de Andahuaylas.

### **3.2. Bases teóricas**

#### **3.2.1. Inteligencia Emocional:**

Para abordar el tema de forma más completa primero empezaremos por definir ¿Qué es inteligencia? y ¿Qué son las emociones?

##### **Inteligencia:**

Ardila (2011) indica que “Es un conjunto de habilidades cognitivas y conductuales que permite la adaptación eficiente al ambiente físico y social. Incluye la capacidad de resolver problemas, planear, pensar de manera abstracta, comprender ideas complejas, aprender de la experiencia [...]” (p.100).

##### **Emociones:**

Según Brody (1999: 15) citado por Bericat (2012) señala que:

Ve las emociones como sistemas motivacionales con componentes fisiológicos, conductuales, experienciales y cognitivos, que tienen una valencia positiva o negativa (sentirse bien o mal), que varían en intensidad, y que suelen estar provocadas por situaciones interpersonales o hechos que merecen nuestra atención porque afectan a nuestro bienestar (p.2).

#### **Surgimiento del desarrollo de la inteligencia emocional**

Goleman (1995/2010) manifiesta que, Gardner en su libro “Frames of Mmd” refuta “el pensamiento coeficiente intelectual” como único tipo de inteligencia que es esencial en el éxito de una persona y abre el camino para explicar que existe una gran variedad de inteligencias, esta visión de multiciplidad de inteligencias de la que goza el ser humano nos da a conocer una gran variedad de capacidades y habilidades que pueden potenciar el éxito de una



persona; por ello el concepto de “*inteligencias múltiples de Gardner*” va progresando a lo largo de los años e incluso el autor brinda una definición de inteligencias personales la cual engloba a inteligencia interpersonal e intrapersonal, pero existe otra dimensión de las inteligencias personales que Gardner señala reiteradas veces, pero no la explora lo suficiente, esa dimensión es “las emociones”, esto se debe a que el autor asienta su visión de la inteligencia inter e intrapersonal únicamente en el componente cognitivo.

Es así que Goleman (1995/2010) señala que para tener conocimiento del rol fundamental que cumplen las emociones en el desarrollo de nuestra vida, ha tenido que pasar mucho tiempo debido a que años atrás las emociones eran un gran continente inexplorado en la psicología y señala que los psicólogos Stenberg y Salovey desarrollaron una visión más profunda de la inteligencia, por ello Salovey toma como referencia a las inteligencias inter e intrapersonales de Gardner y las reorganiza en cinco elementos que fueron la base de estudio para muchos autores. De esta manera Ugarriza (2001) señala que a partir de los años noventa se trata de añadir el tema IE dentro de los extensos y profundos estudios de las teorías sobre habilidades cognitivas humanas y que en 1990 el término “inteligencia emocional” fue incorporado en las teorías de estudio por Salovey y Mayer. Aunque cabe mencionar que quien populariza el tema inteligencia emocional es Goleman en 1995 con su majestuosa obra dirigida al mundo empresarial (Trujillo & Rivas, 1995). A continuación se darán definiciones de la IE desde la perspectiva de diferentes autores.

### **Definiciones de Inteligencia Emocional**

Mejía (2013) indica que **Salovey y Mayer** conceptualizan a la IE como, “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera eficaz y adecuada a las metas personales y el ambiente” (p.14).

Mientras que **Goleman** define a la IE como “La capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones” (Mejía, 2013, p. 16).

Por otro lado **Cooper y Sawaf** (1997, p. 52) mentado por García & Giménez (2010) señala que “La inteligencia emocional es la aptitud para captar, entender, y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información, relaciones e influencia”(p.45).

Finalmente **Barón** (1997) mencionado por Hernandez & Dickinson (2014) conceptualiza a la IE como:

Conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social, que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva (p.157).

### **Principios de la Inteligencia Emocional.**

La IE está conformada por diferentes principios Gómez et al. (2000) citado por García & Giménez (2010) indica que estos son: El autoconocimiento; el autocontrol; la automotivación; la empatía; las habilidades sociales; la asertividad; la proactividad y la creatividad. Estos principios mencionados suministrarán la calificación de una mejor o más baja IE de la persona, aunque cabe resaltar también, que si un individuo desarrolla uno de los principios más que otro eso no lo hará más inteligente emocionalmente, ya que en la IE también intervienen los demás factores para la calificación de su evaluación.

### **Clasificación de Modelos de Inteligencia Emocional**

García & Giménez (2010), indican que, a través de la revisión de literatura sobre el tema de inteligencia emocional se han clasificado en:

**Modelo mixto:** Basados en rasgos de personalidad, en esta clasificación de modelos encontramos como los más representativos los modelos de Barón y Goleman.

**Modelo de habilidades:** Esta clasificación se basa en habilidades que ayudan en el proceso de la información emocional, dentro de los más conocidos se encuentra el modelo de Salovey y Mayer.

### **Modelos según autores**

Actualmente existen una gran variedad de modelos de IE, por ello para el presente estudio se describirán solo 4 de ellos que son los más reconocidos por los estudiosos en el tema.

**Modelo de Mayer y Salovey:** Denominado con el nombre Trait Meta- Mood Scale (TMMS) de 1995 evalúa la IE mediante destrezas emocionales y adaptativas a través de: Evaluación, expresión, regulación y uso de forma adaptativa de las emociones. El modelo consta de un instrumento de 48 ítems divididas en tres sub escalas y cuenta con la validez de rigor. En 1997 los autores presentan una reforma en su modelo, la cual está catalogado como un escalafón de rasgo en donde se evalúa los estados emocionales a través del metaconocimientos (Trujillo & Rivas, 2005).

**Modelo de D. Goleman.** Está basado en 5 elementos básicos de la inteligencia emocional, en los cuales luego el autor incluye otros atributos relacionados a áreas de la personalidad debido a que trata el tema de "IE en la empresa". El instrumento de evaluación de este modelo está compuesto por las aptitudes: personal y social, que se encuentran desarrolladas dentro de la inteligencia intrapersonal e interpersonal respectivamente. (Goleman, 2002) citado por (Trujillo & Rivas, 2005).

**Modelo de Oriolo y Cooper.** Este modelo está compuesto por 5 aptitudes que engloban varias sub escalas, las cuales están direccionadas a conocer al hombre de forma integral y ha sido probada en el área laboral teniendo un respaldo estadístico confiable,

además de tener un diseño en función al rendimiento en donde se toma en cuenta las aptitudes y vulnerabilidades de cada trabajador o persona (Trujillo & Rivas, 2005).

### **Modelo de Inventario de Baron (I-CE)**

En la investigación realizada tomamos como instrumento: “El modelo del inventario de Barón”, por ello desarrollaremos el mismo de forma más detallada. Según (Trujillo & Rivas, 2005) este instrumento está catalogado como un instrumento de 360° que es un inventario de alta gama donde se evalúan las capacidades emocionales y sociales, la cual está compuesta por 5 componentes o escalas que son: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y componente del estado de ánimo en general, las mismas que se sub dividen en 15 sub escalas y 133 ítems. Este inventario está clasificado como modelo mixto.

### **Dimensiones de la Inteligencia Emocional**

Para las dimensiones se toma en consideración los 5 componentes del modelo de Barón los cuales los mencionamos de la siguiente manera:

- **Dimensión intrapersonal:**

**Comprensión emocional de sí mismo:** Referido a la destreza de diferenciar nuestros sentimientos, emociones y comprenderlos, conociendo la razón de los mismos.

**Asertividad:** Referida a la habilidad de comunicar nuestros sentimientos y creencias, respetando a los demás y expresando firmemente lo que queremos.

**Autoconcepto:** Es la capacidad de saber sobre nuestros aspectos positivos, negativos y aceptar las limitaciones que tenemos, respetándonos a nosotros mismos.

**Autorrealización:** Es la habilidad para ejecutar nuestros objetivos según nuestros alcances, permitiéndonos sentir orgullo y disfrute por ello.

**Independencia:** Capacidad de tomar decisiones, sintiéndose seguro de ello sin la intervención de nadie, auto dirigiéndose en la vida por sí mismo.

- **Dimensión interpersonal:**

**Empatía:** Es la destreza de colocarse en el lugar del otro, comprendiendo sus sentimientos.

**Relaciones interpersonales:** Es la habilidad de vincularse de forma sana, satisfactoria y de manera recíproca con otras personas manteniendo una proximidad emocional.

**Responsabilidad social:** Es la habilidad de mostrarse cooperante en el grupo social donde la persona tiene la posibilidad de contribuir con sus acciones para el bienestar de la sociedad.

- **Dimensión adaptabilidad:**

**Solución de problemas:** Habilidad de identificar y delimitar el problema, generando soluciones prácticas y efectivas.

**Prueba de la realidad:** Es la habilidad que permite a la persona valorar la percepción que se tiene del mundo y la realidad existente.

**Flexibilidad:** Es la capacidad de adaptación que pueden tener una persona frente a diferentes escenarios y circunstancias inconstantes.

- **Dimensión manejo del estrés:**

**Tolerancia al estrés:** Es la habilidad para resistir frente a fuertes situaciones estresante manteniéndose emocionalmente estable.

**Control de los impulsos:** Es la destreza de regular nuestros impulsos y manejar correctamente nuestras emociones.

- **Dimensión estado de ánimo en general:**

**Felicidad:** Es la capacidad para sentir bien estar y estar contento de la vida que tenemos.

**Optimismo:** Es ver la vida de forma favorable a pesar de situación adversa que se puedan presentar (García & Giménez, 2010).

### **Importancia de la IE**

- **En el ámbito laboral**

Hoy en día diferentes estudiosos señalan que se ha comprendido que el éxito depende de muchos factores, además de la sola capacidad intelectual, es por ello que en el mundo laboral se requieren de otras habilidades como la IE en donde el empleado de una empresa debe ser capaz de autorregular sus emociones y trabajar en equipo óptimamente; estas habilidades con que sugieren se deben contratar a los empleados, está más mencionada en empleados que ostenten un cargo de jefe en una empresa, debido a que necesitan mantener el equilibrio en situaciones tensas, escuchar al personal, ser ecuánime entre otras habilidades más; los autores también refiere que un elevado coeficiente intelectual y la experiencia técnica no garantizan el éxito del trabajador y que en muchos casos han caído en el fracaso por la falta de habilidades emocionales; es así que en diferentes instituciones de educación superior se empieza a impartir cursos para fortalecer estas habilidades, debido a que además ayudara a las personas (trabajadores), a ser más competitivos y a disfrutar de su trabajo, acoplándose a nuevos y continuos cambios que exigen las empresas. Olvera et al. (2002).

- **En el ámbito personal**

Fernández & Ramos (2016) señalan que, vivimos en una sociedad donde las personas estamos cada vez más expuestas a la ansiedad, estrés y a sufrir de trastornos mentales, donde ver este tipo problemas es creciente por ello es importante afrontar estas situaciones emocionales cotidianas de forma inteligente generando varias posibilidades de afrontamiento de la situación y usando todos nuestros recursos personales para actuar de forma inteligente

emocionalmente, actuar de esta manera en nuestra vida cotidiana y ámbito personal nos generara habilidades para tener comprensión y regulación emocional de nosotros mismos y mejorar contacto con las personas con las que nos relacionamos, es por ello que el autor considera que la capacidad de poseer inteligencia emocional es una fuente de salud y felicidad en las personas.

- **En el ámbito asistencial**

La inteligencia emocional actualmente está inmersa en diferentes áreas de nuestra vida, Barón (2000) y Goleman (2001) citado por Hernandez & Dickinson (2014) indica que el, “coeficiente emocional es también un parámetro útil y necesario, sobre todo en las áreas de la salud, ya que mide la capacidad del individuo de sentir, entender y controlar los estados anímicos propios y de las personas que le rodean” (p.158). El personal de salud y médicos están expuestos constantemente a diferentes situaciones de muerte, sufrimiento, por ello deben enfrentar estas situaciones emocionales de manera adecuada ayudando al paciente, pero cabe mencionar que en muchas ocasiones deben actuar según las normas de la organización en que trabajan, que en ocasiones no representan sus propios sentimientos cayendo en características de despersonalización y en maltrato a los pacientes, por ello es importante que médicos y personal de salud tengan educación emocional para mejorar sus relaciones entre médicos, personal de salud y pacientes (Hernandez & Dickinson, 2014).

### **3.2.2. Clima Organizacional:**

#### **Definiciones:**

Álvarez (1992) citado por (Chaparro, 2006) nos refiere que, “[...] El clima organizacional es un efecto de la interacción de los motivos íntimos del individuo, de los incentivos que le provee la organización y de las expectativas despertadas en la relación” (p.6).

Chiavenato (2001) citado por Huayta et al. (2017) nos indican que, “El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de una empresa, y está estrechamente relacionado con su grado de motivación” (p.21).

## **¿Porque es importe el clima organizacional?**

Reyes (2017) citado por García & Benavides (2020) nos indica que, el clima organizacional es sumamente importante en la persona porque determina y mejora en el desarrollo de situaciones básicas como es la comunicación, las relaciones interpersonales, la franqueza y confianza, este aspecto tiene alto impacto en las organizaciones.

## **Características del clima organizacional**

García & Benavides (2020) nos refiere que, el entorno organizacional forma un perfil laboral, así como los rasgos específicos que posee un individuo ante su capacidad para desarrollar su personalidad, además dicha organización tiene sus propias características que cambian según el comportamiento de los individuos, por lo tanto el clima organizacional cambia según el comportamiento de las personas que trabajan en dicha organización. También se menciona que dicha organización se puede dividir de acuerdo a la estructura organizacional como es por el tamaño de la identidad, el método de comunicación y del estilo de liderazgo del gerente de dicha organización.

Rodríguez (2001) citado por García & Benavides (2020) menciona las siguientes características:

- El ser permanente en una organización se refiere a que las identidades instauren estabilidad en el ámbito laboral con ciertos cambios graduales.
- Que el comportamiento de los colaboradores, es transformado por el clima organizacional.
- El ámbito organizacional de la empresa requiere de determinación y compromiso de los colaboradores.
- Los colaboradores de dicha institución modifican el clima organizacional de la empresa por lo cual perjudica sus propios comportamientos y actitudes.



- Las estructuras de la organización se pueden afectar por el clima organizacional y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por dicha institución

### **Clasificaciones de clima organizacional:**

Dessler & Valera (2011) citado por Parra (2018) nos hace referencia de 5 clasificaciones:

- **Estructura organizacional eficiente:** en este punto se refiere a la estructura formal de las organizaciones en términos de sus políticas y responsabilidades para lograr los objetivos establecidos.
- **Autonomía trabajo:** se refiere a que cada colaborador realiza cierta actividad de forma responsable en su trabajo
- **Supervisión rigurosa e impersonal:** Se refiere a la manera que hacen las empresas que es el brindar apoyo a la producción y mantenerse ocupado.
- **Ambiente abierto y estimulante:** se refiere al placer de comprender que los miembros de la organización expresen sus opiniones para así ayudar a resolver los problemas que se puedan presentar y estar abierto a cualquier tipo cambio.
- **Orientación centrada en el empleado:** esta clasificación de Clima laboral son aquellas orientaciones de grupos amistosos, es decir que tiene un buen trato considerado hacia el personal de la empresa.

### **Teoría de clima organizacional:**

Maslow (1943) citado por Venegas (2019) en su teoría nos dice lo siguiente, “[...] se desarrolló una teoría lo cual nos habla de la jerarquía de necesidades básicas lo cual lo defiende como una satisfacción y deseo de que los seres humanos debemos desarrollar a lo largo de la vida” (p.33).

Maslow describe las siguientes clasificaciones:

- **Necesidades fisiológicas:** Se refieren a la primera necesidad fisiológica que tiene el ser humano como es la supervivencia lo cual involucra el aire, agua, alimento, vivienda, vestido, etc.
- **Necesidades de seguridad:** al hablar de esta necesidad que es de seguridad nos referimos que para que el individuo pueda vivir tranquilo es tener esa confianza de seguridad que se la brinda.
- **Necesidades sociales:** al hablar de esta necesidad nos hace referencia a la parte afectiva, pertenencia y la participación del individuo.
- **Necesidades de estima:** Referido a la confianza de sentir lo que uno vale y a la reputación que tiene el individuo del como los demás lo perciben.
- **Necesidades de auto-realización:** cuando hablamos de esta necesidad nos referimos cuando el individuo cumple todas sus metas propuestas utilizando al máximo sus habilidades.

#### **Teoría de Litwin y Stringer:**

Litwin & Stringer (1968) citado por Amao & Villegas (2015) intenta explicar lo siguiente, “La conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo” p. (20).

Litwin & Stringer (1968) citado por Amao & Villegas (2015) nos hace referencia que, “El clima influye en el desempeño porque está directamente relacionada con la motivación, la cual es, la energía que pone la gente en su trabajo” (p.23).

Litwin & Stringer (1968) citado por Amao & Villegas (2015) nos hace referencia a que las organizaciones son impulsadas a motivar a las personas a actuar frente a un evento y que también muestren ciertos estilos de liderazgo lo cual influyen en las emociones, las

motivaciones y comportamientos de las personas. Por ello se dice que el liderazgo crea una cierta atmósfera en la organización, lo que afecta el desempeño de los empleados de la institución.

### **Dimensiones de Clima Organizacional.**

Según el modelo de Stringer (2002) citado Legua (2018) el clima organizacional determina un papel en la organización:

- **Estructura:** se refiere a las reglas que se establece dentro de la organización, la parte formal de las organizaciones.
- **Responsabilidad:** se refiere a las responsabilidades que posee cada individuo, el compromiso y decisión que ejerce en su trabajo para crear sus propias exigencias en el ámbito laboral.
- **Recompensa** en esta dimensión se refiere a los objetos físicos o internos por lo cual cada trabajador es recompensado por su trabajo.
- **Riesgo:** esta dimensión se refiere a los sentimientos desafíos que se les imponen en la organización.
- **Calor:** esta dimensión refleja la percepción de los trabajadores sobre la posibilidad de un ambiente de trabajo.
- **Estándares de desempeño:** esta dimensión se refiere a la percepción de los colaboradores sobre su rendimiento en la organización.
- **Apoyo:** esta dimensión se refiere a como los trabajadores perciben la filosofía de dicha institución.
- **Conflicto:** esta dimensión se refiere a las capacidades que tiene la organización para reflejar y fomentar diferentes búsquedas y soluciones.
- **Identidad:** esta última dimensión nos habla sobre como la persona percibe la institución donde trabaja y el cómo se siente en dicha organización.

### **Importancia del cuestionario de Litwin y Stringer**

Según Litwin & stringer citados por Salcedo & Lozano (2015) mencionan que, “Lo que hicieron fue tomar el modelo de motivación de McClelland y Maslow como referencia para determinar la forma como ellos entendían el comportamiento en la empresa” (p.26).

Litwin & stringer citados por Salcedo & Lozano (2015) nos dicen que: el estudio del clima organizacional según estos autores que afirman dichas organizaciones se clasifican según la forma como es percibida.

### **3.3. Identificación de las variables**

**Variable X: IE:** Barón (1997) citado por Hernandez & Dickinson (2014) define a la IE como:

Conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social, que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva (p.157).

**Variable Y: Clima organizacional:** Litwin & Stringer (1968) citado por Legua (2018), conceptualizan al clima organizacional como “Efectos subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización dada” (p.28).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y Nivel de Investigación**

La investigación es de tipo básica, ya que cumple el propósito fundamental de producir conocimiento y teorías (Hernandez & Mendoza, 2018).

El nivel de investigación o alcance es correlacional, ya que tiene el propósito de conocer el grado de relación que existe entre sus variables, además de medir las variables y conocer el grado de correlación de forma estadística. (Hernandez & Mendoza, 2018).

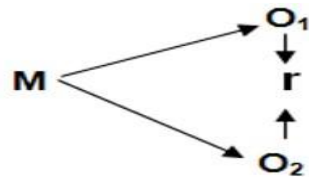
El enfoque del estudio es cuantitativo porque se seguirá planteamientos específicos, orientadas con variables medibles que busquen conocer las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis, haciendo uso de datos numéricos y análisis estadísticos sobre la matriz de la investigación. (Hernandez & Mendoza, 2018)

### **4.2. Diseño de la Investigación**

La presente investigación corresponde al diseño no experimental, transversal.

Es no experimental debido a que en el estudio se observada o mide los fenómenos y variables en su contexto natural, por ello en este estudio no se manipula, ni varia de forma intencional las variables. Además es de tipo de diseño trasversal, debido a que la recolección de datos se ejecuta en un solo período, para evaluar una situación o un fenómeno en un punto de tiempo (Hernandez & Mendoza, 2018).

El esquema que se tomó para la investigación es:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

### 4.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización variables*

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES
Inteligencia Emocional	Barón (1997) citado por Hernández & Dickinson (2014) define a la IE como: "Conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social, que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva" (p.157).	La inteligencia emocional es la capacidad de manejar las emociones considerando las dimensiones e indicadores que vamos a aplicar en el cuestionario: Modelo de Inventario de Barón (ICE).	• Dimensión Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión de sí mismo.</li> <li>• Asertividad</li> <li>• Autoconcepto</li> <li>• Autorrealización</li> <li>• Independencia</li> </ul>
			• Dimensión Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Responsabilidad social.</li> </ul>
			• Dimensión adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Prueba de la realidad.</li> <li>• Flexibilidad</li> </ul>
			• Dimensión manejo de estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerancia al estrés.</li> <li>• Control de impulsos</li> </ul>
			• Dimensión estado de ánimo general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Felicidad.</li> <li>• Optimismo.</li> </ul>

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES
<b>Clima organizacional</b>	Litwin & Stringer(1968) citado por Legua (2018) señalan que el clima organizacional son: "Efectos subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización dada"(p.28).	El clima organizacional, es la apreciación que se tiene del ambiente donde se labora considerando las dimensiones e indicadores que vamos aplicar en el cuestionario de "clima laboral de Litwin & Stringer".	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglas</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Tramites</li> <li>• Otras limitaciones</li> </ul>
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensa por su trabajo</li> </ul>
			Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimientos de desafío</li> </ul>
			Calor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Relaciones sociales</li> </ul>
			Estándares de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento en la empresa</li> </ul>
			Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda dentro de la organización</li> </ul>
			Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptación de opiniones distintas</li> <li>• Problemas</li> <li>• Búsqueda de soluciones</li> </ul>
Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad corporativa</li> </ul>			

Fuente: Elaboración propia





#### **4.4. Hipótesis general y específica**

##### **Hipótesis general.**

Hi: Si existe relación entre IE y el clima organizacional en el personal del CS de San Jerónimo-Andahuaylas.

Ho: No existe relación entre IE y el clima organizacional en el personal del CCS de San Jerónimo -Andahuaylas.

##### **Hipótesis específicas.**

###### **H.E.1**

- Si existe relación con respecto a la dimensión intrapersonal y clima organizacional en el personal del CS de San Jerónimo-Andahuaylas.
- No existe relación con respecto a la dimensión intrapersonal y clima organizacional en el personal del CS de San Jerónimo -Andahuaylas.

###### **H.E.2**

- Si existe relación con respecto a la dimensión interpersonal y clima organizacional en el personal del CS de San Jerónimo-Andahuaylas
- No existe relación con respecto a la dimensión interpersonal y clima organizacional en el personal del CS de San Jerónimo -Andahuaylas

###### **H.E.3**

- Si existe relación con respecto a dimensión adaptabilidad y clima organizacional en el personal del CS de San Jerónimo -Andahuaylas.
- No existe relación con respecto a la dimensión adaptabilidad y clima organizacional en el personal del CS de San Jerónimo -Andahuaylas.

###### **H.E.4**

- Si existe relación con respecto a la dimensión manejo de estrés y clima organizacional en el personal del CS de San Jerónimo -Andahuaylas.

- No existe relación con respecto a la dimensión manejo de estrés y clima organizacional en el personal del CS de San Jerónimo -Andahuaylas.

#### **H.E.5**

- Si existe relación con respecto a la dimensión estado de ánimo general y clima organizacional en el personal del CS de San Jerónimo -Andahuaylas.
- No existe relación con respecto a la dimensión del estado de ánimo general y clima organizacional en el personal del CS de San Jerónimo -Andahuaylas.

### **4.5. Población – Muestra**

#### **Población**

Según Hernández & Mendoza (2018) señalan, “Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.195).

La población en este estudio está constituida por 84 trabajadores del área asistencial y administrativa del CS de San Jerónimo de Andahuaylas.

#### **Muestra**

Hernández & Mendoza (2018) mencionan que, “Muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196). Así también señala que “Casi siempre las investigaciones se realizan en muestras por cuestiones de ahorro de tiempo y recursos. Únicamente cuando pretendas realizar un censo debes incluir en el estudio a todos los casos [...] del universo o la población” (p.196).

Es así que en el presente estudio se utilizó el método de muestreo censal ya que se aplicara el instrumento a todo el personal del CS San Jerónimo de Andahuaylas.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad.**

##### **Técnica**

La técnica utilizada para el presente estudio es la encuesta, de donde se tendrá la información necesaria para el estudio.

##### **Instrumento**

Hernández & Mendoza (2018) mencionan que el instrumento de medición es el “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 228). El autor también menciona que el instrumento tiene que poseer los tres requisitos fundamentales que son: validez, confiabilidad y objetividad.

Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizan en el estudio son:

- “El Inventario de Inteligencia Emocional de Barón-ICE” adaptado por Ugarriza y Pajares (2005), el cual cuenta con cinco dimensiones y 133 ítems que tiene cinco alternativas de respuestas, es un test q se encuentra validado y es fiable con un Alpha de Cronbach de 0.93
- “El cuestionario de clima laboral de Litwing y Stringer (1968)” modificado y ampliado por Echezuria y Rivas (2001), cuenta con nueve dimensiones y 53 ítems, este instrumento está constituido en escala de Likert de 4 alternativas de respuestas y esta validado y es confiable obteniendo un Alpha de Cronbach de 0.83 en el análisis

#### **4.7. Recolección de datos**

En la recolección de datos se necesita aplicar los instrumentos requeridos en el estudio con el objetivo de obtener información de casos seleccionados o la muestra, también se tiene que desarrollar un plan que ayude a reunir los datos como: cuales son las fuentes para conseguir los datos, donde se localizan esas fuentes, a través de que medio o método, entre otros aspectos a tomar en cuenta. (Hernandez & Mendoza, 2018).

En la investigación realizada, primero se tuvo una reunión con el gerente del centro de salud y el jefe de RR.HH. del CS San Jerónimo Andahuaylas, para la aplicación del instrumento de la investigación, en esa reunión se dio a conocer el objetivo de esta investigación además de que aporte podría generar dicha investigación en el centro de salud, luego de otorgado el permiso por parte de dirección se coordinó sobre los las fechas y horarios más propicios para la aplicación del instrumento, además de comprometernos a cumplir con todos los protocolos de bioseguridad establecidos por centro de salud por cuestión de la pandemia de covid-19.

#### **4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos**

Hernández & Mendoza (2018) señalan que la codificación de datos se puede efectuar directamente en un programa de análisis estadístico que se seleccione como SPSS 25. Así también menciona que los datos se pueden procesar en el programa de Excel y luego se deben importar a un archivo del programa de análisis de datos.

En el presente estudio se hizo uso de dos programas para obtener el análisis de los resultados, primero en el programa Microsoft Excel se generó la base de datos para los dos cuestionarios o test y se usó el programa estadístico SPSS 25 en la que se importó la base de datos, para luego realizar los cálculos a través de estadística inferencial y descriptiva para dar respuesta a las hipótesis del estudio.

## V. RESULTADOS

### Exposición de resultados

#### Prueba de normalidad

En el estudio se utilizó la prueba de Kolmogorov - Smirnov, (la prueba K-S) en el que se determina el ajuste de dos posibles distribuciones entre ellas en donde se establece que los datos proporcionan una distribución normal o no normal.

#### Planteo de la hipótesis:

H0: Señala una distribución normal del conjunto de información del trabajo actual.

H1: No señala una distribución normal del conjunto de información del trabajo actual.

#### Regla de contraste:

Si el Valor  $p > 0.05$ , se acepta la H0. Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza H0

**Tabla 2**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		<u>IE</u>	<u>Clima organizacional</u>
N°		84	84
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,3333	2,3571
	Desviación	,86892	,75479
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,328	,325
	Positivo	,328	,325
	Negativo	-,243	-,235
Estadístico de prueba		,328	,325
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

**Nota:** Extraído de software SPSS 25.

En la **Tabla Nº 2** de prueba de normalidad podemos observar que en ambas variables el nivel de significancia ó valor (p) = ,000 que es menor de 0,05 por lo que se determina que la variable IE y clima organizacional no continúan una distribución natural o normal, es así que la hipótesis se analizara por la prueba no paramétrico de Rho de Spearman.

### 5.1. Presentación de Resultados – Descriptivos

**Tabla 3**

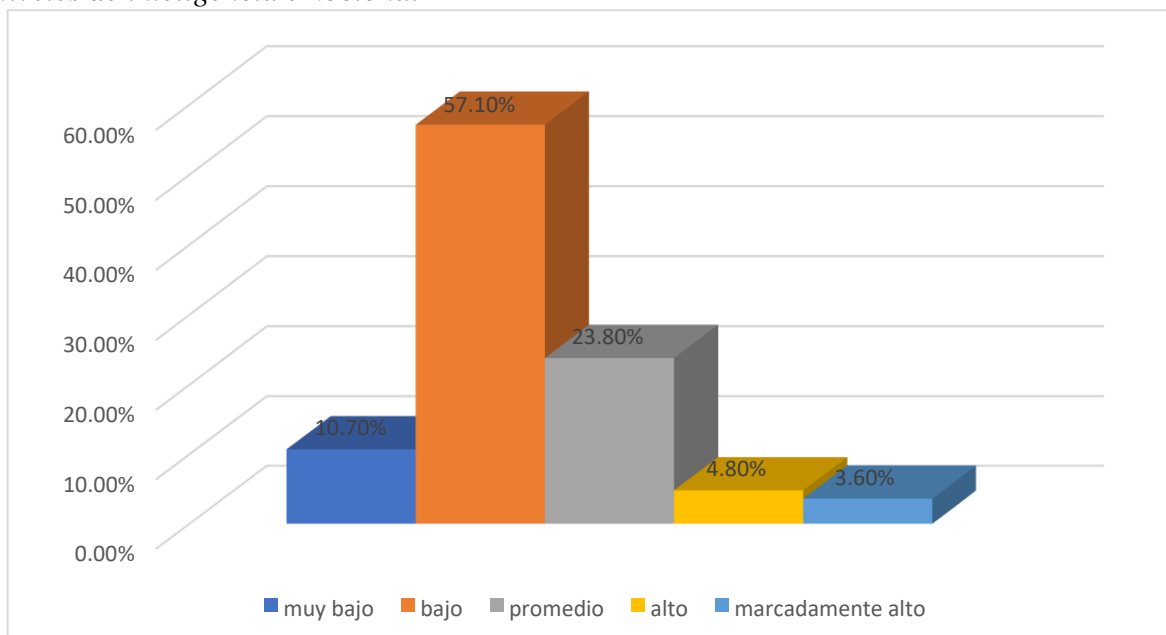
*Niveles de IE*

	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Válido muy bajo	9	10,7
Bajo	48	57,1
Promedio	20	23,8
Alto	4	4,8
<u>alto 3</u>	<u>3,6</u>	
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** *Extraído de software SPSS 25.*

**Figura 1**

*Niveles de inteligencia emocional*



**Nota:** *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo



## Interpretación

De la información en la Tabla 3 y Figura 1, se señala que de 84 participantes en el estudio pertenecientes al CS de San Jerónimo - Andahuaylas, en referencia a la prueba para tener conocimiento sobre el nivel de IE se aprecia que; el 57.1% tiene un nivel de IE bajo; el 23.8% presenta un nivel promedio, el 10.7% tiene un nivel muy bajo, el 4,8% presenta un nivel alto y el 3,6% tiene inteligencia emocional marcadamente alto.

**Tabla 4**

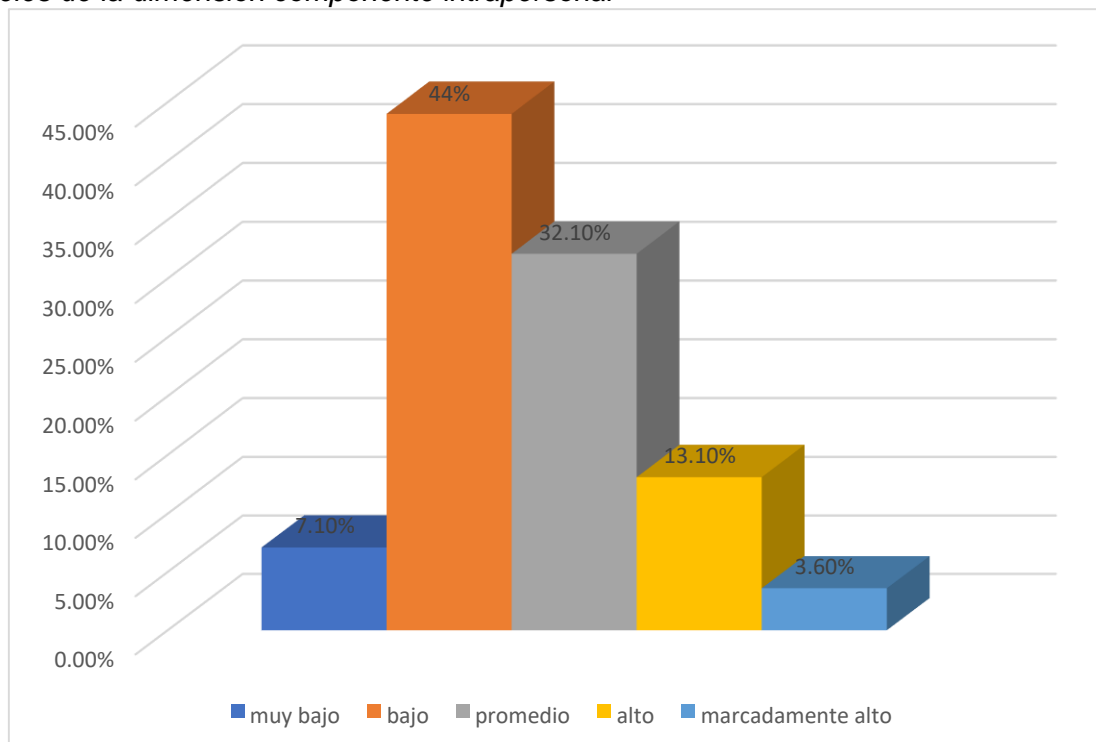
*Nivel de la dimensión intrapersonal*

	Frec.	%
Válido muy bajo	6	7,1
bajo	37	44,0
promedio	27	32,1
alto	11	13,1
<u>marcadamente alto</u>	<u>3</u>	<u>3,6</u>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** *Extraído de software SPSS 25.*

**Figura 2**

*Niveles de la dimensión componente intrapersonal*



## Interpretación

Nota: *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

En referencia a la Tabla 4 y Figura 2 con respecto a la dimensión intrapersonal se muestra que; el 44,0% presenta un nivel bajo; el 32,1% un nivel promedio, el 13,1% tiene un nivel alto, el 7,1% presenta un nivel muy bajo, y el 3,6% tiene un nivel marcadamente alto.

### Tabla 5

*Niveles de la dimensión interpersonal*

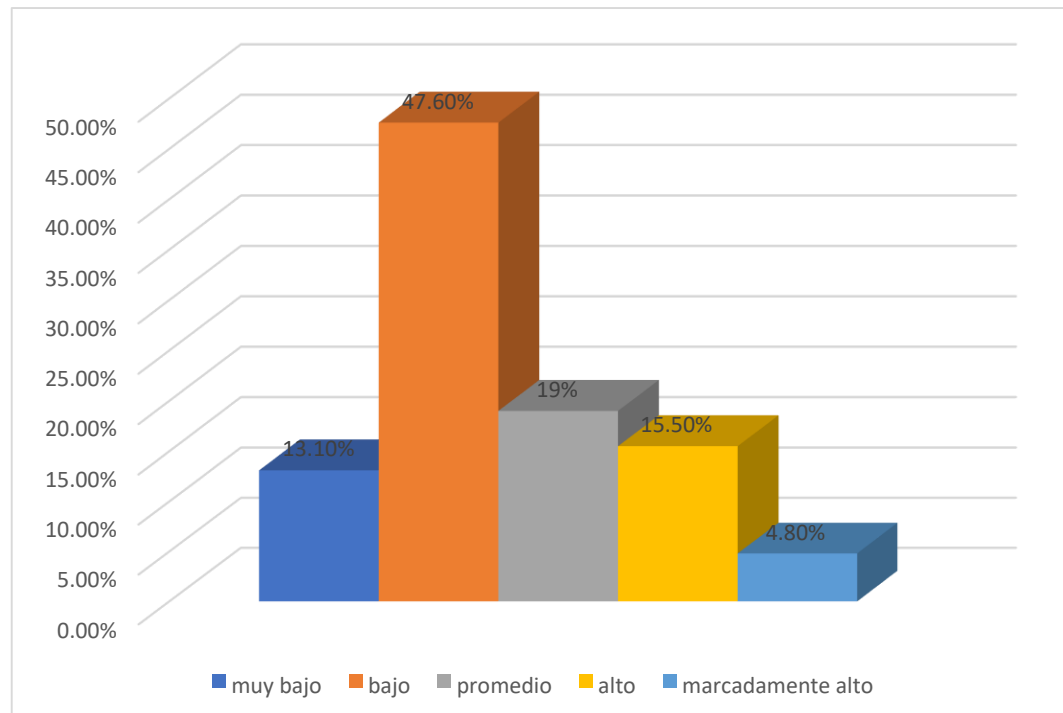
		<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Válido	muy bajo	11	13,1
	bajo	40	47,6
	promedio	16	19,0
	alto	13	15,5
	marcadamente alto	4	4,8
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

### Figura 3

*Niveles de la dimensión interpersonal*

## Interpretación



**Nota:** Extraído de Microsoft Excel.

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo.

En los resultados de la Tabla 5 y Figura 3, se señala que de 84 participantes del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas, en referencia a la dimensión componente interpersonal se muestra que; el 47,6% tiene un nivel bajo, el 19,0% presenta un nivel promedio, el 15,5% un nivel alto, el 13,1% tiene un nivel muy bajo y el 4,8% presenta un nivel marcadamente alto.

**Tabla 6**

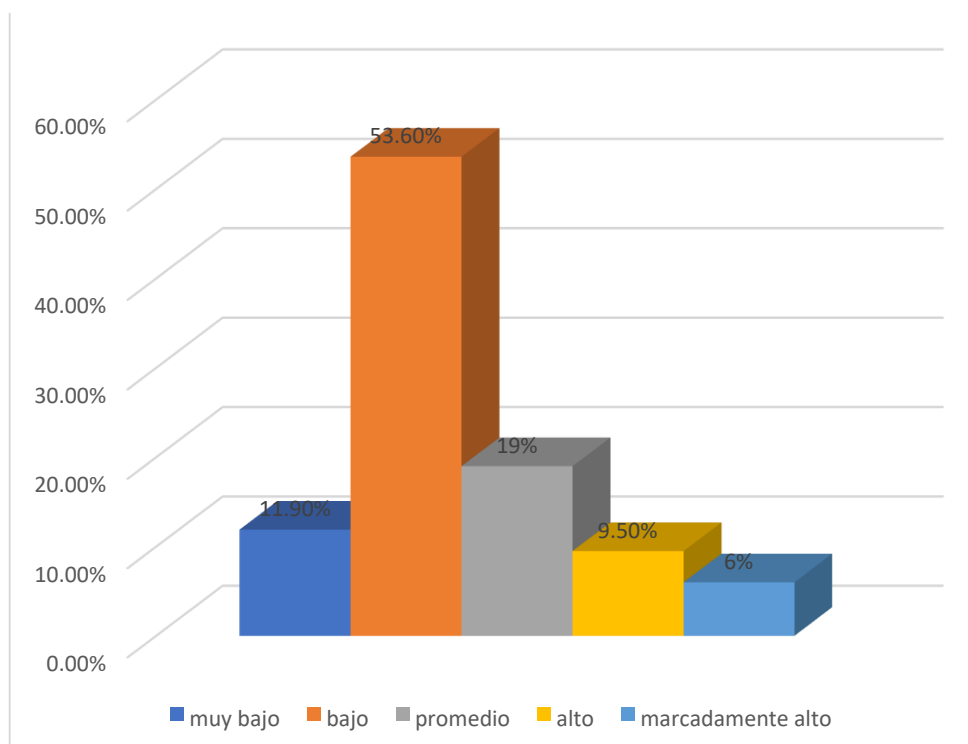
*Nivel de la dimensión adaptabilidad.*

	Frec.	%
Válido muy bajo	10	11,9
bajo	45	53,6
promedio	16	19,0
alto	8	9,5
<u>marcadamente alto</u>	<u>5</u>	<u>6,0</u>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Extraído de software SPSS 25. **Figura 4**

*Nivel de la dimensión componente de adaptabilidad.*

## Interpretación



Nota: *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

En la información de la Tabla 6 y Figura 4, se indica que de 84 colaboradores del CS de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas, en referencia a la dimensión componente de adaptabilidad se observa que; el 53,6% tiene un nivel bajo, seguido del 19,0% con nivel promedio, el 11,9% posee un nivel muy bajo, el 9,5% presenta un nivel alto y el 6,0% tiene un nivel marcadamente alto.

**Tabla 7**

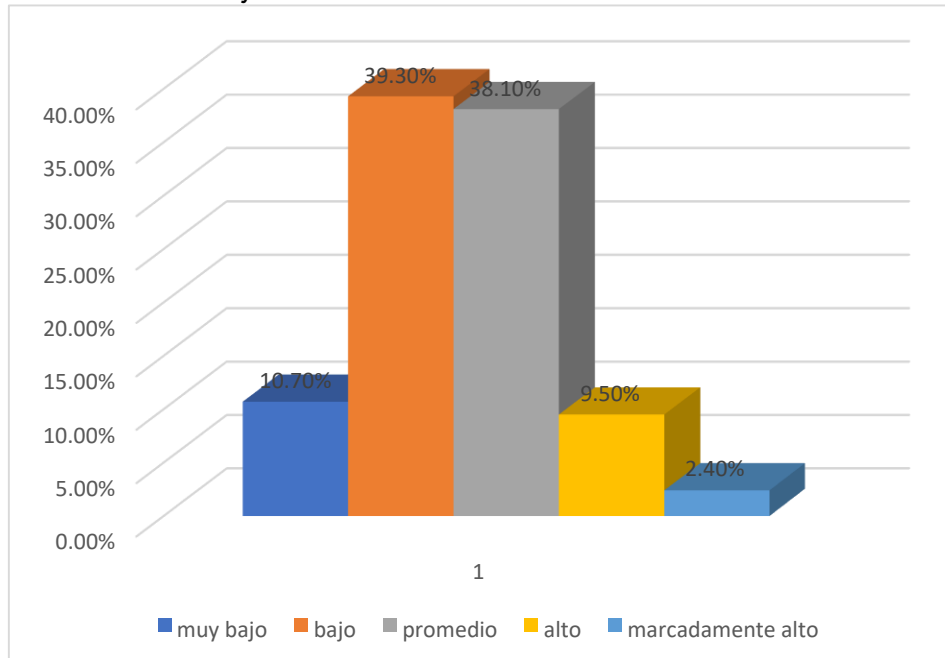
*Nivel de la dimensión manejo de estrés.*

	Frec.	%
Válido muy bajo	9	10,7
bajo	33	39,3
promedio	32	38,1
alto	8	9,5
marcadamente alto	2	2,4
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

## Interpretación

**Nota:** Extraído de software SPSS 25. **Figura 5**

*Nivel de la dimensión manejo de estrés.*



**Nota:** Extraído de software SPSS 25.

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

Los resultados de la Tabla 7 y Figura 5, se muestra que de 84 trabajadores del CS de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas, con referencia a la dimensión manejo de estrés se obtiene que; el 39,3% presentan un bajo, el 38,3% tiene un nivel promedio, el 10,7% un nivel muy bajo, el 9,5% tiene un nivel alto y el 2,4% presenta un nivel de manejo de estrés marcadamente alto.

### Tabla 8

*Nivel de la dimensión estado de ánimo general*

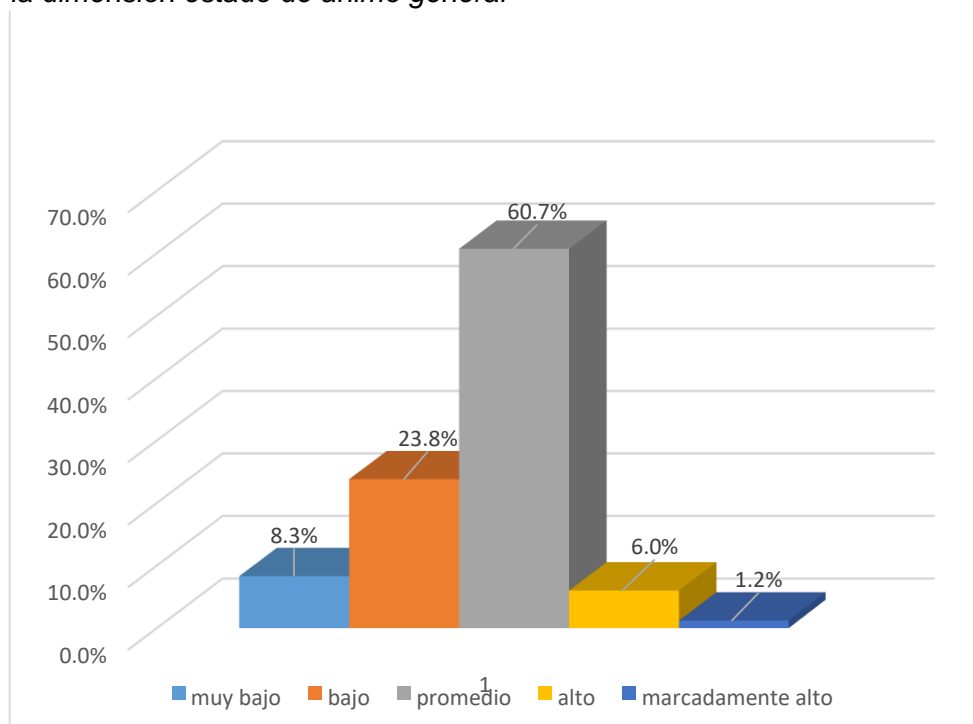
	Frec.	%
Válido muy bajo	51	23,8
bajo	8,3	20
promedio	7	60,7
alto	5	6,0
marcadamente alto	1	1,2
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Extraído de software SPSS 25.

**Figura 6**

## Interpretación

### Nivel de la dimensión estado de ánimo general



**Nota:** Extraído de Microsoft Excel.

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

En los resultados de la Tabla 8 y Figura 6, se señala que de 84 trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas, en referencia a la dimensión estado de ánimo general se obtiene que; el 60,7% muestra un nivel promedio, el 23,8% presenta un nivel bajo, el 8,3% tiene un muy bajo, el 6,0% un nivel alto y el 1,2% presenta un nivel marcadamente alto.

### Tabla 9

#### Nivel de la variable clima organizacional

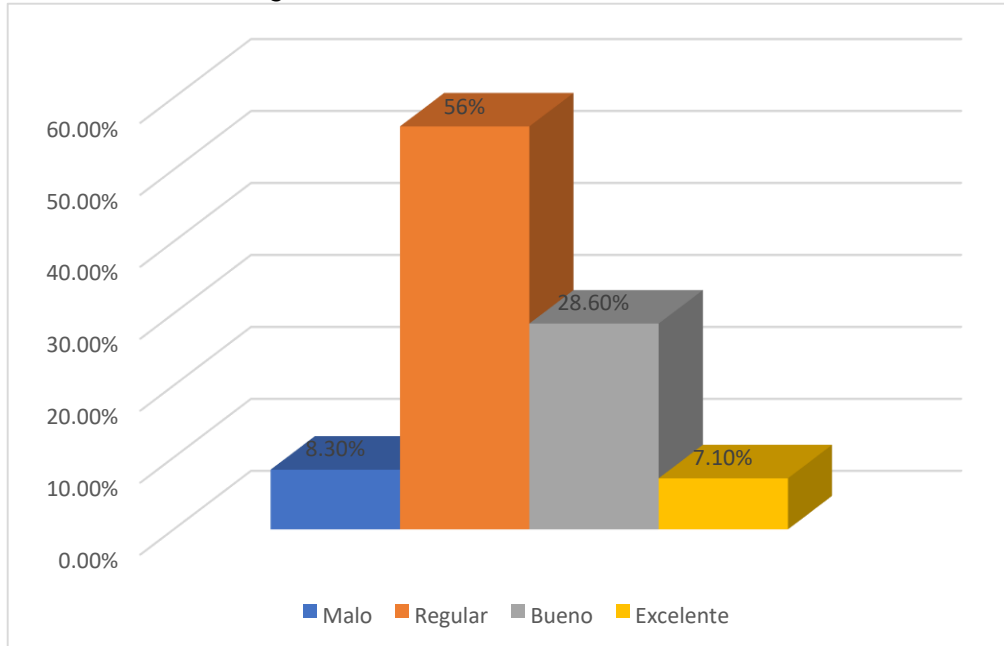
	Frec.	%
Válido Malo	7	8,3
Regular	47	56,0
Bueno	24	28,6
Excelente	6	7,1
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

Nota: Extraído de software SPSS 25.

## Interpretación

### Figura 7

Nivel de la variable clima organizacional



**Nota:** Extraído de Microsoft Excel.

*Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo.*

Respecto a la Tabla 9 y Figura 7, se observa los resultados del nivel de la variable clima organizacional muestra que el 56,0% presenta un nivel regular, el 28,6% tiene un nivel bueno, el 7,1% un nivel malo y el 8,3% presenta un nivel excelente.

### Tabla 10

Nivel de la dimensión estructura

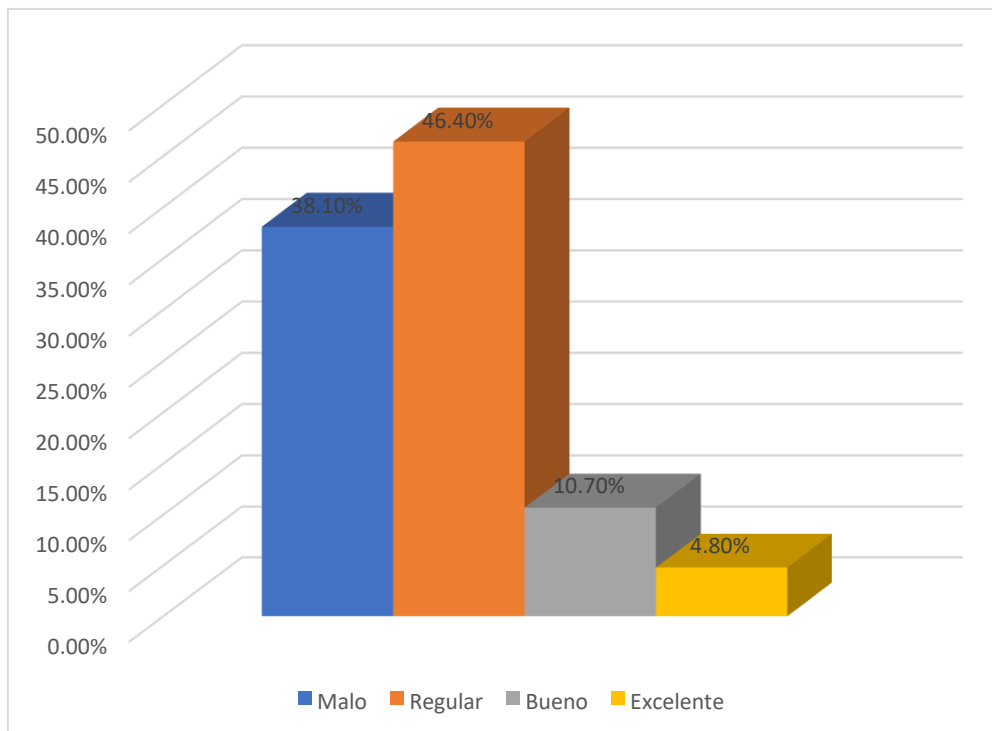
	Frec.	%
Válido Malo	32	38,1
Regular	39	46,4
Bueno	9	10,7
Excelente	4	4,8
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

Nota: Extraído de software SPSS 25.

### Figura 8

Nivel de la dimensión estructura

## Interpretación



**Nota:** *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo



## Interpretación

Respecto a la Tabla 10 y Figura 8, se indica que los resultados del nivel de la dimensión estructura figuran con, el 46,4% en un nivel regular, el 38,1% tiene un nivel malo, el 10,7% un nivel bueno y el 4,8% presenta un nivel de estructura excelente.

**Tabla 11**

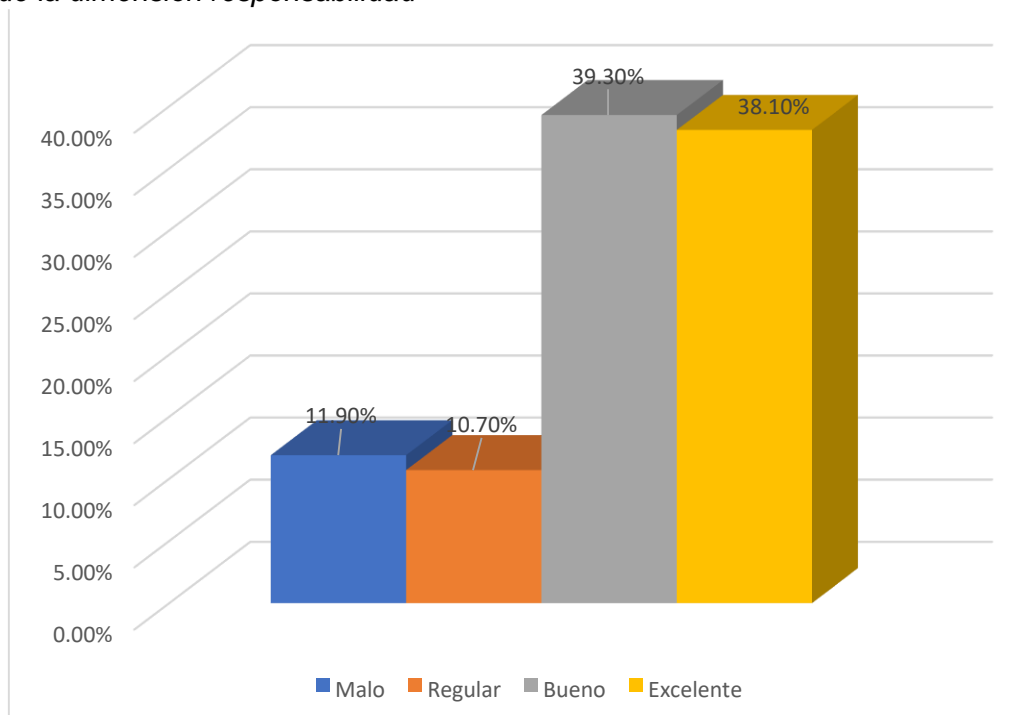
*Nivel de la dimensión responsabilidad*

	<u>Frec.</u>	<u>%</u>
Válido Malo	10	11,9
Regular	9	10,7
Bueno	33	39,3
<u>Excelente</u>	<u>32</u>	<u>38,1</u>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

**Figura 9**

*Nivel de la dimensión responsabilidad*



Nota: *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

De acuerdo a la Tabla 11 y Figura 9, se presenta los resultados del nivel de la dimensión responsabilidad en el cual nos muestra que; el 39,3% presentan un nivel bueno, el 38,1% tiene nivel excelente, el 11,9% un nivel malo y el 10,7% posee un nivel regular.

**Tabla 12**

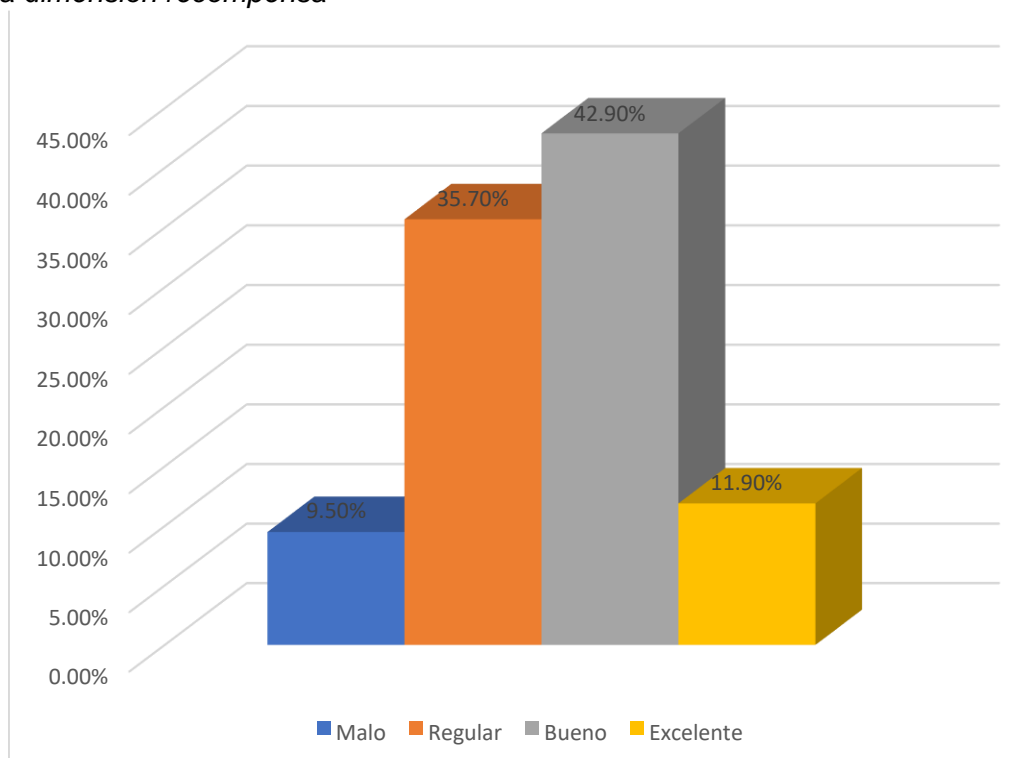
*Nivel de la dimensión recompensa*

	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Válido Malo	8	9,5
Regular	30	35,7
Bueno	36	42,9
<u>Excelente</u>	<u>10</u>	<u>11,9</u>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

**Figura 10**

*Nivel de la dimensión recompensa*



Nota: *Extraído de Microsoft Excel.*

## Interpretación

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

## Interpretación

De acuerdo a la Tabla 12 y Figura 10, los resultados obtenidos para el nivel de la dimensión recompensas muestra que; el 42,9% presentan un nivel bueno, el 35,7% presenta un nivel regular, el 11,9% tienen un nivel excelente y el 9,5% un nivel malo.

**Tabla 13**

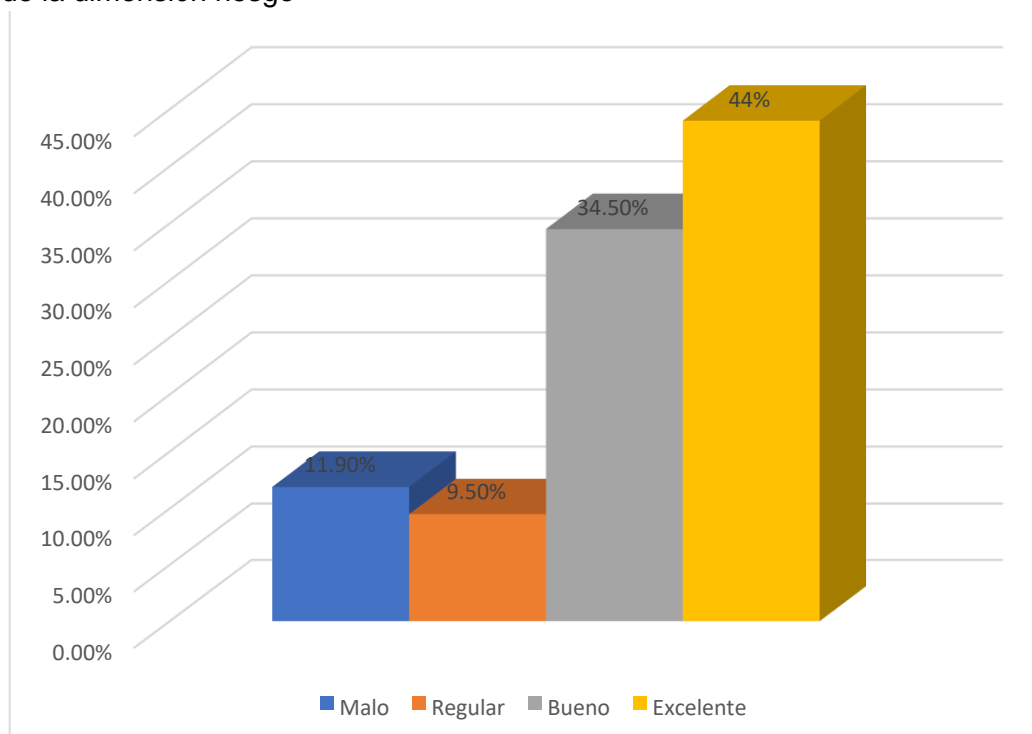
*Nivel de la dimensión riesgo*

	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Válido	Malo 10	11,9
	Regular 8	9,5
	Bueno 29	34,5
	Excelente 37	44,0
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

Nota: Extraído de software SPSS 25.

**Figura 11**

Nivel de la dimensión riesgo



**Nota:** *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

En la Tabla 13 y Figura 11, se presenta que, de 84 trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas, en referencia a los resultados del nivel de la dimensión riesgo se señala que; el 44,0% presentan un nivel excelente, el 34,5% tienen un nivel bueno, el 11,9% un nivel malo y el 9,5% un nivel de riesgo regular.

**Tabla 14**

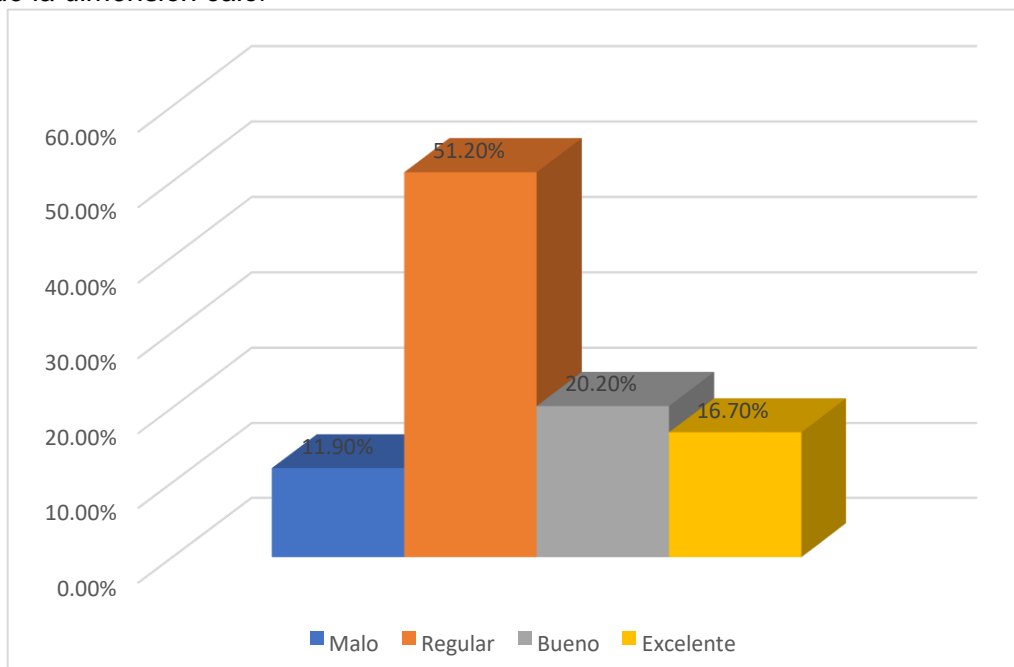
*Nivel de la dimensión calor*

	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Válido Malo	10	11,9
Regular	43	51,2
Bueno	17	20,2
<u>Excelente</u>	<u>14</u>	<u>16,7</u>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

**Figura 12**

*Nivel de la dimensión calor*



Nota: *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

## Interpretación

## Interpretación

Respecto a la Tabla 14 y Figura 12, se muestra que los resultados del nivel de la dimensión calor muestran que el 51,2% presentan un nivel regular, el 20,2% un nivel bueno, el 16,7% tienen un nivel excelente y el 11,9% un nivel malo.

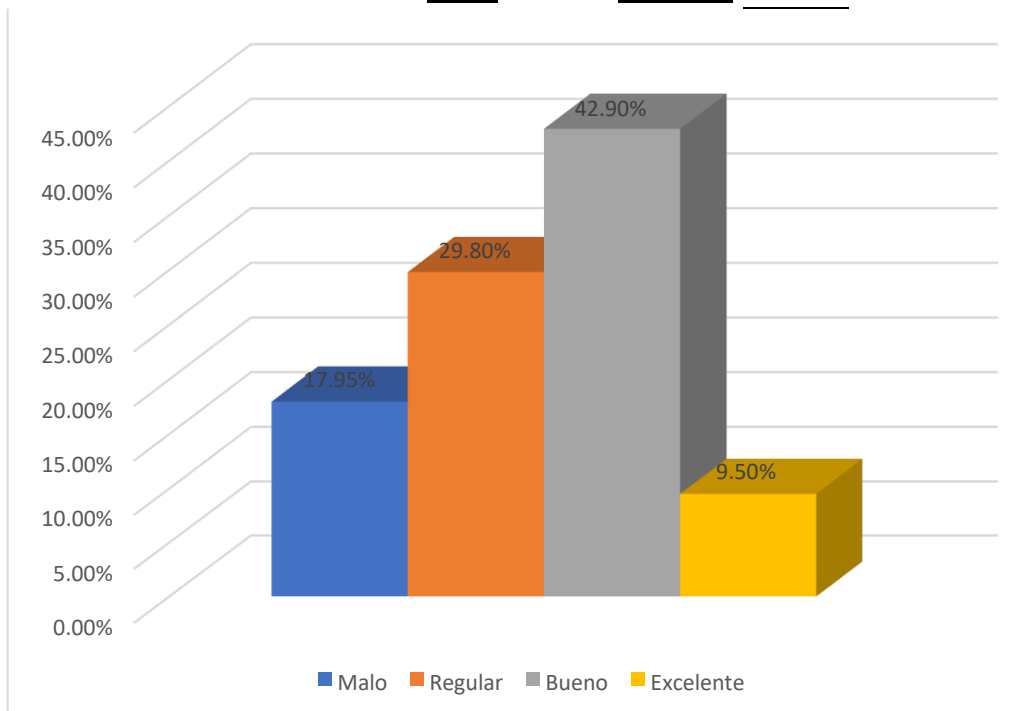
**Tabla 15**

*Nivel de la dimensión estándares de desempeño*

	<u>Frec.</u>	<u>%</u>
<b>Nota:</b> <i>Extraído de software</i>		
Válido		
Malo	15	17,9
Regular	25	29,8
Bueno	36	42,9
Excelente	8	9,5
<b>Nivel de la dimensión</b>	<b><u>Total</u></b>	<b><u>84 100,0</u></b>

**Figura 13**

*Nivel de la dimensión estándares de desempeño*



**Nota:** *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

## Interpretación

En la Tabla 15 y Figura 13, se muestra que los resultados del nivel de la dimensión estándares de desempeño muestran que; el 42,9% presentan un nivel bueno, el 29,8% un nivel regular, el 17,9% presentan un nivel malo y el 9,5% un nivel excelente.

**Tabla 16**

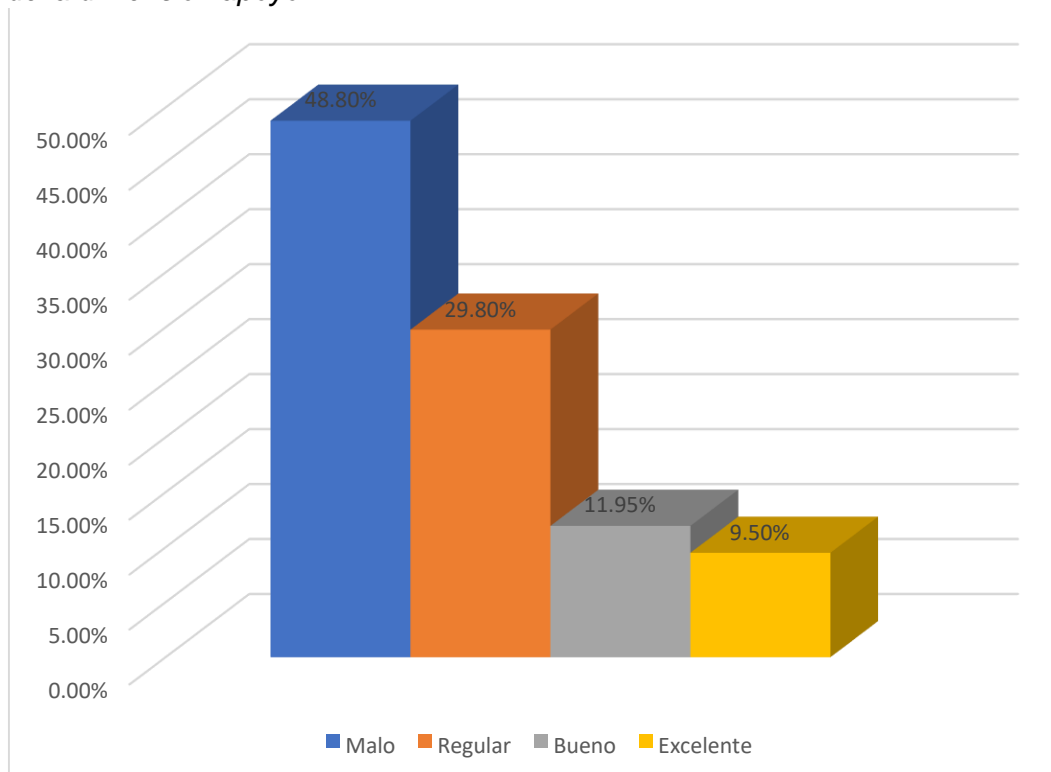
*Nivel de la dimensión apoyo*

	Frec.	%
Válido Malo	41	48,8
Regular	25	29,8
Bueno	10	11,9
Excelente	8	9,5
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

**Figura 14**

*Nivel de la dimensión apoyo*



Nota: *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

## Interpretación

En la Tabla 16 y Figura N°14, se indica que de 84 trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas, los resultados referente la dimensión apoyo muestran que; el 48,8% presentan un nivel malo, el 29,8% un nivel regular, el 11,9% tienen un nivel bueno y el 9,5% presenta un nivel de apoyo excelente.

**Tabla 17**

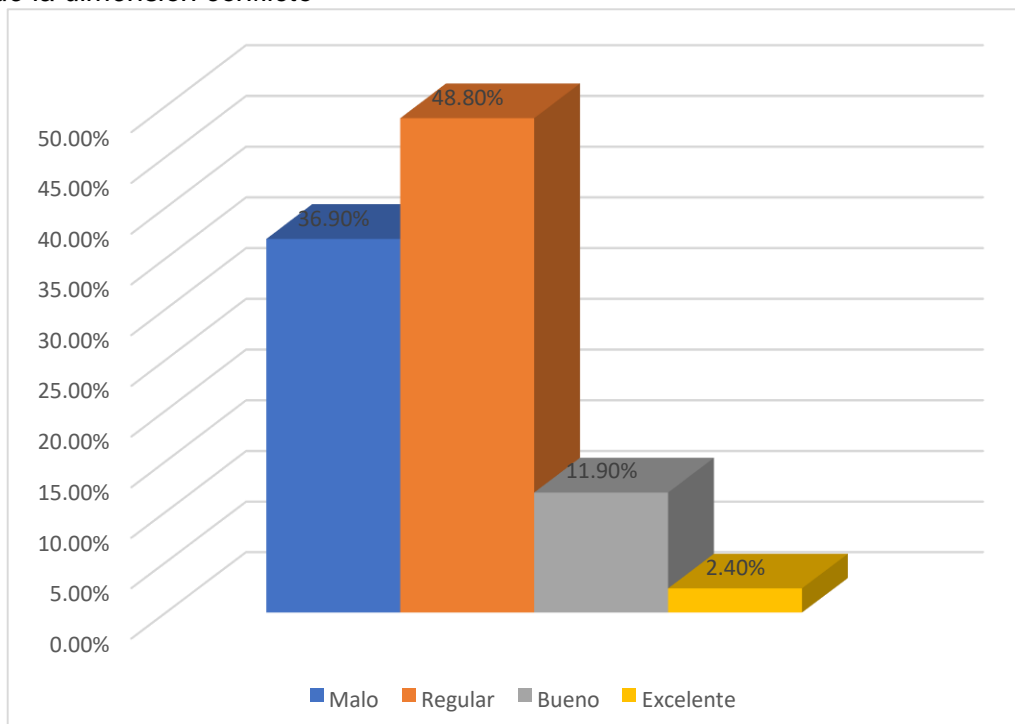
*Nivel de la dimensión conflicto*

	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Válido Malo	31	36,9
Regular	41	48,8
Bueno	10	11,9
Excelente	2	2,4
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

**Figura 15**

*Nivel de la dimensión conflicto*



Nota: *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

### Interpretación

En la Tabla 17 y Figura N°15 respecto a la dimensión conflicto muestra que, el 48,8% tienen un nivel regular, el 36,9% presentan un nivel malo, el 11,9% tienen un nivel bueno y el 2,4% presentan un nivel excelente.

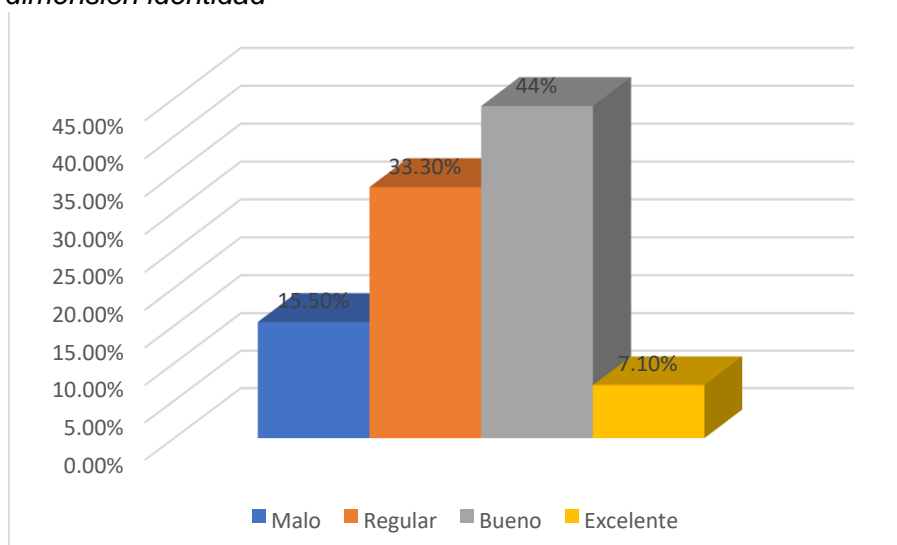
**Tabla 18**

*Nivel de la dimensión identidad*

	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Válido Malo	13	15,5
Regular	28	33,3
Bueno	37	44,0
Excelente	6	7,1
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Extraído de software SPSS 25. Figura 16*

*Nivel de la dimensión identidad*



Nota: *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

### Interpretación

En la Tabla 18 y Figura 16, se indica que los resultados del nivel de la dimensión identidad muestran que; el 44,0% presentan un nivel de identidad bueno, el 33,3% tienen un nivel regular, el 15,5% un nivel malo y el 7,1% presentan un nivel excelente.



## 5.2. Presentación de Resultados – Tablas cruzadas

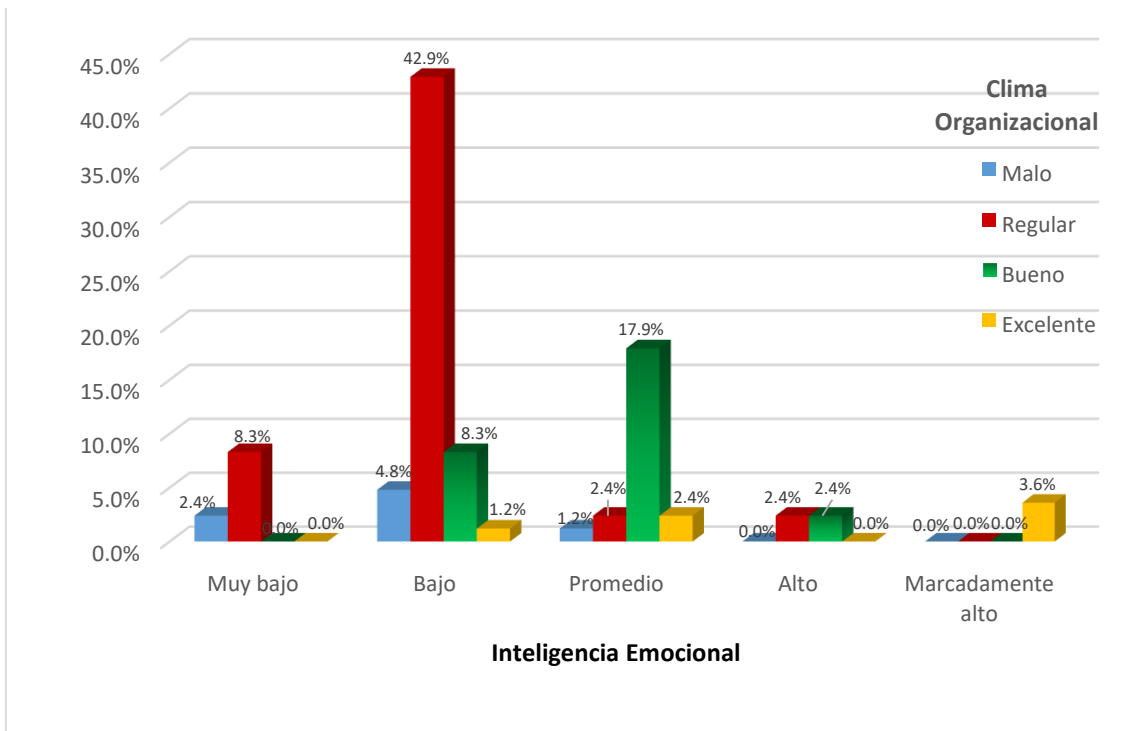
**Tabla 19**

*Tabla cruzada IE y Clima organizacional*

			Clima organizacional				<u>Total</u>			
			<u>Malo</u>	<u>Bueno</u>	<u>Excelente</u>	<u>Regular</u>				
Inteligencia emocional	muy bajo	N°	2	7	0	0	9			
		%	2,4%	8,3%	0,0%	0,0%	10,7%			
	bajo	N°	4	36	7	1	48			
		%	4,8%	42,9%	8,3%	1,2%	57,1%			
	promedio	N°	1	2	15	2	20			
		%	1,2%	2,4%	17,9%	2,4%	23,8%			
	alto	N°	0	2	2	0	4			
		%	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%	4,8%			
	marcadamente alto	N°	0	0	0	3	3			
		%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	3,6%			
	<b>Total</b>		<b>N</b>	<b>7</b>	<b>47</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>84 %</b>	<b>8,3%</b>	<b>56,0%</b>
				<u>28,6%</u>	<u>7,1%</u>	<u>100,0%</u>				

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

**Figura 17**



**Nota:** *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

### Interpretación

De acuerdo a la Tabla 19 y Figura 17, se demuestra que al relacionar la variable IE con la variable clima organizacional, luego de aplicar los test de estudio a los 84 servidores del CS San Jerónimo un porcentaje mayoritario del 42.9% califican en el nivel bajo de IE y un nivel regular en el clima organizacional; seguidamente de un 17.9% que alcanza un nivel promedio en inteligencia emocional y un nivel bueno en el clima organizacional; así también un 8.3% muestra un nivel muy bajo de inteligencia emocional y un nivel regular en el clima organizacional; a diferencia de un 3.6% que califican en el nivel marcadamente alto de inteligencia emocional y un nivel excelente en el clima organizacional; finalmente un 2.4% califican en el nivel alto de IE y un nivel regular - bueno en el clima organizacional

### Tabla 20

*Tabla cruzada Dimensión intrapersonal - clima organizacional*

---

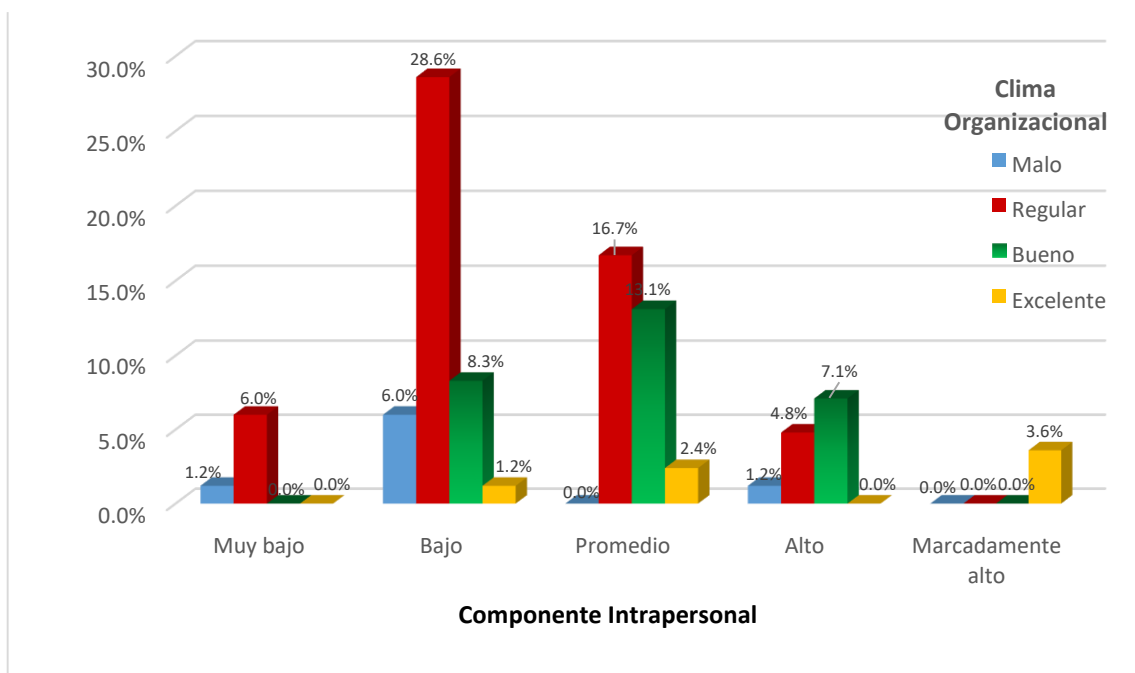
#### Clima organizacional

			<u>Malo</u>	<u>Regular</u>	<u>Bueno</u>	<u>Excelente</u>	<u>Total</u>	
Dimensión Intrapersonal	muy bajo	N°	1	5	0	0	6	
		%	1,2%	6,0%	0,0%	0,0%	7,1%	
	bajo	N	5	24	7	1	37	
		%	6,0%	28,6%	8,3%	1,2%	44,0%	
	promedio	N	0	14	11	2	27	
		%	0,0%	16,7%	13,1%	2,4%	32,1%	
	alto	N	1	4	6	0	11	
		%	1,2%	4,8%	7,1%	0,0%	13,1%	
	marcadamente alto	N	0	0	0	3	3	
		%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	3,6%	
	<b>Total</b>		<b>N</b>	<b>7</b>	<b>47</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>84</b>
			<b>%</b>	<b>8,3%</b>	<b>56,0%</b>	<b>28,6%</b>	<b>7,1%</b>	<b>100,0%</b>

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

**Figura 18**

*Dimensión intrapersonal - clima organizacional*



**Nota:** *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

## Interpretación

Respecto a la Tabla 20 y Figura 18, se demuestra que al relacionar la Dimensión intrapersonal con clima organizacional, luego de aplicar los test de estudio a los 84 servidores del CS San Jerónimo un porcentaje mayoritario del 28,6% califican en el nivel bajo de la dimensión Intrapersonal y un nivel regular en el clima organizacional; seguidamente de un 16,7% que alcanza un nivel promedio en la dimensión intrapersonal y un nivel regular en el clima organizacional; así también un 7,1% muestra un nivel alto del componente intrapersonal y un nivel bueno en el clima organizacional; a diferencia de un 6,0% que califican en el nivel muy bajo del componente intrapersonal y un nivel regular en clima organizacional; finalmente un 3,6% califican en el nivel marcadamente alto del componente intrapersonal y un nivel excelente en clima organizacional.

**Tabla 21**

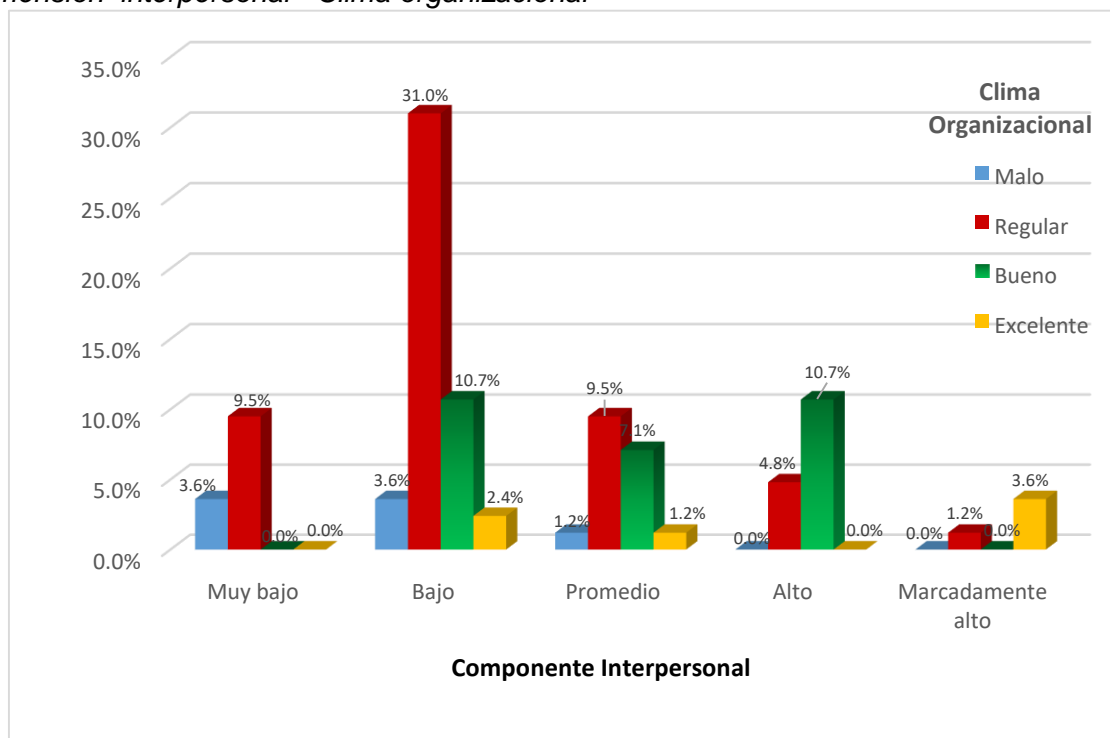
*Tabla cruzada Dimensión interpersonal - Clima organizacional*

		Clima organizacional					Total
		Malo	Regular	Bueno	Excelente		
Componente interpersonal	muy bajo	N	3	0	0	0	11
		%	3,6%	9,5%	0,0%	0,0%	13,1%
	Bajo	N	3	9		2	40
		%	3,6%	31,0%	10,7%	2,4%	47,6%
	promedio	N	1	6		1	16
		%	1,2%	9,5%	7,1%	1,2%	19,0%
	Alto	N	0	9		0	13
		%	0,0%	4,8%	10,7%	0,0%	15,5%
	marcadamente alto	N	0	0		3	4
		%	0,0%	1,2%	0,0%	3,6%	4,8%
<b>Total</b>		<b>N</b>	<b>7</b>	<b>47</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>84</b>
			<b>56,0%</b>	<b>28,6%</b>	<b>7,1%</b>	<b>100,0%</b>	

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

**Figura 19**

*Dimensión interpersonal - Clima organizacional*



**Nota:** *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

### **Interpretación**

En la Tabla 21 y Figura 19, se demuestra que al relacionar el componente interpersonal con la variable clima organizacional, luego de aplicar los test de estudio a los 84 servidores del CS San Jerónimo un porcentaje mayoritario del 31,0% califican en el nivel bajo de la dimensión interpersonal y un nivel regular en el clima organizacional; seguidamente de un 10,7% que alcanza un nivel alto en el componente interpersonal y un nivel bueno en el clima organizacional; así también un 9,5% muestra un nivel alto – muy bajo del componente interpersonal y un nivel regular respecto al clima organizacional; finalmente un 3,6% califican en el nivel marcadamente alto del componente interpersonal y un nivel excelente en el clima organizacional.

**Tabla 22**

*Tabla cruzada Componente de adaptabilidad\*Clima organizacional*

**Clima organizacional**  
**Malo Regular Bueno Excelente Total**

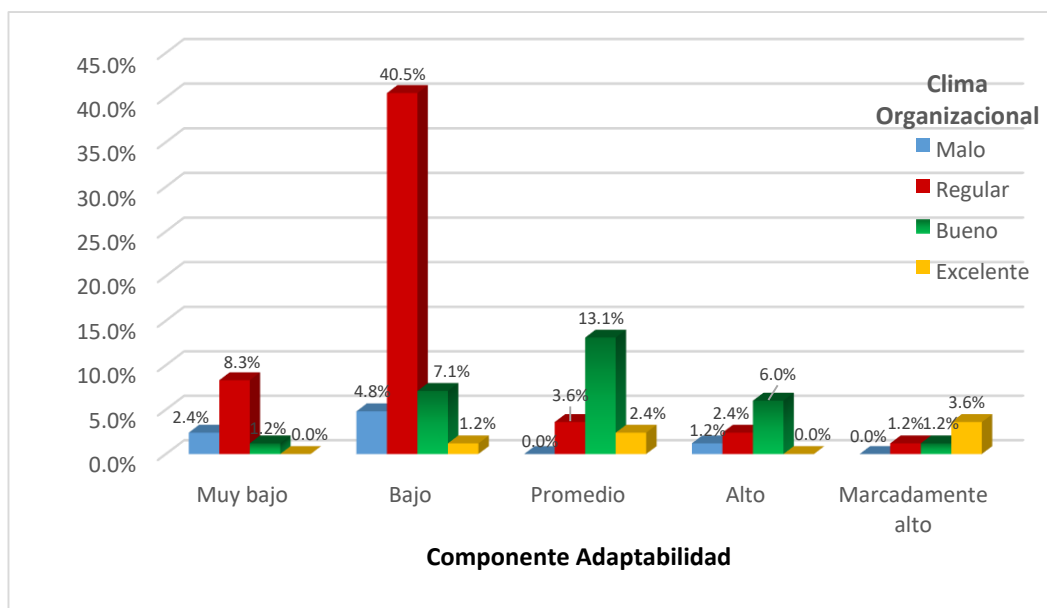
<b>Componente adaptabilidad</b>	<b>de muy bajo</b>	N	2	7	1	0	10
		%	2,4%	8,3%	1,2%	0,0%	11,9%
	<b>bajo</b>	N	4	34	6	1	45
		%	4,8%	40,5%	7,1%	1,2%	53,6%
	<b>promedio</b>	N	0	3	11	2	16
		%	0,0%	3,6%	13,1%	2,4%	19,0%
	<b>alto</b>	N	1	2	5	0	8
		%	1,2%	2,4%	6,0%	0,0%	9,5%
	<b>marcadamente alto</b>	N	0	1	1	3	5
		%	0,0%	1,2%	1,2%	3,6%	6,0%
<b>Total</b>		N	7	47	24	6	84
		%	8,3%	56,0%	28,6%	7,1%	100,0%

**Nota:** *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

**Figura 20**

*Tabla cruzada Componente de adaptabilidad\*Clima organizacional*



**Nota:** *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

### Interpretación

De acuerdo a la Tabla 22 - Figura 20, se demuestra que al relacionar el componente adaptabilidad con la variable clima organizacional, luego de aplicar los test de estudio a los 84 servidores del CS San Jerónimo un porcentaje mayoritario del 40,5 % califican en el nivel bajo del componente adaptabilidad y un nivel regular en clima organizacional; seguidamente de un 13,1 % que alcanza un nivel promedio en el componente adaptabilidad y un nivel bueno en el clima organizacional; así también un 8,3% muestra un nivel muy bajo de la dimensión adaptabilidad y un nivel regular en el clima organizacional; a diferencia de un 6,0% que califican en el nivel alto del componente adaptabilidad y un nivel bueno en clima organizacional; finalmente un 3,6% califican en el nivel marcadamente alto del componente adaptabilidad y un nivel excelente en el clima organizacional.

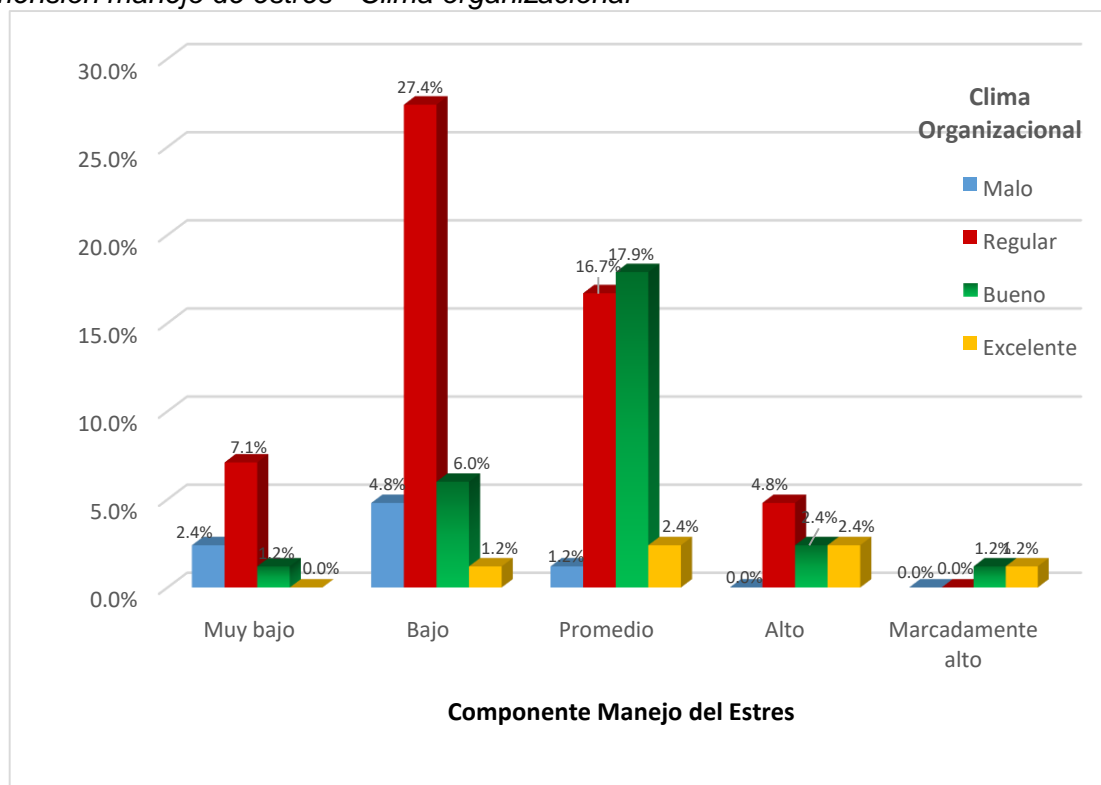
### Tabla 23

*Tabla cruzada Dimensión manejo de estrés - Clima organizacional*

		Clima organizacional <u>Malo</u>				<u>Total</u>	
		<u>Regular</u>	<u>Bueno</u>	<u>Excelente</u>			
Componente manejo de muy bajo estrés		N	2	6	1	0	9
		%	2,4%	7,1%	1,2%	0,0%	10,7%
	bajo	N	4	23	5	1	33
		%	4,8%	27,4%	6,0%	1,2%	39,3%
	promedio	N	1	14	15	2	32
	%	1,2%	16,7%	17,9%	2,4%	38,1%	
alto	N	0	4	2	2	8	
	%	0,0%	4,8%	2,4%	2,4%	9,5%	
marcadamente alto	N	0	0	1	1	2	
	%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%	2,4%	
<b>Total</b>	<b>N</b>	<b>7</b>	<b>56,0%</b>	<b>28,6%</b>	<b>6</b>	<b>100,0%</b>	
<b>47</b>	<b>%</b>	<b>8,3%</b>	<b>56,0%</b>	<b>28,6%</b>	<b>7,1%</b>	<b>84</b>	

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*  
**Figura 21**

*Dimensión manejo de estrés - Clima organizacional*



Nota: *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo



## Interpretación

Respecto a la Tabla 23 - Figura 21, se demuestra que al relacionar la dimensión manejo de estrés con la variable clima organizacional, luego de aplicar los test de estudio a los 48 servidores del CS San Jerónimo un porcentaje mayoritario del 27,4% califican en el nivel bajo del componente manejo de estrés y un nivel regular en el clima organizacional; seguidamente de un 17,9% que alcanza un nivel promedio en el componente manejo de estrés y un nivel bueno en el clima organizacional; así también un 7,1% muestra un nivel muy bajo del componente manejo de estrés y un nivel regular en el clima organizacional; a diferencia de un 4,8% que califican en el nivel alto de la dimensión manejo de estrés y un nivel regular en el clima organizacional; finalmente un 1,2% califican en el nivel marcadamente alto de la dimensión manejo de estrés y un nivel bueno - excelente en el clima organizacional.

**Tabla 24**

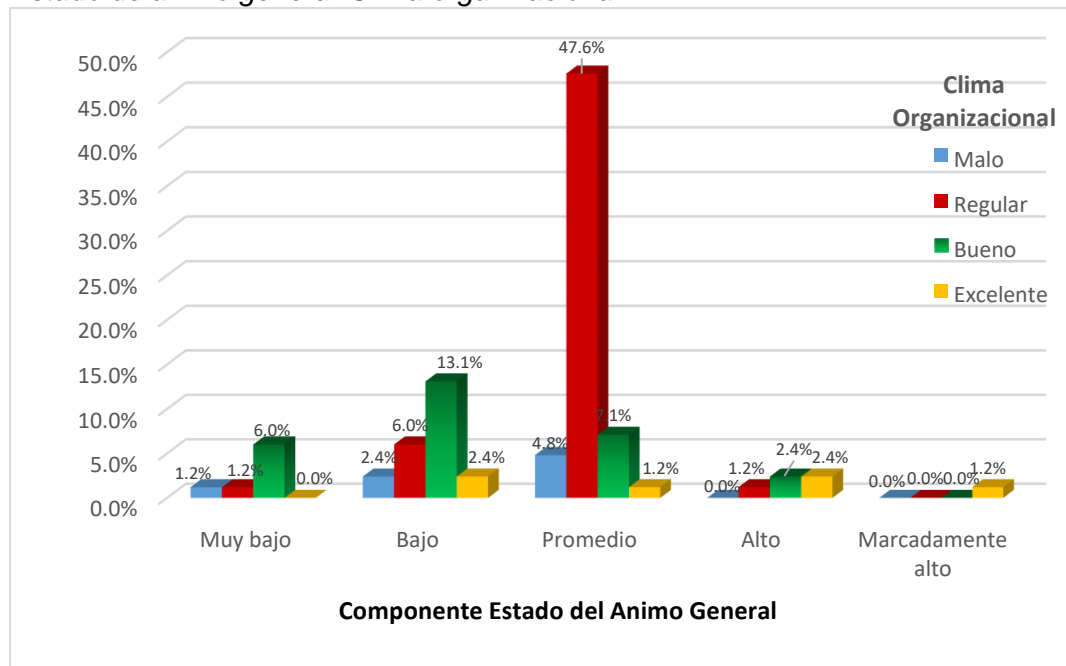
*Tabla cruzada Dimensión estado de ánimo general - Clima organizacional*

Estado de ánimo general		Clima organizacional				Total
		Regular	Bueno	Excelente	Malo	
de muy bajo	N	1	1	5	0	7
	%	1,2%	1,2%	6,0%	0,0%	8,3%
bajo	N	2	5	11	2	20
	%	2,4%	6,0%	13,1%	2,4%	23,8%
promedio	N	4	40	6	1	51
	%	4,8%	47,6%	7,1%	1,2%	60,7%
alto	N	0	1	2	2	5
	%	0,0%	1,2%	2,4%	2,4%	6,0%
marcadamente alto	N	0	0	0	1	1
	%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%
<b>Total</b>		<b>N 7</b>	<b>47</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>84</b>
		<b>56,0%</b>	<b>28,6%</b>	<b>7,1%</b>	<b>100,0%</b>	

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

**Figura 22**

*Estado de ánimo general\*Clima organizacional*



**Nota:** *Extraído de Microsoft Excel.*

Elaboración propia. Fuente Trabajo de campo

### Interpretación

De acuerdo a la Tabla 24 - Figura 22, se demuestra que al relacionar el componente estado de ánimo general con la variable clima organizacional, luego de aplicar los test de estudio a los 48 Servidores del CS San Jerónimo un porcentaje mayoritario del 47,6% califican en el nivel promedio del componente estado de ánimo general y un nivel regular en el clima organizacional; seguidamente de un 13,1% obtienen un nivel bajo en el componente estado de ánimo general y un nivel bueno en el clima organizacional; un 6,0% muestra un nivel muy bajo de la dimensión estado de ánimo general y un nivel bueno en el clima organizacional; a diferencia de un 2,4% que califican en el nivel alto de la dimensión estado de ánimo general y un nivel bueno- excelente en el clima organizacional; finalmente un 1,2% califican en el nivel marcadamente alto del componente estado de ánimo general y un nivel excelente en clima organizacional.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis de los resultados – Prueba de hipótesis

#### Contrastación de hipótesis

##### Hipótesis General

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación entre IE y el clima organizacional en el personal del CS de San Jerónimo-Andahuaylas- 2021

**Hipótesis Alterna (Ha):** Existe relación entre IE y el clima organizacional en el personal del CS de San Jerónimo-Andahuaylas-2021

**Tabla 25**

*Correlación entre IE y clima organizacional*

				<b>Inteligencia emocional</b>	<b>Clima organizacional</b>
Rho Spearman	de Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	de	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		84	84
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	de	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		84	84

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

#### Interpretación

De acuerdo a la tabla 25, se indica que existe correlación entre las variables las cuales son muy significativas debido a que se obtuvo un valor del sig. Bilateral 0,000 que es menor a 0,05 y por debajo del 0,01 requerido, por ello se afirma que tiene un 99% de confianza, este resultado nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna. También observamos que el valor estadístico de Rho de Spearman es de 0,614 lo cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables IE y el clima organizacional de los servidores del Centro de Salud de San Jerónimo de la ciudad de

Andahuaylas.

No existe relación entre

**Hipótesis Específica uno**

**Hipótesis Nula (Ho):** la dimensión intrapersonal y clima organizacional en el personal del centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas

**Hipótesis Alterna (Ha):** Existe relación entre la dimensión intrapersonal y clima organizacional en el personal del centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas

**Tabla 26**

*Correlación entre el dimensión intrapersonal - el clima organizacional*

			<b>Componente intrapersonal</b>	<b>Clima organizacional</b>
Rho de Spearman	Dimensión intrapersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 26, se muestra que existe correlación entre la variable y la dimensión, las cuales son muy significativas debido a que se obtuvo un valor del sig. bilateral 0,000 que es menor a 0,05 y por debajo del 0,01 requerido, por ello se afirma que tiene un 99% de confianza, este resultado nos indica que se objeta la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna. Así también observamos que el valor estadístico de Rho de Spearman es de 0,427 lo cual nos muestra que existe una correlación positiva moderada de la dimensión

No existe relación entre intrapersonal y la variable clima organizacional de los servidores del CS de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas.

**Hipótesis específica dos.**

**Hipótesis Nula (Ho):** la dimensión interpersonal y clima organizacional en los trabajadores del Centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe relación entre la dimensión interpersonal y clima organizacional en el personal del Centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas

**Tabla 27**

*Correlación entre el dimensión interpersonal y el clima organizacional*

				<b>Componente interpersonal</b>	<b>Clima organizacional</b>
Rho Spearman	de Dimensión interpersonal	Coeficiente de correlación	de	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		84	84
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	de	,467**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		84	84

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 27, se muestra que consta correlación entre la dimensión y la variable, las cuales son muy significativas debido a que se obtuvo un valor del sig. (bilateral)

No existe relación entre 0,000 que es menor a 0,05 y por debajo del 0,01 requerido, por ello se afirma que tiene un 99% de confianza, este resultado nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna. Así también observamos que el valor estadístico de Rho de Spearman es de 0,467 lo cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión interpersonal y la variable clima organizacional de los servidores del CS de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas.

### Hipótesis específica tres.

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** la dimensión adaptabilidad y clima organizacional en el personal del CS San Jerónimo-Andahuaylas

**Hipótesis Alterna (H<sub>a</sub>):** Existe relación entre la dimensión de adaptabilidad y clima organizacional en los trabajadores en los trabajadores del centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas

**Tabla 28**

*Correlación entre la dimensión adaptabilidad y el clima organizacional*

			Componente de adaptabilidad	Clima organizacional
Rho Spearman	de Dimensión adaptabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,541**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

### Interpretación:

No existe relación entre

En la tabla 28, se muestra que existe correlación entre la dimensión y la variable, las cuales son muy significativas debido a que se obtuvo un valor del sig. bilateral 0,000 que es menor a 0,05 y por debajo del 0,01 requerido, por ello se afirma que tiene un 99% de confianza, este resultado nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna. También observamos que el valor estadístico de Rho de Spearman es de 0,541 lo cual nos muestra que existe una correlación positiva moderada de la dimensión adaptabilidad y la variable clima organizacional de los servidores del CS de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas.



### Hipótesis específica cuatro.

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación de la dimensión manejo de estrés y clima organizacional en el personal del CS de san Jerónimo-Andahuaylas

**Hipótesis Alterna (Ha):** Existe relación de la dimensión del manejo de estrés y clima organizacional en el personal del centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas

**Tabla 29**

*Correlación entre dimensión manejo de estrés - clima organizacional*

manejo de estrés		Dimensión	Clima organizacional
Rho Spearman	de Dimensión manejo de estrés	Coefficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	,437**
		N	,000
			84
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	de ,437**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			84

**Nota:** Extraído de software SPSS 25.

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 29, se muestra que existe correlación entre la dimensión y la variable, las cuales son muy significativas debido a que se obtuvo un valor del sig. bilateral 0,000 que es menor a 0,05 y por debajo del 0,01 requerido, por ello se afirma que tiene un 99% de confianza, este resultado nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna. Así también observamos que el valor estadístico de Rho de Spearman es de 0,437 lo cual nos muestra que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión manejo del estrés y la variable clima organizacional de los servidores del CS de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas.

### Hipótesis específica cinco.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre la dimensión estado de ánimo general y clima organizacional en el personal del centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación entre la dimensión estado de ánimo general y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas

**Tabla 30**

*Correlación entre el estado de ánimo general y el clima organizacional*

		<b>Dimensión estado de ánimo general</b>	<b>Clima organizacional</b>
Rho de Spearman	de Dimensión estado de ánimo general	1,000	,502**
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)		
	N	84	84
	Clima organizacional	,502**	1,000
	Coefficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)		
	N	84	84

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 30, se muestra que se presenta correlación entre la dimensión y la variable, las cuales son muy significativas debido a que se obtuvo un valor del sig. bilateral 0,000 que es menor a 0,05 y por debajo del 0,01 requerido, por ello se afirma que tiene un 99% de confianza, este resultado nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alternativa. Así también observamos que el valor estadístico de Rho de Spearman es de 0,502 lo cual nos muestra que se presenta una correlación positiva moderada entre la dimensión estado del ánimo general y la variable clima organizacional de los servidores del CS de San Jerónimo de la ciudad de Andahuaylas.

## 6.2. Comparación resultados con antecedentes

Esta investigación tuvo como objetivo establecer la correlación que existe entre IE y clima organizacional de los trabajadores del CS de San Jerónimo-Andahuaylas, para ello se utilizó el instrumento de barón de inteligencia emocional y el cuestionario de clima organizacional de Litwin & Stringer.

Según los resultados obtenidos existe una relación muy significativa, con un P valor de 0,000 entre las variables de estudio, así también los resultados nos revelan un coeficiente de correlación de Spearman de 0,614 expresando una relación estadística positiva moderada, donde ambas variables siguen igual dirección, lo que nos indica que a menor IE menor calificación de clima organizacional.

Los resultados de nuestra investigación revelan similitud con el estudio de (Aranguren & Lozano (2019), desarrollada en la Universidad de Santo Tomas Sede Villavicencio, dicha investigación tuvo como objetivo establecer la correlación entre la variable IE y el clima organizacional en los trabajadores de la salud. En su investigación Aranguren & lozano (2019) nos indican que si existe una relación significativa entre las variables Inteligencia emocional y Clima organizacional, lo que implica que la I.E de los trabajadores influye en el Clima organizacional de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar, en este aspecto este estudio se asemeja a nuestra investigación ya que también presenta una relación muy significativa de dependencia entre la variable IE y clima organizacional. Por otra parte es importante mencionar también que la investigación de Aranguren y Lozano se diferencia de nuestra investigación en los resultados obtenidos, ya que dentro de la investigación de Aranguren y Lozano la IE y clima organizacional arrojan un resultado de nivel alto, mientras que en nuestra investigación se mostró que el 57.1% presentan un grado de nivel de I.E bajo y que el 56,0% presentan un nivel de clima organizacional regular.

Así mismo Carranco (2018), quien fue citado en los antecedentes internacionales realizó un estudio cuyo objetivo fue establecer el nivel de IE y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales odontólogos del Distrito de Salud 10D01 Ibarra – en donde se

evidencio en sus resultados un alto grado de IE de 77,5%, además de un 80% de los profesionales de la salud demuestra un alto grado de desempeño laboral. Es así que esta investigación de Carranco (2018) guarda similitud a nuestra investigación con respecto a la relación significativa entre sus variables pero existe diferencia en los resultados ya que el estudio de Carranco muestra un alto grado de IE y desempeño laboral mientras en nuestro estudio estos resultados se encuentran en un nivel bajo y regular respectivamente.

También García (2021) quien fue citado en los antecedentes nacionales desarrollo una investigación sobre la IE y clima organizacional en profesionales asistenciales en el Hospital del Cantón Milagro en tiempos COVID-19, en donde los resultados de dicha investigación muestran que la IE y clima organizacional evidencia un porcentaje alto a un 70% y 87% respectivamente, resultados que son muy diferentes a nuestra investigación en donde la IE esta denotado por un nivel bajo y el clima organizacional calificado como regular. Aunque es importante mencionar que el estudio de García guarda similitud con nuestra investigación en referencia a la correlación entre sus dos variables los cuales son significantes en ambos estudios.

Igualmente Huamán (2017), en su investigación sobre el tema Inteligencia emocional y clima institucional en las docentes del nivel inicial en Andahuaylas, demuestra similitud en la prueba de hipótesis respecto a nuestra investigación, ya que en ambos estudios existe relación significativa entre sus variables. Pero difieren en los resultados debido a que Huamán señala que un 70.5% de los docentes califican en un rango de favorable y muy favorable en inteligencia emocional y un 70.7 % señala que el clima institucional es bueno y muy bueno a diferencia de nuestro estudio en donde la IE emocional es baja y clima organizacional regular.

Por otra parte Urbano (2020), quien desarrollo la investigación sobre "Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2020", difiere a nuestro estudio en sus resultados y prueba de hipótesis debido a que en el investigación de urbano no se encontró correlación entre sus variables a

diferencia de nuestro estudio en donde si existe una relación significativa. Además también difieren en los resultados obtenidos ya que en el estudio de Urbano se señala que un 80% presenta adecuada IE y un 74.5% del personal hace referencia que el clima organizacional está por mejorar a diferencia de nuestra investigación en donde la IE califica en nivel bajo y clima organizacional en nivel regular.

Finalmente de acuerdo a la comparación de nuestro estudio respecto a otras investigaciones podemos señalar que en su gran mayoría las investigaciones muestran que si existe una relación entre las variables de estudio que son Inteligencia emocional y clima organizacional, lo que nos hace afirmar que el conocimiento y control de las emociones si intervienen en el clima organizacional.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

- ✦ El estudio realizado, respecto al objetivo general concluye que se ha determinado la existencia de una relación muy significativa entre la IE y clima

organizacional en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo en Andahuaylas debido a que se obtuvo un valor del sig. (bilateral) 0,000 que es menor a 0,05 y por debajo del 0,01 requerido, por ello se afirma que tiene un 99% de confianza, estableciendo el rechazo de la hipótesis nula. Además de obtener un coeficiente de correlación de 0,614 correspondiente a una correlación positiva moderada entre ambas variables, con lo que se demuestra que a menor nivel de IE, se obtiene menor calificación con respecto al clima organizacional.

- ✦ En referencia al primer objetivo se estableció que presenta una relación muy significativa entre la dimensión intrapersonal y clima organizacional de la población en estudio, habiendo obtenido un valor p de 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula, además se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,427 (positivo moderada). Dentro de la generación de estos resultados también se dio a conocer que un porcentaje mayoritario del personal del CS San Jerónimo calificaron con un nivel bajo y promedio en el componente intrapersonal el cual incide en la calificación de un clima organizacional regular percibido en la institución.
- ✦ Por otro lado en el segundo objetivo se rechazó también la hipótesis nula ya que los resultados mostraron una relación muy significativa, habiendo obtenido un p valor de 0,000, donde se estableció la relación que existe de la dimensión interpersonal y clima organizacional en los trabajadores del CS de San Jerónimo de Andahuaylas, así también se obtuvo un grado de correlación positiva moderada con un 0,467, donde el componente interpersonal presenta un nivel predominantemente bajo de 47,6% , lo que hace referencia a una baja empatía, bajas relaciones personales y baja responsabilidad social por parte del personal de la institución en estudio.

- ✦ En cuanto al tercer objetivo específico, se mostró también una relación muy significativa con un valor p de 0,000, afirmando la hipótesis alterna, además el p valor del coeficiente de correlación es de 5,41 (positiva modera). Además de mostrar los resultados con un bajo nivel del componente adaptabilidad en un 53,6 % dándonos a conocer que un gran porcentaje de los trabajadores poseen una baja capacidad de solución de problemas, baja capacidad en la percepción de la realidad existente y baja flexibilidad para adaptarse a diferentes situaciones.
- ✦ Así también con respecto al cuarto objetivo específico de la dimensión estado de ánimo general y clima organizacional del personal de salud en estudio, se concluyó que existe una relación muy significativa por ende se rechazó la hipótesis nula, debido al p valor de 0,000. Además de obtener una correlación de Rho de Spearman de 0,502 denotada como una correlación positiva modera. Un punto importante a mencionar son los resultados obtenidos, donde un 60,7% señalan tener un muy bajo estado de ánimo general, referidos a la felicidad y optimismo que presentan los servidores del establecimiento de salud lo cual incide en un clima organizacional regular.
- ✦ Finalmente en el quinto objetivo específico respecto al componente del manejo de estrés y clima organizacional, se concluyó que existe una relación muy significativa indicada por un p valor de 0,000; además los resultados mostraron también un coeficiente de correlación de 0,437 señalada como positiva modera, donde la dimensión manejo de estrés predomina en un gran porcentaje de nivel bajo y promedio el cual incide en un regular clima laboral.

### **Recomendaciones**

- Se sugiere considerar, a los jefes o gerente del centro de salud, dar la relevancia respectiva al tema inteligencia emocional en sus trabajadores ya que se ha demostrado que este aspecto incide en el clima laboral de la

organización. Por ello se recomienda desarrollar un plan de trabajo sobre inteligencia emocional direccionado al manejo de las emociones de sus colaboradores, en el cual se incluya talleres y evaluaciones de forma periódica para mejorar los resultados esperados de un clima organizacional saludable.

- Realizar talleres sobre comunicación asertiva, autoconcepto y comprensión de sí mismo con el objetivo de fortalecer en el personal el autoconocimiento de sus propias emociones y comprensión de sus actos lo cual ayudara también en mejorar el clima laboral.
- Se sugiere a los jefes de la institución fomentar el trabajo colaborativo, empático y promover actividades de recreación, que ayuden en mejorar las relaciones interpersonales de sus colaboradores del establecimiento de salud.
- Se recomienda gestionar capacitaciones para las áreas de jefaturas en el tema de liderazgo con la finalidad de mejorar el afrontamiento de problemas e inserción de cambios que se pueden generar dentro de la institución.
- Se sugiere realizar talleres y actividades direccionados al manejo del estrés para los servidores del Centro de Salud con el objetivo de mejorar sus habilidades para afrontar fuertes situaciones estresantes a los cuales están expuestos día a día y mantenerse emocionalmente estables dentro de su centro de trabajo.
- Finalmente se recomienda realizar talleres motivacionales que ayuden en el bienestar y confort del personal y así generar un mejor clima organizacional en el CS San Jerónimo.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Aguilar, R. (s/f). *Diagnóstico del Clima Organizacional en las Direcciones Regionales de Salud Ayacucho, Huancavelica y la Dirección de Salud Andahuaylas*. MINSA. Recuperado el 13 de 12 de 2021 de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/IDREH/743\\_IDREH1-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/IDREH/743_IDREH1-2.pdf)

Aptitus. (20 de AGOSTO de 2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal*



*clima laboral*. El Comercio. Recuperado el 28 de 11 de 2021 de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboralnoticia-548835-noticia/>

Aranguren, D. A., & Lozano, L. P. (2019). *Análisis correlacional entre la inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la clínica del sistema nervioso renovar* [Tesis de licenciatura, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional, <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/19629>

Ardila, R. (2011). *Inteligencia. ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar?* Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales. Recuperado el 14 de diciembre de 2021 de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0370-39082011000100009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-39082011000100009)

Arnao, J. C. A., & Villegas, A. E. (2015). *Propuesta de plan de mejora del clima laboral del Banco Continental BBVA Balta basado en la teoría de Litwin y Stringer, Chiclayo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional, [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/687/1/TL\\_ArnaoNinoJuan\\_VillegasCubasAlexandra.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/687/1/TL_ArnaoNinoJuan_VillegasCubasAlexandra.pdf)

Arrabal, E. M. (2018). *Inteligencia Emocional* (1.0 ed.). Elearning S.L. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=bp18DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=que+es+inteligencia+emocional&ots=RrE\\_fke2Bp&sig=fzuQh-1OIYCRH7qpDxeYfUxx-0#v=onepage&q=que%20es%20inteligencia%20emocional&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=bp18DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=que+es+inteligencia+emocional&ots=RrE_fke2Bp&sig=fzuQh-1OIYCRH7qpDxeYfUxx-0#v=onepage&q=que%20es%20inteligencia%20emocional&f=false)

Bericat, E. (2012). *Emociones*. Sociopedia.isa. Recuperado el 16 de diciembre de 2021 de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/47752/DOIEmociones.pdf>

- Carranco, D. E. (2018). *Evaluación del nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de profesionales odontólogos del distrito de salud 10d01 IbarraPimampiro-Urcuqui* [tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional, <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/16603>
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *Revista Innovar* vol. 16, <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/19365/20322>
- Crespo, C. (13 de Junio de 2019). *El mundo emocional de las organizaciones*. Valor.pe. Recuperado el 05 de 12 de 2021 de <https://valor.pe/el-mundo-emocional-de-lasorganizaciones/>
- Fernández, P., & Ramos, N. (2016). *Desarrolla tu Inteligencia Emocional*. Editorial Kairos S.A (digital). <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7u2bDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=porque+es+importante+la+inteligencia+emocional+&ots=sx69lY0snr&sig=WBWNxxrbE5OYM1UIIP3HGigx4iw#v=onepage&q=porque%20es%20importante%20la%20inteligencia%20emocional&f=false>
- Gabel, R. (22 de agosto de 2013). *La inteligencia emocional explica hasta un 30% de los logros de los ejecutivos*. Gestión. Recuperado el 25 de 11 de 2021 de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-explica-30-logros-ejecutivos-46326-noticia/>
- García, A. J. (2021). *Inteligencia emocional y clima organizacional en profesionales asistenciales de un Hospital del Cantón Milagro en tiempos COVID-19, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66440>

- García, F. J., & Benavides, E. A. (2020). *Administración: Clima Organizacional* [Tesis Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio Institucional, <https://repositorio.unan.edu.ni/12869/1/23120.pdf>
- García, M., & Giménez, S. I. (2010). *La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador*. Revista Digital del Centro del Profesorado Cuevas – Olula (Almería). Recuperado el 14 de 11 de 2021 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>
- Goleman, D. (1995/2010). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairos: ISBN digital: 978-84-7245-787-4.  
<https://books.google.com.pe/books?id=YuybDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Goleman, D. (1995/2010). *La Inteligencia Emocional*. Ediciones B Argentina S.A.
- Hernández, C. I., & Dickinson, M. E. (2014). *Importancia de la inteligencia emocional en Medicina*. Investigación en educación medica, Recuperado el 09 de 11 de 2021  
Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v3n11/v3n11a6.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Editorial McGRAW-HILL Interamericana editores, S.A. de C. V.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1370/Jennifer\\_Tesis\\_Titulo\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1370/Jennifer_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Huamán, A. M. (2019). *Inteligencia emocional y clima institucional en las docentes de las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Andahuaylas - Apurímac* [Tesis de Maestría, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/650>
- Huayta, E. G., Ramos, D. A., & Tandaypan, M. Á. (2017). *Clima laboral y el desempeño del personal de la empresa ingenieros civiles y contratistas generales SA, Lima 2016*.

- [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega). Repositorio Institucional,  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2191/TESIS%20DE%200%20HUAYTA%20E.%2c%20RAMOS%20L.%20Y%20TANDAYPAN%20P.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Legua, J. S. (2018). Propuesta para la mejora del clima organizacional según la teoría de Litwin y Stringer en el PS. Fraternidad Niño Jesús, distrito de Ate, 2018. [Tesis de Licenciatura, Peruana Unión]. Repositorio Institucional
- León, P. L. (2018). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en las Enfermeras del Hospital de Alta Complejidad Virgen De La Puerta* [Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional,  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11806>
- Medranda, J. L., & Moreira, G. J. (2020). *Diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud tipo c del Cantón Chone* [Escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio Institucional,  
<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1263/1/TTAP09D.pdf>
- Mejía, J. J. (01 de 01 de 2013). *Reseña teórica de la inteligencia emocional: modelos e instrumentos de medición*. Revista Científica, Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Recuperado el 07 de 11 de 2021 de  
<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/revcie/issue/view/381>
- Ocoruro, D. N. (2019). Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de la escuela profesional de psicología de la Universidad Alas Peruanas Juliaca -2019. [Tesis Licenciatura, Universidad Autónoma de Ica,] Repositorio institucional.

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/885/1/Dalila%20Noemi%20Ocoruro%20Quico.pdf>

Olvera, Y., Domínguez, B., & Cruz, A. (2002). *Inteligencia Emocional "manual para el profesional en el ámbito industrial"*. Editorial Plaza y Valdés, S.A. de C.V. [https://books.google.com.pe/books?id=irw3FVPVNXAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=irw3FVPVNXAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Orellana, P. (18 de diciembre de 2019). *Clima Organizacional*. Economipedia. Recuperado el 16 de octubre de 2021 de <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>

Ovando, L. (25 de 09 de 2019). *Clima laboral negativo: repelente para el talento*. PDA Recuperado el 07 de 12 de 2021 de <https://blog.pdainternacional.net/blog/2019/09/25/clima-laboral-negativo-repelentepara-el-talento/>

Parra, M. Duran, S. E., Marceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K. Albarino, C. Navarro, N. Charris, P & Ramírez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista Espacios*, Vol.39. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395021.html>

Romero, H. N. (2016). *Inteligencia emocional y clima organizacional (estudio realizado con los colaboradores de la delegación de recursos humanos de una institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango)* [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional, <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>

Salcedo, S. S., & Lozano, Y. M. (2015). *Análisis de los factores determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de Litwin y Stringer en dos sucursales de Davivienda en Cartagena durante 2014*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Cartagena]. Repositorio Institucional

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3314>

Santana, C., & Cristancho, F. (29 de octubre de 2016). *Clima laboral en Latinoamérica 2013-2014*. Ascendo. Recuperado el 13 de 12 de 2021 de <https://silo.tips/download/estudode-clima-laboral-na-america-latina-2013-2014-da-consultora>

Trujillo, M. M., & Rivas, L. A. (2005). Orígenes, Evolución y Modelos de Inteligencia Emocional. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*. Recuperado el 05 de 11 de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802502>

Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Barón (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Redalyc.org. Recuperado el 07 de Diciembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>

Urbano Pérez De Ancajima, S. I. (2020). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58203>

Velarde, F. (15 de octubre de 2018). *The emotional intelligence network*. Sixseconds. Recuperado el 2021 de 11 de 01 de <https://esp.6seconds.org/2018/10/15/3preguntas-acerca-tendencias-actuales-eq-latam/>

Venegas, B, G. (2019). *La Motivación (Según la Teoría de Maslow) Y el Hábito Lector en los Estudiantes del Segundo Grado de Secundaria en La IE "Sagrado Corazón de Jesús" del Cusco*. [Tesis Maestría. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional, <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8162/BC-4584%20VENEGAS%20BOCANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zapata Aguilar, E. L. (2020). *Influencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional en profesionales de la salud del servicio de pediatría. Hospital Nacional*

*Carlos Seguí Escobedo*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Repositorio Institucional URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12583>

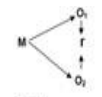
**ANEXOS:**

**Anexo 1: Matriz de Consistencia**

**Tema:** *Inteligencia Emocional Y Clima Organizacional en los Trabajadores del Centro De Salud De San Jerónimo - Andahuaylas 2021*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	Metodología	Población
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo- Andahuaylas?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores del centro de salud de san JerónimoAndahuaylas</p>	<p><b>Hipótesis general.</b> Existe relación entre inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas</p>	Inteligencia Emocional	Componente Intrapersonal	Comprensión de sí mismo. Asertividad. Autoconcepto. Autorrealización. Independencia.	<p><b>Tipo de Investigación:</b> La presente investigación es de tipo aplicada</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> El nivel de investigación o alcance es correlacional.</p> <p><b>Enfoque de Investigación:</b> El enfoque del estudio es cuantitativa</p>	<p><b>Población:</b> El presente estudio abarca como población a todos los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud San Jerónimo – Andahuaylas; siendo un total de (65) trabajadores.</p>
<p><b>Problema Especifica</b> ¿Cuál es la relación que existe entre componente intrapersonal y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo- Andahuaylas?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Establecer la relación entre el componente intrapersonal y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de san Jerónimo –Andahuaylas</p>	<p><b>Hipótesis específicas.</b> Existe relación entre el componente intrapersonal y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas</p>		Componente interpersonal	Empatía. Relaciones Interpersonales Responsabilidad social.		
<p>¿Existe relación entre el componente interpersonal y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo- Andahuaylas?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre el componente interpersonal y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas</p>	<p>Existe relación entre el Componente interpersonal y clima organizacional en los trabajadores del Centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas</p>		Componente de adaptabilidad	Solución de problemas. Prueba de la realidad. Flexibilidad.		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el componente de adaptabilidad y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo- Andahuaylas?</p>	<p>Analizar la relación que existe entre el componente de adaptabilidad y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de san Jerónimo- Andahuaylas</p>	<p>Existe relación entre el Componente de adaptabilidad y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas</p>		Componente manejo estrés	Tolerancia al estrés. Control de impulsos		
<p>¿Existe relación entre el componente manejo del estrés y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo- Andahuaylas?</p>	<p>Analizar la relación que existe entre el componente de manejo de estrés y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de san Jerónimo</p>	<p>Existe relación entre el Componente del manejo de estrés y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas</p>		Estado de ánimo general	Felicidad. Optimismo.		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el componente del estado</p>				Estructura	Reglas. Procedimientos. Tramites.		
				Responsabilidad	Autonomía. Toma de decisiones.		
				Recompensa	Recompensa por su (w).		
				Riesgo	Sentimientos de desafío		
				Calor	Ambiente de trabajo. Relaciones sociales.		
			Estándares de desempeño	Rendimiento en la empresa.			
			Apoyo	Ayuda dentro de la organización.			
			Conflicto	Aceptación de opiniones Problemas. Búsqueda de soluciones			



de ánimo en general estrés y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo- Andahuaylas?	Andahuaylas. Establecer la relación que existe entre el componente del estado de ánimo general y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas.	Existe relación entre el componente del estado de ánimo general y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de san Jerónimo-Andahuaylas	Identidad	Identidad corporativa.	 <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Observación de la V.1 O<sub>2</sub> = Observación de la V.2 r = Correlación entre dichas variables.</p>
---	---	--	-----------	------------------------	---

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
Inteligencia Emocional	Según Goleman (1995) La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores	La inteligencia emocional es la capacidad de manejar las emociones considerando las dimensiones e indicadores que vamos a aplicar en el cuestionario: Modelo de Inventario de Baron(ICE).	• Componente Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión de sí mismo.</li> <li>• Asertividad</li> <li>• Autoconcepto</li> <li>• Autorrealización</li> <li>• Independencia</li> </ul>	7,9,23,35,52,63,88,116. 22,37,67,82,96,111,126 11,24,40,56,70,85,100,114,129 6,21,36,51,66,81,95,110,125 3,19,32,48,92,107,121
			• Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Responsabilidad social.</li> </ul>	18,44,55,61,72,98,119,124 10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128 16,30,46,61,72,76.90,98,104,119
			• Componente de adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Prueba de la realidad.</li> <li>• Flexibilidad</li> </ul>	1,15,29,45,60,75,89,118 8,35,38,53,68,83,88,97,112,127 14,28,43,59,74,87,103,131

	posibilidades de desarrollo personal.		• Componente de manejo de estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerancia al estrés.</li> <li>• Control de impulsos</li> </ul>	4,20,33,49,64,78,93, 108,122 13,27,42,58,73,86,102,110,117, 130
			• Estado de ánimo general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Felicidad.</li> <li>• Optimismo.</li> </ul>	2,17,31,47,62,77,91,105,120 11,20,26,54,80,106,108,132

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
<b>Clima organizacional</b>	"Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento" Chiavenato (1999)	El clima laboral, es la percepción que se tiene del ambiente donde se labora considerando las dimensiones e indicadores que vamos aplicar en el cuestionario de clima laboral de Litwin y Stringer.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglas</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Tramites</li> <li>• Otras limitaciones</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6,10 7,8,9
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	12,13,14,15 11,16,17
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensa por su trabajo</li> </ul>	18,19,20,23 21,22
			Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimientos de desafío</li> </ul>	25,26,28 24,27
			Calor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Relaciones sociales</li> </ul>	29,30,33 31,32
			Estándares de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento en la empresa</li> </ul>	34,35,36,37,39 38

		Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda dentro de la organización</li> </ul>	41,43,44 40,42
		Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptación de opiniones distintas</li> <li>• Problemas</li> <li>• Búsqueda de soluciones</li> </ul>	46,47,48 45,49
		Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad corporativa</li> </ul>	50,51 52,53

### Anexo 3: Instrumentos de medición

#### CUESTIONARIO

#### INVENTARIO EMOCIONAL BARON-ICE

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Área /ocupación: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Lee cada una de las frases y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. **Marca con un aspa el número.** Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta como te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. **NO** como te gustaría ser, **NO** como te gustaría que otros te vieran. **NO** hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a **TODAS** las oraciones.

N°	Items	Nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Siempre es mi caso.
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
2	Es difícil para mí disfrutar de la vida.					
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5	Me agradan las personas que conozco.					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.					
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.					
13	Tengo problema para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
19	Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24	No tengo confianza en mí mismo(a).					
25	Creo que he perdido la cabeza.					
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
28	En general, me resulta difícil adaptarme.					
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.					
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					

33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).					
34	Pienso bien de las personas.					
35	Me es difícil entender como me siento.					
36	He logrado muy poco en los últimos años.					
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40	Me tengo mucho respeto.					
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Nunca es mi caso</b>	<b>Pocas veces es mi caso</b>	<b>A veces es mi caso</b>	<b>Muchas veces es mi caso</b>	<b>Siempre es mi caso.</b>
41	Hago cosas muy raras.	1	2	3	4	5
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	1	2	3	4	5
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.	1	2	3	4	5
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
47	Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	1	2	3	4	5
49	No puedo soportar el estrés.	1	2	3	4	5
50	En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51	No disfruto lo que hago.	1	2	3	4	5
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
53	La gente no comprende mi manera de pensar.	1	2	3	4	5
54	Generalmente espero lo mejor.	1	2	3	4	5
55	Mis amigos me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
56	No me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1	2	3	4	5
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	5
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
62	Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5
63	Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	5
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	1	2	3	4	5
65	Nada me perturba.	1	2	3	4	5
66	No me entusiasman mucho mis intereses.	1	2	3	4	5
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.	1	2	3	4	5
68	Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.	1	2	3	4	5
69	Me es difícil llevarme con los demás.	1	2	3	4	5
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1	2	3	4	5
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	1	2	3	4	5
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
73	Soy impaciente.	1	2	3	4	5
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1	2	3	4	5
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	5
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	1	2	3	4	5
77	Me deprimó.	1	2	3	4	5
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
79	Nunca he mentado.	1	2	3	4	5
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5

81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	1	2	3	4	5
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	1	2	3	4	5
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	1	2	3	4	5
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	1	2	3	4	5
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	5

N°	Items	Nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso.	Siempre es mi caso.
91	No estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.	1	2	3	4	5
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	2	3	4	5
94	Nunca he violado la ley.	1	2	3	4	5
95	Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	4	5
97	Tiendo a exagerar.	1	2	3	4	5
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.	1	2	3	4	5
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	1	2	3	4	5
101	Soy una persona muy extraña.	1	2	3	4	5
102	Soy impulsivo(a).	1	2	3	4	5
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105	Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5
107	Tengo tendencia a depender de otros.	1	2	3	4	5
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	4	5
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	1	2	3	4	5
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	1	2	3	4	5
116	Me es difícil describir lo que siento.	1	2	3	4	5
117	Tengo mal carácter.	1	2	3	4	5
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	1	2	3	4	5
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5
120	Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	1	2	3	4	5
122	Me pongo ansioso(a).	1	2	3	4	5
123	No tengo días malos.	1	2	3	4	5
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	1	2	3	4	5
126	Me es difícil hacer valer mis derechos	1	2	3	4	5
127	Me es difícil ser realista.	1	2	3	4	5
128	No mantengo relación con mis amistades.	1	2	3	4	5
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	1	2	3	4	5
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

**CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LITWIN Y STRINGER**

Edad: \_\_\_\_\_ sexo: \_\_\_\_\_ área: \_\_\_\_\_ fecha: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:**

En el siguiente cuestionario indique para cada uno de las afirmaciones su grado de acuerdo o desacuerdo en relación a su percepción sobre diversos aspectos de la institución, marcando con una **X** en la respuesta que considere más acertada.

N°	ITEMS				
		Muy en Desacuerdo En Desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	En esta organización las tareas están claramente definidas	4	3	2	1
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas	4	3	2	1
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones	4	3	2	1
4	Conozco claramente las políticas de esta organización	4	3	2	1
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización	4	3	2	1
6	En esta organización no existe muchos papeleos para hacer las cosas	4	3	2	1
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y tramites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas(tomadas en cuenta)	1	2	3	4
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación	1	2	3	4
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar	1	2	3	4
10	Nuestra jefatura muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan	4	3	2	1
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces	1	2	3	4
12	Nuestra jefatura le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos	4	3	2	1
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado	4	3	2	1
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo	4	3	2	1
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por si mismas	4	3	2	1
16	En esta organización cuando alguien comete un error simple hay una gran cantidad de excusas	1	2	3	4
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades	1	2	3	4
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda	4	3	2	1



19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas	4	3	2	1
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo	4	3	2	1
21	En esta organización hay muchísima crítica	1	2	3	4
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo	1	2	3	4
23	Cuando cometo un error me sancionan	4	3	2	1
24	La filosofía de nuestra jefatura es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente	1	2	3	4
N°	ITEMS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos	4	3	2	1
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia	4	3	2	1
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad	1	2	3	4
28	Aquí la jefatura se arriesga por una buena idea	4	3	2	1
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmosfera amistosa	4	3	2	1
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	4	3	2	1
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización	1	2	3	4
32	Las personas de esta organización tienden a ser frías y reservadas entre si	1	2	3	4
33	Las relaciones jefatura-trabajador tienden a ser agradables	4	3	2	1
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto	4	3	2	1
35	La jefatura piensa que todo trabajo se puede mejorar	4	3	2	1
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal	4	3	2	1
37	La jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchara bien	4	3	2	1
38	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	1	2	3	4
39	Me siento orgulloso de mi desempeño	4	3	2	1
40	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores				
41	En esta organización la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro de la organización	4	3	2	1
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra	1	2	3	4
43	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil	4	3	2	1
44	La filosofía de nuestra jefatura enfatiza el factor humano( como se siente las personas,etc)	4	3	2	1
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos	1	2	3	4
46	La actitud de nuestra jefatura es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable	4	3	2	1
47	La jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos	4	3	2	1
48	Siempre puedo decir lo que yo pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes	4	3	2	1
49	Lo más importante en la organización es tomar decisiones de la manera más fácil y rápido posible	1	2	3	4
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organizacional	4	3	2	1

51	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	4	3	2	1
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la compañía	1	2	3	4
53	En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses.	1	2	3	4

**MUCHAS GRACIAS POR PARTICIPAR**

#### **Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición**

##### **FICHA TÉCNICA:**

- Nombre Original:** EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory
- Autor:** Reuven Bar-On
- Procedencia:** Toronto – Canadá
- Adaptación Peruana:** Nelly Ugarriza Chávez
- Administración:** Individual o colectiva. Tipo Cuadernillo.
- Duración:** Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 Minutos.
- Aplicación:** Sujetos de 16 y más. Nivel lector de 6º grado de Primaria.
- Puntuación:** Calificación manual o computarizada
- Significación:** Estructura Factorial: ICE - T- 5 Factores componentes 15 Subcomponentes.
- Tipificación:** Baremos Peruanos.
- Usos:** Educativo, clínico, jurídico, médico, laboral, y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.
- Materiales:** Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, Hoja de respuesta, Plantilla de Corrección, Hoja de Resultados y de Perfiles (A, B).

##### **Descripción de la prueba:**

Este inventario genera un cociente emocional general y 5 cocientes emocionales compuestos basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes.

Los 5 principales componentes conceptuales de la Inteligencia emocional y social que involucran los quince factores medidos por el (I-CE) son:

Componente Intrapersonal (CIA): Área que reúne los siguientes componentes:

- Comprensión emocional de sí mismo (CM): La habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos.
- Asertividad (AS): La habilidad para expresar sentimientos, creencias, y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.

- Auto concepto (AC): La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades.
- Autorrealización (AR): La habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo.
- Independencia (IN): Es la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

Componente Interpersonal (CIE): Área que reúne los siguientes componentes:

- Empatía (EM): La habilidad de percatarse, comprender, y apreciar los sentimientos de los demás.
- Relaciones Interpersonales (RI): La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.
- Responsabilidad Social (RS): La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social.

Componente de Adaptabilidad (CAD): Área que reúne los siguientes componentes:

- Solución de Problemas (SP): La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.
- Prueba de la realidad (PR): La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo).
- Flexibilidad (FL): La habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

Componente del Manejo del Estrés (CME): Área que reúne los siguientes componentes:

- Tolerancia al Estrés (TE): La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y pasivamente el estrés.
- Control de Impulsos (CI): La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.

Componente del Estado de Ánimo en General (CAG): Área que reúne los siguientes componentes:

- Felicidad (FE): La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos.
- Optimismo (OP): La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

### **Normas para la Corrección y Puntuación:**

La calificación del Inventario de Cociente Emocional (I-CE) comprende: La evaluación de la validez de los resultados, la obtención de los puntajes directivos y estándares para los

subcomponentes, para los componentes y la obtención del Cociente Emocional Total y de los percentiles.

Pasos a seguir para la calificación del I-CE:

**Primero:** Evaluar la validez de los resultados del I-CE.

Las pautas para considerar la validez de la prueba por la omisión son:

El puntaje del cociente emocional debe ser considerado inválido si 8 (6% del total) o más de los ítems son omitidos (excluyendo el último ítem 133 que no se tiene en cuenta para el cálculo del puntaje total del I-CE)

Para los subcomponentes AC, AR, RI, RS, PR, TE, CI, FE que tienen 9 o más ítems: Máximo 3 ítems pueden ser omitidos.

Para los subcomponentes CM, EM, FL, SO, OP que tiene 8 ítems: Máximo 2 ítems pueden ser omitidos.

Para los subcomponentes AS, IN que tienen 7 ítems: Sólo 1 puede ser omitido.

Para examinar si la prueba es válida debe seguir el siguiente procedimiento:

Colocar la plantilla de corrección sobre la hoja de respuestas del I-CE Barón y tener al lado la hoja de resultados del I-CE.

Anotar el número de omisiones. Al colocar la plantilla de corrección sobre la hoja de respuestas se apreciará si el examinado ha dejado algunos ítems sin responder, de ser así debe ver cuál es el código (letra) que le corresponde al ítem para identificar los subcomponentes al que pertenece, la misma que aparece en el cuadro de los componentes del I-CE (Hoja de resultados). Cuente el número de omisiones y escríbalos en el casillero Total correspondiente. Si exceden las omisiones a cualquiera de los cuatro criterios señalados se invalida la prueba.

**Segundo:** Obtención de los puntajes estándar para los subcomponentes.

Colocar la plantilla de corrección sobre la hoja de respuestas.

Sumar los valores absolutos teniendo en cuenta el valor positivo o negativo del ítem que corresponde a los códigos de cada escala que aparecen en la plantilla de corrección y en la hoja de resultados del I-CE. Para facilitar el cómputo los ítems negativos aparecen sombreados en la plantilla de una puntuación inversa.

Escribir los puntajes directos en los casilleros correspondientes de las 15 escalas.

Ubicar en el baremo correspondiente los puntajes derivados (CE) que corresponde a cada puntaje directo obtenido por el examinado en cada subcomponente y escribirlo en su respectivo casillero.

**Tercero:** Obtención de los puntajes estándar para los componentes del I-CE.

Obtener los puntajes directos para cada una de las cinco escalas componentes del I-CE y para ello sume los puntajes directos obtenidos previamente de las escalas que integran cada uno de los componentes. Anote el puntaje directo total del componente en el casillero correspondiente en la hoja de resultados del I-CE. Sólo para el componente Interpersonal (IA), a la suma de los puntajes directos de las escalas de este componente, se resta la sumatoria de los valores absolutos de los ítems: 55, 61, 71, 98, y 119 respondidos por el examinado. Esta resta se debe al hecho de que en esta escala compuesta hay cinco ítems que pertenecen simultáneamente a dos escalas, y para obtener el puntaje directo de esta escala compuesta sólo se los debe contabilizar una sola vez. Luego el puntaje directo así obtenido se anota en el casillero respectivo de la hoja de resultados. Ubicar en el baremo correspondiente el percentil y el puntaje de escala (CE) para cada uno de los cinco componentes del I-CE y anótelo en el casillero respectivo de las hojas de resultados.

**Cuarto:** Obtención del puntaje estándar CE del I-CE.

A la sumatoria de los puntajes directos de los cinco componentes del I-CE, respetar los valores absolutos de los ítems 11, 20, 23, 31, 62, 88, y 108 respondidos por el evaluado. Ubicar esta suma total en el Baremo respectivo para obtener el puntaje estándar, es decir el Cociente Emocional Total (CET), en la hoja de resultados

#### **Confiabilidad:**

Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de Cronbach son altos para casi todos los subcomponentes, el más bajo 0.69 fue Responsabilidad Social y el más alto 0.86 para Compresión de sí mismo.

Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach se observan que la consistencia interna para el inventario total es muy alto 0.93, para los componentes del I-CE, oscila entre 0.77 y 0.91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de Flexibilidad 0.48, Independencia y Solución de Problemas 0.60. Los trece factores restantes arrojan valores por encima de 0.70.

#### **Validez:**

Los diversos estudios de validez del I-CE básicamente están destinados a demostrar cuán exitoso y eficiente es este instrumento, en la evaluación de los que se propone: Nueve tipos de estudio de validación: Validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, de grupo – criterio, discriminante y validez predictiva ha sido conducida en seis países en los últimos 17 años.

**Interpretación de los resultados:**

Interpretación del CE para el total, los componentes, y subcomponentes.

<b>Puntajes estándares</b>	<b>Pautas de Interpretación</b>
130 y más	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta. Capacidad emocional Inusual.
115 a 129	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta, Buena capacidad emocional.
86 a 114	Capacidad emocional adecuada: Promedio.
70 a 85	Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio
69 y menos	Necesita mejorar: Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

## Ficha técnica

**Nombre del instrumento:** Escala de Clima Organizacional (EDCO)

**Autores:** Litwin y Stringer

**Adaptación:** Echezuria y Rivas el 2001

**Aplicación:** Colectiva o individual

**Puntuación:** Calificación manual

**Edad:** Adultos y jóvenes.

**Duración:** Aproximadamente 20 minutos.

**Dimensiones:** Estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad

**Tipo de ítem:** Contiene 53 reactivos o ítems de tipo Likert (evalúan el grado de acuerdo)

**Tipo de instrumento:** Normativo, de rendimiento típico, no verbal que se responde a través de papel y lápiz.

**Objetivos:** Realizar un diagnóstico del clima organizacional basada en las dimensiones de estructura, recompensa, relaciones e identidad. Bajo el modelo teórico de Litwin y Stringer. Identificar la aceptación de las dimensiones evaluadas del clima organizacional.

### Descripción de la prueba

El instrumento está estructurado como escala tipo Likert de 4 puntos, forzando a contestar en alguno de los dos polos. Las respuestas van desde Muy en desacuerdo a Muy de acuerdo.

Posee 9 dimensiones, las que se presentan junto a los ítems que la componen:

1. **Estructura:** Refleja la percepción de los trabajadores con respecto a las reglas, procedimientos, tramites y otras limitaciones.  
Ítems Positivos: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10.  
Ítems Negativos: 7, 8, 9
2. **Responsabilidad:** Refleja la percepción de los trabajadores con respecto a su autonomía en la toma de decisiones.  
Ítems Positivos:, 12, 13, 14, 15,  
Ítems Negativos: 11, 16, 17

3. **Recompensa:** Refleja la percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.  
Ítems Positivos: 18, 19, 20, 23  
Ítems Negativos: 21, 22
4. **Riesgo:** Refleja el sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen.  
Ítems Positivos: 25, 26, 28  
Ítems Negativos: 24, 27
5. **Calor:** Refleja la percepción de los miembros de la institución sobre la posibilidad de un ambiente de trabajo grato y con buenas relaciones sociales.  
Ítems Positivos: 29, 30, 33  
Ítems Negativos: 31, 32
6. **Estándares de desempeño:** Refleja la percepción de los trabajadores sobre las normas de rendimiento de la empresa.  
Ítems Positivos: 34, 35, 36, 37, 39  
Ítems Negativos: 38
7. **Apoyo:** Refleja la percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu o filosofía de ayuda dentro de la organización.  
Ítems Positivos: 41, 43, 44  
Ítems Negativos: 40, 42
8. **Conflicto:** Refleja la percepción de la capacidad que posee la organización de aceptar las opiniones distintas, los problemas y fomentar la búsqueda de soluciones.  
Ítems Positivos: 46, 47, 48,  
Ítems Negativos: 45, 49
9. **Identidad:** Refleja el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.  
Ítems Positivos: 50, 51,  
Ítems Negativos: 52, 53 **Normas**

### de aplicación

En el caso los ítems sean positivos se puntúan de la siguiente forma:

Muy de Acuerdo	4
De Acuerdo	3
En Desacuerdo	2
Muy en Desacuerdo	1

En el caso de los ítems planteados en forma negativa, la categorización es:

Muy de Acuerdo	1
----------------	---



De Acuerdo	2
En Desacuerdo	3
Muy en Desacuerdo	4

Para el análisis de las dimensiones, la puntuación total de cada una será dividida por su número de ítems (valor codificado), y para el análisis del clima global, se sumaran los valores codificados de todas las dimensiones y serán divididas por 9.

TABLA DE CODIFICACION	
Nivel (resultado del cálculo del valor codificado)	NOMENCLATURA
1,0 a 1,4	Malo
1,5 a 2,4	Regular
2,5 a 3,4	Bueno
3,5 a 4,0	Excelente

Los datos serán interpretados de acuerdo a la siguiente tabla (Marín, 2003):

TABLA DE CODIFICACION	
NIVEL	NOMENCLATURA
1	MALO
2	REGULAR
3	BUENO
4	EXELENTE

**Confiabilidad y Validez:** El instrumento fue modificado y ampliado por Echezuria y Rivas el 2001 (Marín, 2003), simplificando su redacción de manera que fuera más entendible y clara. En los análisis, obtuvo un alpha de Cronbach de 0,83, consiguiendo un total final de 53 ítems, contra los 50 ítems que posee el instrumento original

Anexo 5: Base de datos

D1	D2	D3	D4	D5	P.V1	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	P.V2
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	2	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2
2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2

3	2	2	2	1	2	2	4	2	3	2	2	1	1	2	2
3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3
2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2
3	4	2	3	1	2	2	4	3	3	2	3	1	2	2	2
2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2
1	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2
2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1
2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
3	3	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	4	3	4	2	4	3
2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	3	1	2	1	3	3	4	2	3	1	2	3	2
2	2	2	2	1	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	2
2	2	1	2	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	2	3	1	1	3	2
3	4	3	3	2	3	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4
3	2	2	3	1	2	2	4	3	4	2	3	1	2	3	2
2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2
2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2
3	2	2	3	1	2	2	4	3	4	2	3	1	2	3	2
3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2	2	2	3	1	2	2	4	3	4	2	3	1	2	3	2

3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	2	4	1	3	3	4	3	4	2	3	1	2	3	3
3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3
3	2	2	3	1	2	2	4	3	4	2	3	1	2	3	2

3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2
3	2	2	3	1	2	2	4	3	4	2	3	1	2	3	2
3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3
2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2
2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	1	2	3	3
2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2
3	2	2	3	1	2	2	4	3	4	2	3	1	2	3	2
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3
3	3	2	2	1	2	1	3	3	4	2	3	1	2	3	2
3	2	2	3	1	2	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3
4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	1	2	3	5	3	4	3	3	2	2	3	3
3	3	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	2	3	1	2	3	2
3	3	3	2	2	3	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3
2	2	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3
2	1	2	1	1	1	2	4	3	4	2	3	1	2	3	2
4	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	3	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	2	3	2
3	2	1	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3
2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2
2	2	2	2	1	2	2	4	3	4	2	3	1	2	3	2
4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2
2	2	2	2	1	2	2	4	3	4	2	3	1	2	3	2
3	3	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3
2	2	2	2	1	2	1	3	3	4	3	3	2	2	3	3
2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2
2	4	3	3	2	3	1	3	3	4	3	3	2	2	3	3
4	4	3	3	2	3	3	5	3	4	3	3	2	2	3	3

2	2	2	3	1	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2
4	4	2	2	1	3	1	3	3	4	3	3	2	2	3	3
4	5	5	4	4	4	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2
3	2	2	2	1	2	2	4	2	3	2	2	1	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2
4	4	5	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	1	3
4	4	4	4	1	3	1	3	2	3	3	2	2	1	2	2
2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2
3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	2	2
3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3
2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4	2	3	3	3

## Anexo 6: Informe de Turnitin al 28%

### Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los Trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo - Andahuaylas -2021

#### ÍNDICE DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ujcm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

9	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
10	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repobib.ubiobio.cl Fuente de Internet	<1 %

21	<a href="http://manglar.uninorte.edu.co">manglar.uninorte.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
23	<a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://www.dspace.espol.edu.ec">www.dspace.espol.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://esp.6seconds.org">esp.6seconds.org</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://repository.usta.edu.co">repository.usta.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
30	<a href="http://repositorio.utelap.edu.pe">repositorio.utelap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="http://journals.continental.edu.pe">journals.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
33	mercatur.org Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
42	ckquito.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
43	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %



44	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	maritzamusetts.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
47	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	1library.co Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	Efrén Viramontes Anaya, Luz Divina Núñez Sifuentes, Anahí Amparán Muro, Perla Gabriela Flores Sáenz. "Comprensión lectora y el rendimiento académico en Educación Primaria", Investigaciones Sobre Lectura, 2019 Publicación	<1 %

54	Submitted to Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	<1 %
55	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
56	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
59	revistas.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
60	www.powtoon.com Fuente de Internet	<1 %
61	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
62	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
63	search.ndltd.org Fuente de Internet	<1 %
64	pedagogiaignaciana.com Fuente de Internet	<1 %
65	repositorioacademico.upc.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1 %
66	<a href="http://www.dspace.unitru.edu.pe">www.dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
67	<a href="http://www.uaeh.edu.mx">www.uaeh.edu.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
68	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
69	<a href="http://actovirtual.cepade.es">actovirtual.cepade.es</a> Fuente de Internet	<1 %
70	<a href="http://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
71	<a href="http://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
72	<a href="http://repositorio.utp.edu.pe">repositorio.utp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
73	<a href="http://repository.upb.edu.co:8080">repository.upb.edu.co:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
74	<a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a> Fuente de Internet	<1 %
75	<a href="http://www.freezonearuba.com">www.freezonearuba.com</a> Fuente de Internet	<1 %
76	<a href="http://notas.hogar.guru">notas.hogar.guru</a> Fuente de Internet	<1 %

77	<a href="http://repositori.uji.es">repositori.uji.es</a> Fuente de Internet	<1 %
78	<a href="http://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
79	<a href="http://repositorio.udch.edu.pe">repositorio.udch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
80	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
81	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
82	<a href="http://repositorio.upica.edu.pe">repositorio.upica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
83	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
84	<a href="http://repositorioinstitucional.buap.mx">repositorioinstitucional.buap.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
85	<a href="http://studylib.es">studylib.es</a> Fuente de Internet	<1 %
86	<a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a> Fuente de Internet	<1 %
87	<a href="http://www.prout.org">www.prout.org</a> Fuente de Internet	<1 %
88	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %

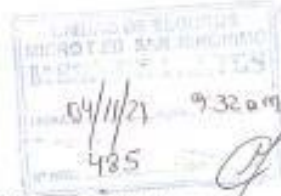
89	<a href="http://www.revistaestudiosregionales.com">www.revistaestudiosregionales.com</a> Fuente de Internet	<1 %
90	<a href="http://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
91	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
92	<a href="http://www.tdx.cat">www.tdx.cat</a> Fuente de Internet	<1 %
93	<a href="http://postgradoeducacionudobolivar.files.wordpress.com">postgradoeducacionudobolivar.files.wordpress.com</a> Fuente de Internet	<1 %
94	<a href="http://bibdigital.epn.edu.ec">bibdigital.epn.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas  Activo  
 Excluir bibliografía  Activo

Excluir coincidentes  Apagado

Solicitud para realizar trabajo de investigación en C.S. San Jerónimo -

## Andahuaylas



SOLICITO: FACILIDADES PARA  
REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION  
- TESIS.

**ODONTOLOGO LUGUI FRITZ HERRERA FLORES**  
**JEFE DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JERÓNIMO - ANDAHUAYLAS**

Por medio de la presente, María Mercedes Leyva Polanco con DNI:77501269 y María Del Carmen Vilca Achahui con DNI 43865962; bachilleres de la carrera de Psicología Humana de la Universidad Autónoma de Ica, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar nos brinde las facilidades respectivas para poder aplicar el instrumento de investigación de nuestra tesis el cual lleva como título "Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores del Centro De Salud De San Jerónimo – Andahuaylas". Dicha investigación tiene como finalidad contribuir con información en pro mejora de la institución.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a UD, acceder a nuestra petición.

Sin más por el momento, nos despedimos cordialmente esperando una pronta respuesta.

Andahuaylas, 04 de Noviembre del 2021

María Mercedes Leyva Polanco  
DNI N° 77501269

María del Carmen Vilca Achahui  
DNI N° 43865962



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, LEYVA POLANCO, MARIA MERCEDES, identificada con DNI 77501269, y VILCA ACHAHUI MARIA DEL CARMEN, identificada con DNI 43865962 del Programa Académico de Psicología, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JERÓNIMO - ANDAHUAYLAS 2021"**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 28 de enero del 2022



RA. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO  
DECANA