



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Tesis**

Inteligencia emocional y clima organizacional del personal de salud del Centro  
de Salud Jesús María, Lima, 2024

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciada en Enfermería

**Presentado por:**

**Autora:** Honorio Castañeda, Damaris Liliana


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0005-3490-458X>

**Asesora:** Mg. Barrios Cabello, Lucimar Josefina

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0009-8303-097X>

**Lima – Perú**

**2024**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 27/09/2024</b>

Yo, **Honorio Castañeda Damaris Liliana** egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo de investigación **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD JESÚS MARÍA, LIMA, 2024”**. Asesorada por la docente Mg. Barrios Cabello Lucimar Josefina con DNI 003135336, con su Código ORCID <https://orcid.org/0009-0009-8303-097X> tiene un índice de similitud de 20 % (veinte) con código OID: oid: 14912:417439260 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor


Honorio Castañeda Damaris Liliana  
Nombres y apellidos del Egresado  
DNI: 46335079



.....  
Firma

Mg. Barrios Cabello Lucimar Josefina con  
Nombres y apellidos del Asesor  
DNI: 003135336

Lima, 17 de Diciembre de 2024

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 27/09/2024</b>

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

Se eliminaron también las coincidencias existentes en la carátula e índice (del formato de la universidad).

### **Dedicatoria**

La siguiente tesis se lo dedico en primer lugar a Dios, gracias a él he logrado terminar la carrera, su amor y fidelidad me ha acompañado en cada paso que he dado y a mi padre y hermanos que con sus palabras de amor y de apoyo emocional me enseñaron a nunca rendirme, ni abandonar.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud y agradecimiento a Dios por su bendición, amor y por darme las fuerzas y la fé para lograr este objetivo en mi vida académica, a mi querido padre y madre por su amor sincero que me brindaron para culminaron mis estudios.

Agradezco a la facultad de enfermería por brindarme todos los conocimientos necesarios para desarrollarme como profesional.

También agradezco especialmente a mi tutora de tesis por su ayuda y dedicación y asesoramiento, la generosidad y amabilidad demostrada en cada momento ha sido un gran apoyo durante todo el tiempo de su realización.

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	v
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
<b>CAPÍTULO I. EL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	14
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos .....	18
1.4. Justificación de la investigación .....	18
1.4.1. Teórica .....	18
1.4.2. Metodológica .....	19
1.4.3. Práctica.....	19
1.5. Limitaciones de la investigación .....	19
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases teóricas .....	23
2.3. Formulación de hipótesis.....	32
2.3.1. Hipótesis general.....	32
2.3.2 Hipótesis específicas.....	32
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>34</b>

3.1. Método de la investigación.....	34
3.2. Enfoque de la investigación.....	34
3.3. Tipo de investigación .....	34
3.4. Diseño de la investigación.....	34
3.5. Población, muestra y muestreo.....	35
3.6. Variable y operacionalización .....	36
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
3.7.1. Técnica.....	38
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	38
3.7.3. Validación.....	39
3.7.4. Confiabilidad .....	39
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	40
3.9. Aspectos éticos .....	41
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	42
4.1.Resultados.....	42
4.2. Prueba de hipótesis .....	55
4.3. Discusión de los resultados.....	59
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
3.4 Conclusiones.....	64
3.5 Recomendaciones .....	65
REFERENCIAS .....	66
ANEXOS.....	82

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Resumen de casos.....	39
<b>Tabla 2.</b> Confiabilidad variable 1: .....	40
<b>Tabla 3.</b> Confiabilidad variable 2: .....	40
<b>Tabla 4.</b> Resultados sociodemográficos del personal sanitario del centro de salud Jesús María, Lima. ....	42
<b>Tabla 5.</b> Nivel de Inteligencia emocional del personal sanitario del centro médico Jesús María, Lima .....	43
<b>Tabla 6.</b> Nivel de Atención emocional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima .....	44
<b>Tabla 7.</b> Nivel de Claridad emocional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima .....	45
<b>Tabla 8.</b> Nivel de Regulación emocional del personal sanitario del centro de salud Jesús María, Lima .....	46
<b>Tabla 9.</b> Nivel de Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima .....	47
<b>Tabla 10.</b> Cruce entre Inteligencia emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima .....	49
<b>Tabla 11.</b> Cruce entre Atención emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima.....	50
<b>Tabla 12.</b> Cruce entre Claridad emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima.....	51
<b>Tabla 13.</b> Cruce entre Regulación emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima .....	52
<b>Tabla 14.</b> Prueba de normalidad general .....	54

<b>Tabla 15.</b> Escala de interpretación coeficiente Rho de Spearman.....	54
<b>Tabla 16.</b> Prueba de hipótesis general .....	55
<b>Tabla 17.</b> Prueba de hipótesis especial 1 .....	56
<b>Tabla 18.</b> Prueba de hipótesis especial 2 .....	57
<b>Tabla 19.</b> Prueba de hipótesis especial 3 .....	58

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Resultados sociodemográficos del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima. ....	43
<b>Figura 2.</b> Nivel de Inteligencia emocional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima .....	44
<b>Figura 3.</b> Nivel de Atención emocional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima .....	45
<b>Figura 4.</b> Nivel de Claridad emocional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima .....	46
<b>Figura 5.</b> Nivel de Regulación emocional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima .....	47
<b>Figura 6.</b> Nivel de Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima .....	48
<b>Figura 7.</b> Cruce entre Inteligencia emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima .....	49
<b>Figura 8.</b> Cruce entre Atención emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima.....	50
<b>Figura 9.</b> Cruce entre Claridad emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima.....	51
<b>Figura 10.</b> Cruce entre Regulación emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima .....	53

## Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad: establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024; en la metodología se empleó un método hipotético-deductivo, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 profesionales de la salud del centro médico Jesús María que permitió encontrar los resultados para comprobar las hipótesis del estudio. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta mientras que los instrumentos fueron dos cuestionarios que evaluaron las variables y sus referidas dimensiones. Los resultados arrojaron una significancia de valor  $p=,000$  y un coeficiente de Rho=  $,837^*$ . Para este estudio se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para analizar la asociación entre las variables de inteligencia emocional y clima organizacional a través del coeficiente de correlación de Spearman. Que permitió concluir que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud en el centro de salud Jesús María 2024.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Inteligencia emocional, emociones.

### **Abstract**

The purpose of this study was to: establish the relationship between emotional intelligence and the organizational climate of health personnel at the Jesús María health center, Lima 2024; The methodology used a hypothetical-deductive method, non-experimental design, cross section and correlational level. The sample consisted of 100 health professionals from the Jesús María medical center that will allow finding the results to verify the hypotheses of the study. The technique used for data collection will be the survey while the instruments will be two questionnaires that will evaluate the variables and their referred dimensions. The results showed a significance value of  $p=.000$  and a coefficient of  $Rho=.837^*$ . For this study, the statistical software SPSS version 25 was used to analyze the association between the variables of emotional intelligence and organizational climate through Spearman's correlation coefficient. That allowed us to conclude that there is a significant relationship between emotional intelligence and the organizational climate of health personnel at the Jesús María 2024 health center.

**Keywords:** Organizational climate, Emotional intelligence, emotions.

## **Introducción**

Últimamente se ha visto cómo la salud física y emocional de las personas se ha visto afectada, resaltando la necesidad de tomar en cuenta la inteligencia emocional, ya que es una gran estrategia para afrontar situaciones negativas. Los profesionales de la salud han tenido que experimentar cambios que genera la globalización, lo que les lleva a enfrentar muchas exigencias, siendo muy propensos a compromisos psicosociales por su horario de trabajo y los riesgos que puede correr su propia salud en el cumplimiento de su labor.

Por ello, es que es menester que los especialistas en salud se desarrollen en un espacio en el que haya un ambiente laboral agradable que contribuya al desarrollo de un interesante grupo de trabajo para que se incremente el rendimiento laboral, de lo contrario, sienten desmotivación, se reduce la productividad, no hay una identificación con la organización, por lo que hay un importante índice de rotación del personal, haciendo que los resultados de la institución sean insuficientes y que su salud emocional se vea afectada.

En ese mismo sentido, la investigación tendrá como objetivo fijar la asociación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional trabajadores de salud del centro médico Jesús María, Lima 2024. Para ello, la investigación está estructurada por cinco capítulos:

Capítulo I: compuesto por el dilema, enunciación del problema, propósito fundamental y específicos, justificación y limitaciones.

Capítulo II: Estructurado por los artículos de otrora, marco teórico e hipótesis general y específicas.

Capítulo III: Método de la investigación, se expresa el procedimiento, enfoque, tipo, diseño, población, técnicas e instrumento de recolección de información.

Capítulo IV: Conformado por el estudio de los hallazgos y las discusiones de la investigación.

Capítulo V: En el que se hayan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

## **CAPÍTULO I. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Actualmente los profesionales han tenido que experimentar los vertiginosos cambios que genera la globalización, lo que les obliga a enfrentar grandes exigencias que conlleva a problemas laborales, especialmente a los trabajadores de la salud quienes están propensos a sufrir inconvenientes psicosociales debido a su horario de trabajo, las exigencias del mismo y los riesgos que corre su propia salud en el cumplimiento de su labor, además de tener que aguantar los posibles malos tratos por parte de pacientes, episodios de acoso verbal, discriminación, entre otros (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que los profesionales sanitarios son seres que generalmente experimentan altos estados de estrés, los cuales se incrementaron de manera extraordinaria a raíz de la rápida expansión de la pandemia del Covid-19 y sus derivaciones, además de diversos factores como la convivencia e interacción con los colegas y pacientes, la desmotivación, los riesgos físicos la falta de recursos que contribuya con el adecuado desarrollo de las funciones y el reconocimiento social y económico por su trabajo. Incluso se puede decir que antes de la pandemia los colaboradores de la salud ya enfrentaban un alto riesgo de suicidio a nivel global, mientras que durante la pandemia 1 de cada 4 trabajadores padecía de depresión y ansiedad, asimismo, 1 de cada 3 comenzó a padecer de insomnio (2).

En tal sentido, es importante destacar que los trabajadores de la salud se desarrollan en un espacio en el que indudablemente se desarrollan emociones que originan el clima organizacional, el cual es evaluado y analizado por ellos mismos, si el ambiente laboral es agradable puede contribuir al desarrollo de un interesante grupo de trabajo haciendo que se incremente el rendimiento laboral, ya que se sienten más seguros

para enfrentar retos y responsabilidades y, por ende, sienten mayor satisfacción laboral. De lo contrario, aparece la desmotivación, se reduce la productividad, no hay una identificación con la organización, por lo que hay un importante índice de rotación del personal, haciendo que los resultados de la institución sean insuficientes y que su salud emocional se vea afectada (3).

Motivo por el cual, hoy en día las organizaciones y los investigadores le dan suma importancia al perfil emocional de un trabajador, puesto que a partir de ello es posible obtener información importante sobre su habilidad de desarrollo y evolución, tomando en cuenta que el capital emocional de una empresa también está conformado por las relaciones dinámicas y oscilantes que hay entre los colaboradores y la institución, reflexionando que la IE abarca la aptitud de inferir sobre las emociones y contribuye a optimizar los pensamientos (4). Solo las personas que son inteligentes emocionalmente pueden considerarse líderes, tomando en cuenta que el liderazgo es una emoción inductora, en la que se manejan tanto las emociones propias como la de sus seguidores (5).

Bajo esa premisa un estudio desarrollado en Ecuador refiere que 61% de los enfermeros presentó nivel medio de motivación y 56% de satisfacción laboral, debido a la falta de comunicación entre el líder y el grupo de trabajo, así como la falta de reconocimiento de su labor, indicando que, para los trabajadores de la salud, la motivación es muy trascendental, puesto que la monotonía puede conllevar al abandono de cumplimiento de metas personales y organizacionales, lo que reduce el desempeño afectando negativamente la calidad de atención (6). En un estudio realizado en Perú por Supera con 1,500 empleados, se descubrió que el 45% de los trabajadores no se siente satisfecho con su ambiente laboral. Los empleados citaron problemas como un clima de trabajo desfavorable y la falta de aprecio por sus ideas, entre otros factores (7).

Así, se puede destacar que si el personal de salud debe realizar sus labores en un ambiente en el que no cuenten con la posibilidad de tener una promoción profesional, adecuadas condiciones laborales y salariales, horarios complicados, etc. desarrolla un clima laboral negativo que requiere de inteligencia emocional para alcanzar objetivos organizacionales, bienestar en el personal de enfermería, lo que incide en su satisfacción laboral, la duración de servicio, intensidad del trabajo (8). De tal manera es importante hacer referencia a que el trabajo bajo condiciones negativas y mucha presión afectan la salud de trabajadores de enfermería, mientras que el cuidado a los hospitalizados y el confort de la comunidad como tal (9).

Para finalizar, en la realidad peruana, las puntuaciones de inteligencia emocional entre enfermeras recién contratadas en oscilaron desde niveles medios (media = 94.73, DE = 13.87) hasta por encima de la media (media = 112.29, DE = 10.18), con las recién graduadas mostrando puntajes significativamente más bajos en autoexpresión y asertividad en comparación con las que tienen más de 5 años de experiencia (10).

Debido a lo mencionado anteriormente y considerando las particularidades del personal de enfermería, así como sus requerimientos, se presenta la siguiente problemática: el personal de salud enfrenta constantemente altos niveles de estrés debido a las exigencias laborales, la presión de atender adecuadamente a los pacientes y la necesidad de tomar decisiones rápidas y acertadas. En el Centro de Salud Jesús María, se ha observado que el clima organizacional, influido por relaciones interpersonales tensas, falta de reconocimiento y comunicación ineficaz, afecta el bienestar emocional de los trabajadores. Esto repercute directamente en la calidad de los servicios de salud, incrementando el ausentismo, la rotación de personal y los conflictos internos. La carencia de habilidades en inteligencia emocional limita la capacidad de manejar emociones negativas y resolver problemas en equipo, creando un ambiente laboral poco

propicio para el desarrollo personal y profesional. La necesidad de fortalecer estas competencias y mejorar el clima organizacional se vuelve fundamental para garantizar la motivación, la satisfacción laboral y un desempeño óptimo en el cuidado de los pacientes.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional en su dimensión atención de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024?

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

### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre la inteligencia emocional en su dimensión atención de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

Identificar la relación que existe entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

Identificar la relación que existe entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

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

### **1.4.1. Teórica**

Este estudio posee justificación teórica debido a que tuvo la intencionalidad de profundizar en los conocimientos y aporta uno nuevo con respecto a la inteligencia emocional y el clima organizacional, para ello se indagarán teorías que destacaran las implicaciones que tiene el hecho de que las personas se desarrollen en un ambiente de trabajo inadecuado, con mala relaciones con los colegas, por otra parte, se evaluarán teorías relacionadas a la inteligencia emocional, la cual tiene incidencia en el acceso y permanencia en el puesto de trabajo, capacidad de resiliencia, etc. Además, esta investigación es útil como referencia para futuras investigaciones que se relacionen con el tema en cuestión. Basada en la Teoría de Watson quien destaca la importancia de las relaciones humanas, el reconocimiento de las emociones y el cuidado integral del ser humano, aplicable tanto a pacientes como a los profesionales de salud que trabajan en equipo.

### **1.4.2. Metodológica**

Este estudio se fundamenta en el aspecto metodológico debido a que en ella se aplicaran dos instrumentos para medir ambas variables de estudio, además se empleó un método hipotético-deductivo, también se hizo uso de herramientas analíticas que permitieron definir la asociación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de trabajadores sanitarios del centro médico Jesús María; luego, con los resultados que se obtuvieron se pudo tener un conocimiento sobre si hay o no una asociación significativa entre las dos variables de estudio.

### **1.4.3. Práctica**

En el ámbito práctico, cabe resaltar que el estudio se llevó a cabo con el fin de ofrecer solución a los inconvenientes que tiene el trabajador de salud con respecto a la deficiencia de inteligencia emocional y el ambiente laboral dentro del centro de salud y así hallar una estrategia que contribuya a que los colaboradores puedan encontrar un equilibrio en la salud física y emocional, para que los mismos puedan ofrecer una óptima calidad de atención, sin comprometer la salud de los enfermos.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Se pueden señalar algunas restricciones durante la ejecución del estudio actual, tales como ciertos retrasos en la obtención de los hallazgos, por otra parte, hubo profesionales de la salud no quisieron prestar su consentimiento para responder los cuestionarios, lo cual conllevó a que se tuvieron que hacer unas reuniones para poder dar una explicación sobre los beneficios que ocasionaría identificar tanto la IE como el clima organizacional en el que se desenvuelven los trabajadores de la salud.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Pérez et al. (11) desarrollaron una indagación en el 2022 en México, para “identificar las características de la inteligencia emocional y del clima laboral del departamento de recursos humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua”. Fue una investigación de tipo aplicada, nivel descriptiva y correlacional, con diseño no experimental de corte transeccional. Se aplicó el cuestionario SEIS (Schutte Emotional Intelligence Scale) y el cuestionario de clima laboral de Cota a una muestra de 40 participantes. Los hallazgos revelaron que el 71% de los encuestados tiene resultados favorables en inteligencia emocional, con un 61% percibiendo un clima laboral adecuado. Asimismo, se observó una relación positiva y significativa entre la "Atención a las emociones propias" y la "Regulación de emociones de otros" ( $r = 0.787$ ,  $p < 0.01$ ), pero no se encontraron relaciones significativas entre las dimensiones de inteligencia emocional y las percepciones de clima organizacional. En conclusión, es inexistente una correlación directa entre IE y clima laboral.

Tirado et al. (12) realizaron una indagación en 2020 en Colombia, con el objetivo de “es establecer la relación entre inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en trabajadores que prestan servicios en primera infancia”. Como metodología, emplearon un enfoque cuantitativo y nivel correlacional y diseño no experimental, aplicando cuestionario de Inteligencia Emocional “Trait Meta Mood Scale” (TMSS24) y la Escala de Clima Organizacional (EDCO) a una muestra de 150 trabajadores. Los resultados revelaron que el 76% valora el trabajo en equipo, el 83% percibe buen clima, el 66% tiene bajo estrés, el 51% tiene atención adecuada, el 58% claridad emocional y el 64% gestión emocional. Asimismo, demostraron una correlación

entre la inteligencia emocional y el clima organizacional es estadísticamente significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.271 ( $p < 0.001$ ). Concluyeron que los niveles más altos de inteligencia emocional están asociados con percepciones más positivas del clima organizacional.

En Indonesia, Kairupan et al. (13) desarrollaron una indagación en 2020, con la finalidad de “estudiar el efecto directo del locus de control (LoC), la inteligencia emocional (IE) y el clima organizacional (CO) sobre el estrés laboral de las enfermeras (WS) y el efecto indirecto del LoC y el efecto de la IE sobre el WS a través del CO en las Clínicas Ambulatorias del Hospital Prof. Dr. RD Kandou”. Como método, emplearon un enfoque cuantitativo nivel explicativo y diseño no experimental, ejecutando los cuestionarios a 62 enfermeras. Los hallazgos revelaron que el locus de control (83.8%) influye significativamente en el clima organizacional, pero la inteligencia emocional (10.9%) no tiene influencia significativa. Concluyeron que el locus de control y la inteligencia emocional impactan directamente en el estrés laboral y promueven un clima organizacional favorable.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Sayán (14) realizó un estudio en el año 2021, con la finalidad de “determinar la relación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en colaboradores de la red de salud Utcubamba, Amazonas”. Como metodología, empleó un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo-correlacional, aplicando el cuestionario a 50 colaboradores. Los hallazgos demostraron que el 52% de los colaboradores presentó un nivel promedio de inteligencia emocional, mientras que el 50% percibió un clima organizacional medianamente favorable. Existió una correlación significativa y positiva entre ambas variables ( $r = 0.357$  y  $p < 0.05$ ). Como conclusión, la mayoría de los colaboradores de la red de salud Utcubamba tuvo un nivel adecuado de inteligencia

emocional, con una percepción medianamente favorable del clima organizacional, existiendo una relación significativa entre ambas variables.

Concha (15) elaboró un estudio en 2020 para “establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Santa Rosa”. El método fue de diseño no experimental. nivel correlacional, de corte transeccional, 30 enfermeros de ambos sexos. Para la recolección de datos se aplicó el Inventario de BarOn (I-CE) para la inteligencia emocional y la Escala de Clima Laboral CL-SPC. En los hallazgos, se observó que el 60% de las enfermeras tienen un nivel promedio de inteligencia emocional, el 20% bajo, el 13.33% alto y el 6.67% marcadamente bajo. En cuanto al clima laboral, el 60% lo considera favorable, el 23.33% medio y el 16.67% muy favorable. Asimismo, entre las dos variables hay un coeficiente de correlación negativo bajo (-0.125). Se precisó que existe una asociación escasa contrapuesta entre la IE de los enfermeros y el ambiente laboral y la variable IE, cuya relevancia es mayor ( $<0.05$ ).

Fretel et al. (16) desarrollaron un artículo científico en 2021 con el objetivo de “establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización”. La metodología empleada fue nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transeccional, con una muestra de 30 trabajadores de enfermería. Para recabar datos se aplicó el Inventario de BarOn (I-CE) para la IE y la escala de clima laboral CLSPC. En los hallazgos resaltó una correlación negativa baja (-0.125) según la prueba Tau-b Kendall. La IE en los profesionales de enfermería fue 60% promedio, 20% bajo, 13,33% alto y 6.67% marcadamente bajo; mientras que el clima laboral se obtuvo 60% lo considera favorable, 23.33% medio y 16.67% muy favorable. La conclusión permitió establecer que la

inteligencia emocional de los enfermeros tiene una baja correlación negativa con el clima laboral y sus dimensiones, con una significancia mayor a 0.05.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Inteligencia emocional**

La inteligencia emocional (IE) apunta a la habilidad que desarrollan los seres humanos para enfrentar las dificultades, puesto que más allá de lo cognitivo y abarca también aspectos emocionales y sociales, permitiendo una mejor comprensión del contexto en el que se desenvuelven las personas (17). De la misma manera, la teoría de las inteligencias múltiples sostiene que las personas con inteligencia emocional son aquellas capaces de lograr y fomentar a otros para el logro de altos niveles de producción, mientras que quienes no poseen inteligencia emocional corren el riesgo de adoptar posturas apáticas y poco productivas (18). Por ende, no es más que la habilidad no cognitiva que desarrolla una persona y que incide directamente en la empatía, la percepción, el entendimiento de las emociones propias y de los demás y cómo responder ante dichas emociones (19).

Los seres humanos poseen múltiples inteligencias, cada una de las cuales es independiente y está interrelacionada con las demás. Estas inteligencias incluyen, entre otras, la matemática, la intrapersonal, la espacial, la corporal-kinestésica, la musical-auditiva, la lingüístico-verbal y la naturalista (20). Los psicólogos Mayer y Salovey decidieron continuar con dicha teoría, pero enfocándose en la inteligencia interpersonal y la intrapersonal dando lugar a lo que ahora se entiende como inteligencia emocional, la cual tiene diversas conceptualizaciones según el enfoque que se le dé. También se puede interpretar como la habilidad de precisar, utilizar, entender y controlar las emociones personales y ajenas. Asimismo, se puede interpretar como el conjunto de la percepción

de sí mismo y de las disposiciones conductuales relacionadas con la capacidad de valorar y utilizar la información asociada a las emociones (21).

En el ámbito laboral, de acuerdo al psicólogo Goleman, la inteligencia emocional se compone de tres elementos fundamentales: la capacidad emocional individual, la habilidad para laborar en conjunto y la implementación de una organización organizada con inteligencia emocional. Este autor desataca la importancia de las dinámicas en las nuevas organizaciones y la necesidad de fomentar el crecimiento de competencias y valores para mejorar la habilidad de adaptación de las personas (22).

Por tal motivo, se puede decir que la relevancia de la IE en las organizaciones recae en que la misma envuelve la destreza que poseen las personas para reconocer, apreciar y compartir las emociones con escrupulosidad; además de la habilidad para procesar y desarrollar sentimientos a través del pensamiento, la inteligencia emocional también implica la capacidad de vislumbrar las emociones y adquirir nuevos conocimientos, así como la aptitud para controlar las emociones y permitir un mayor desarrollo intelectual. En otras palabras, tener en cuenta la inteligencia emocional de los empleados es fundamental para mejorar tanto las relaciones laborales como la productividad, ya que esto permite su desarrollo y regulación de manera más efectiva (23).

La inteligencia emocional se caracteriza por su contribución al fortalecimiento de las emociones para perfeccionar cada vez la vida de cada persona, tanto en lo personal como en lo profesional, social y familiar, lo que quiere decir que es menester dirigir y equilibrar las emociones en lugar de apagarlas (24).

## **Dimensiones de la inteligencia emocional**

### **Atención de emociones**

La atención a las emociones es la capacidad que desarrollan los individuos para captar adecuadamente las emociones, es decir, es la destreza que posee un individuo para distinguir los sentimientos y comprender el significado de cada uno de ellos. Por ende, se asocia con la competencia para distinguir las propias emociones, el reconocimiento de las propias destrezas y adecuada manifestación de las emociones que atienden de modo de conciliación y solutiva (25).

La atención a las emociones también puede ser apreciada como la capacidad que desarrollan los seres humanos para apreciar y manifestar sentimientos adecuadamente (26). No solo se consideran los sentimientos propios, sino también el de los demás, aunado a ello, se trata de la posibilidad de tomar en cuenta los sentimientos al momento de razonar o de solucionar problemas (27). Esta dimensión es de las más importantes para la inteligencia emocional, ya que permite procesar todo lo que la información emocional, también considera la capacidad de identificar correctamente el sentir de los seres humanos (28). Para finalizar, la atención de las emociones también incluye la apreciación de objetos, arte, música, historias y cualquier otro tipo de estímulos (29).

### **Claridad de emociones**

Se trata de la facultad de una persona para analizar e inferir acerca de las emociones mediante el discernimiento emocional, a fin de desarrollar una interpretación de las mismas. No obstante, emociones como la tristeza, la rabia, el odio o el amor, indican una disminución en la capacidad para captar estos sentimientos complicados y los cambios entre las diferentes emociones (30).

La claridad de las emociones evalúa las percepciones de todos los individuos sobre los estados emocionales, por lo que es posible tener más capacidad para enfrentar cualquier tipo de circunstancia, ya que permite el desarrollo de habilidades para distinguir

los diversos tipos de sentimientos que se experimentan en un momento en específico, por lo que es considerado como una parte esencial para el control de las emociones, ya que cuando un individuo es capaz de identificar las emociones propias de forma correcta ya tiene más probabilidades de saber cómo controlar y hacer frente a las mismas; en caso de que la claridad se baja, la persona suele enfrentar un inconveniente psicosocial (31).

Con la claridad, además de entender las emociones también se desarrolla la aptitud para tener seguimiento consciente de la evolución de las emociones y de cómo se circunscriben en el pensamiento (32). Recalcando que es necesario el uso del razonamiento para poder interrelacionar las emociones, adoptar y reorientar nuevas emociones que sean positivas (). Además, se entiende de qué manera es que se desarrollan las emociones y cómo comienzan a formar parte del pensamiento (33).

### **Reparación de emociones**

Es una de las dimensiones más difíciles de la IE, puesto que envuelve la capacidad ser sensible a los sentimientos (negativos y positivos), además de tener la aptitud de reflexionar sobre los mismos para saber si dicha información deber ser aprovechada o descartada según su utilidad (34). En otras palabras, esta dimensión analiza el punto de vista que tiene una persona en cuanto a su propia aptitud para reparar los estados de ánimo que sean negativos (35). En tal sentido, la persona logra recapacitar sobre sus propias emociones y establecer el beneficio de esa información, tener consciencia del impacto de las emociones, evaluarlas y controlarlas sin la necesidad de reducirlas o dramatizarlas (36).

Esta dimensión se asocia positivamente con la autoestima y la satisfacción personal, mientras que resulta negativa si se asocia con la ansiedad y la depresión. Para que una persona pueda alcanzar a reparar sus emociones es necesario que las conozcan

bien, que entienda que se trata de respuesta inteligentes que surgen de forma racional, por lo que no se le da mayor importancia a la percepción de que se trate el concepto, puesto que es una de las variables psicológicas que tiene mayor impacto en la vida de los individuos, ya que determina en gran medida la conducta. En tal sentido, la regulación es el proceso por el que un individuo toma decisiones considerando sus emociones, incidiendo en ellas la manera que pueden experimentar las que beneficien el logro de metas sociales y particulares (37).

### **Teoría relacionada a la inteligencia emocional**

Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson, también conocida como la Teoría del Cuidado Transpersonal.

Fundamentos relevantes de la teoría:

Cuidado como base de la práctica de enfermería: Watson destaca la importancia de las relaciones humanas, el reconocimiento de las emociones y el cuidado integral del ser humano, aplicable tanto a pacientes como a los profesionales de salud que trabajan en equipo.

Interacción transpersonal: Fomenta relaciones interpersonales basadas en el respeto mutuo, la empatía y la autenticidad, lo cual impacta positivamente en el clima organizacional.

Dimensión emocional y espiritual: Reconoce que los profesionales necesitan manejar sus propias emociones y las de otros para crear un entorno laboral armonioso. (38).

### **Clima organizacional**

Se trata de la ideología que desarrolla una persona de acuerdo a entornos confusos y cambiantes, ya que las empresas se componen de individuos y grupos que fomentan

distintas conductas y que tienen gran incidencia en dicho ambiente (39). El clima organizacional apunta a las particularidades del entorno en el que los trabajadores desarrollan su labor, las cuales son percibidas o experimentadas por ellos mismo y que afectan el desempeño la conducta de los mismos (40).

El clima organizacional es el contexto en el que los colaboradores expresan sus habilidades, inconvenientes e interrogantes que trabajan en una entidad determinada y que es capaz de incrementar o mermar el desempeño (41). Cabe resaltar que las disposiciones laborales avanzan al tiempo que las modificaciones a nivel social para alcanzar un esparcimiento importante, puesto que se transforman en un entorno en el que la sociedad desarrolla la capacidad de encontrar soluciones a cualquier circunstancia problemática (42).

Para que una empresa pueda progresar adecuadamente es necesario reconocer la importancia del factor humano, motivo por el cual, el entorno laboral es trascendental, puesto que el proceder de los trabajadores depende de la experiencia personal como de elementos exteriores en el que se incluye el ambiente organizacional y los elementos laborales, aunque también de considerarse la percepción del individuo (43).

Cabe recalcar que los trabajadores son vitales para que las empresas logren los objetivos propuestos, por lo que es un recurso que tienen que valorarse, protegerse y otorgarles la mayor satisfacción posible a los trabajadores atendiendo a sus requerimientos (44). En tal sentido, el clima se entiende como un medio por el que pasan los fenómenos de la meta de una institución en la que las personas que, son las encargadas de crear un clima organizacional determinado que incide en las aspiraciones y comportamientos que genera diversas ramificaciones para la organización, por lo que se realiza un análisis en el que el trabajador se encuentre para comportarse en el entorno de trabajo (45).

El clima organizacional se caracteriza porque incide en las estimaciones y la conducta de los integrantes de las empresas, que afecta positiva o negativamente en el funcionamiento de los sistemas, la interacción de los colaboradores con las empresas y los compañeros, es la que media en el entorno laboral que se disfruta en la organización (46). La consecución de relaciones laborales cordiales y un sistema efectivo de retroalimentación depende de la importancia que se le da al recurso humano de la empresa, además hay otro factor externo a los trabajadores, los cuales son puramente objetivos el cual es considerado como un enfoque estructuralista, que contribuye a que el empleado forme una opinión sobre ella, según la satisfacción y las percepciones que tenga (47).

Si bien el carácter y temperamento es distinto en cada persona, es importante resaltar que directa o indirectamente el ambiente de trabajo es influido por los componentes de la empresa, lo que indica que mientras las condiciones laborales sean óptimas, mejor será el rendimiento de los trabajadores, por lo que es conveniente mantener el mejor ambiente posible para que la compañía vaya en la dirección correcta (48). La verdadera importancia del clima organizacional se puede apreciar en el conocimiento de las opiniones de los trabajadores sobre su lugar de labor y las circunstancias en las que se encuentran para desarrollar su trabajo, de esta manera es posible desarrollar planes que contribuyan a superar los componentes perjudiciales identificados que puedan perturbar la productividad (49).

### **Dimensiones del clima organizacional**

#### **Cultura organizacional**

Se trata de la cualidad, la reflexión y los acuerdos comunes con los que cuentan los trabajadores de una determinada organización. La cual fomenta el desarrollo de un

sentido de pertenencia con la organización, que incide en el grado de cooperación percibido en los asalariados en la amplificación de su faena y en los sostenes materiales y humanos que aporta la organización. Por otra parte, la cultura también puede o no motivar a los empleados de acuerdo a las condiciones en las que se encuentra la empresa para el desarrollo del trabajo (50).

La cultura toma en cuenta varias ciencias como la psicología, la política y la sociología que tienen como enfoque de estudio al ser humano y el mecanismo de orientación. En el sector salud el clima organizacional cobra suma significación porque que compone un factor esencial para el desarrollo de la táctica de trabajo planteada, permitiendo que los directivos tengan una visión a largo plazo sobre el contexto, sugiriendo determinar los requerimientos de la misma de acuerdo al futuro previsto (51). Por ello, las prácticas, las costumbres, los hábitos, la filosofía, el entorno, la comunicación, las normativas, la manera de pensar, de actuar, comportarse, etc. presentan un contenido simbólico de integrarse; es decir, envuelve tanto la percepción como los sentimientos internos de una organización, ya que se generan valores en todos los miembros, como un esquema de adaptación (52).

### **Diseño organizacional**

Se basa en la selección de una distribución que simbolice las distintas conexiones de una organización con sus respectivas áreas de trabajo, es decir, el área administrativa, la dirección general, etc. De igual forma, incide en las planificaciones que tienen que ver con la comunicación interna de la empresa y la realización de tareas necesarias para el logro de metas. Por lo que se deben desarrollar mecanismos que hagan sencilla el despliegue de estrategias y el desarrollo de personas que integran la organización para lograr productividad y calidad de atención (53).

Con el diseño organizacional es más sencillo establecer reglas que ayuden a regularizar el proceso laboral, envuelve una serie de procedimientos que permiten asegurar el alcance de metas (54). Para el diseño se requiere de operaciones integradas por dos o más personas, que también son las encargadas de tomar decisiones importantes, analizando la información disponible, al igual que el rol de los trabajadores; por otra parte, se toma en consideración cómo es que las informaciones serán comunicadas para que el personal las asimile adecuadamente (55).

### **Potencial humano**

Como ya se ha mencionado anteriormente, se trata del recurso social con el que cuenta una empresa y está conformado por diversas personas o grupos, en los que se puede desarrollar el liderazgo, el cual no tiene un esquema en concreto, ya que obedece a distintas circunstancias que se encuentran en el medio social, como los valores, los procedimientos y las pautas. Para que se sientan motivados, los trabajadores tienen derecho a seguir formándose y descubrir cosas novedosas, otra forma de motivar al empleado es a través de las recompensas, las cuales pueden propiciar un ambiente adecuado en la organización que mueva al colaborador a realizar bien su trabajo (56).

El recurso humano es vital para una empresa, por lo que debe haber una relación armoniosa entre el entorno y el trabajador con el fin de lograr una producción eficiente para la compañía y para el trabajador satisfactoria emocional y económicamente. En el caso del sector salud, los trabajadores deben sentirse bien, ya que están encargados de velar por la salud de otras personas, por ello el personal de salud debe obtener información de primera, proveniente del ambiente donde se desempeñan (57).

### **Teoría sobre clima organizacional de Rensis Likert**

Likert resalta que la forma en la que se comportan los colaboradores dentro de una organización se relaciona en gran medida con la conducta administrativa y las condiciones laborales con las que los colaboradores sienten que pueden contar, lo que condiciona la reacción de los trabajadores. De acuerdo con el autor, existen tres tipos de elementos que son capaces de incidir en el punto de vista de cada trabajador con respecto a su ambiente de trabajo: los factores causales (que se refieren al proceso mediante el cual una entidad logra alcanzar sus objetivos), los factores intermedios (que se centran en aspectos así como el estímulo, la eficacia, la interacción y la elección racional) y los factores finales (que son los hallazgos obtenidos por la organización, como la productividad, las ganancias o las pérdidas y, que son consecuencias de los factores causales e intermedios) (58).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**H0:** No existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

#### **2.3.2 Hipótesis específicas**

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión atención de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**H0:** No existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión atención de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**H0:** No existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**H0:** No existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

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

La presente investigación se realizó con un método hipotético-deductivo, de modo que las hipótesis presentadas son aceptadas o descartadas según las evidencias estadísticas prestando especial atención a la lógica deductiva, por lo que contribuye a distinguir los estudios cuantitativos (59).

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

Además, el presente estudio también se realizó con un enfoque cuantitativo debido a que la información se recolecta a través de datos numéricos, por lo que es necesario llevar a cabo un proceso estadístico, partiendo de la premisa de que los fenómenos son medibles y observables, indicando que su existencia es objetiva (60).

### **3.3. Tipo de investigación**

La indagación realizada fue de tipo aplicada, debido a que aprovecha la sapiencia obtenida a partir del estudio básico o teórico para obtener conocimiento y brindar una solución a las problemáticas de manera vertiginosa (61).

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

También se aplicó un diseño no experimental, ya que las concepciones de estudio no recibieron ningún tipo de manipulación, lo que quiere decir que va acorde a las investigaciones en las que no se varían intencionalmente las variables independientes con la finalidad de ver su consecuencia en otras variables (62). Además, se aplicó un nivel correlacional debido a que se buscará la relación entre las variables de estudio para con ello identificar el grado de asociación entre ambas (63).

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

#### **Población:**

La población se entiende como el universo de elementos que comparten características tales como el lugar de trabajo, longevidad o el nivel de formación. En el caso del presente estudio se trabajó con una población conformada por 134 trabajadores sanitarios del centro médico Jesús María (64). En ese sentido, la población contará con los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

#### **Criterios de inclusión:**

- Profesionales de la salud que expresaron su interés en participar espontáneamente en la investigación.
- Trabajadores sanitarios que presentaron su constancia de voluntad en el documento concerniente al consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores de la salud que se negaron a ser parte en el estudio.
- Profesionales sanitarios que al momento de la encuesta no se encuentren presentes por motivo de viaje de capacitación, descanso médico o representación sindical.

#### **Muestra:**

La muestra se obtiene a partir de un pequeño grupo extraído de la población, se trata de un subconjunto que comparten características específicas en común (65). Para la presente investigación se trabajó con una muestra conformada por 100 profesionales de enfermería de la salud del centro médico Jesús María.

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

N= (tamaño poblacional)

Z= Nivel de confianza

p= proporción

e= Error estándar = 0,05

Se estructurará de la siguiente manera:

$$130 = \frac{130 * 1.96^2 0.5(1 - 0.5)}{(130 - 1)0.05^2 + 1.96^2 0.5(1 - 0.5)} = \frac{130.26}{2.58} = 100$$

N= 100

Z= 1.96

p= 0.5

e= Error estándar = 0,05

### **Muestreo:**

Se utilizó un muestreo no probabilístico intencional debido a que se utilizó una parte de la población que depende de la oportunidad del autor para hacer uso de la misma (66).

### **3.6. Variable y operacionalización**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rasgos)
<b>Variable 1: Inteligencia emocional</b>	Se trata de la aptitud de reconocer, asimilar y controlar las emociones de forma efectiva, para mejorar las relaciones interpersonales, alcanzar objetivos y superar desafíos (4).	Esta definición se relaciona con la capacidad de sentir, entender y regular adecuadamente las emociones. La medición se realiza a través de una escala tipo Likert que abarca desde “nada de acuerdo” (1) hasta “totalmente de acuerdo” (5) con la afirmación.	Atención emocional	Capacidad de entender sentimientos apropiadamente	Ordinal	<b>Bajo</b> 65-24 <b>Adecuado</b> 66-98 <b>Alto</b> 99-120
			Claridad emocional	Comprensión de los estados emocionales		
			Reparación de emociones	Facultad de controlar los estados de ánimo de forma adecuada		
<b>Variable 2: Clima organizacional</b>	Se trata de los puntos de vista que comparten los integrantes de una empresa o institución acerca del cargo laboral, el entorno físico, la interacción con los otros y las distintas medidas que afectarían la realización de sus labores (32).	Esta definición se relaciona con las características internas del lugar de trabajo del personal que se está evaluando. La evaluación se realiza mediante una escala tipo Likert, en la que se utilizan las opciones “nunca” (1), “a veces” (2), “frecuentemente” (3) y “siempre” (4) y los puntajes se obtienen a partir de las respuestas proporcionadas por cada uno de los encuestados.	Cultura organizacional	Identidad	Ordinal	<b>No saludable</b> = inferior a 67 <b>Por mejorar</b> = 68 - 102 <b>Saludable</b> = superior a 103
				Apuro y cooperación		
				Motivación		
			Diseño organizacional	Estructura		
				Elección consciente		
				Comunicación organizacional		
			Potencial humano	Remuneración		
				Liderazgo		
				Renovación		
				Recompensa		
			Bienestar			

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

#### **3.7.1. Técnica**

Consiste en la combinación de diversas herramientas que se utilizan para desarrollar una metodología. Se trata de procesos y recursos que son útiles en la ciencia y que deben cumplir con ciertos estatutos y sistematizaciones para garantizar el control de los instrumentos que contribuyen a la ejecución de la investigación y la obtención de los resultados (67). Para el caso del presente estudio se empleó como técnica la encuesta a fin de recabar información para la comprobación de hipótesis.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Como instrumento será empleado el cuestionario, siendo ello dividido en el cuestionario TMMS-24 (Escala de Metaestado de Rasgo), el cual fue adaptado a Lima Perú por Campos para el 2022, siendo sus autores Salovey y Mayer. Este cuestionario incluye 24 preguntas que miden la percepción de inteligencia emocional y se responde en una escala de tipo Likert: nada de acuerdo (1), algo de acuerdo (2), bastante de acuerdo (3), muy de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Mide tres dimensiones: atención emocional (preguntas del 1 al 8), claridad emocional (preguntas del 9 al 16) y reparación emocional (preguntas del 17 al 24). Se obtuvieron resultados para cada dimensión y una puntuación de 8 a 19 indica que se necesita mejorar, de 19 a 30 indica que es adecuado y de 30 a 40 simboliza una puntuación excelente (68).

Asimismo, para la segunda variable se utilizó la escala de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú (MINSa), el cual fue adaptado por Cárdenas en 2018, consta de 34 preguntas divididas en las dimensiones cultura organizacional (8 preguntas), diseño organizacional (9 preguntas) y potencial humano (11 preguntas). Cada pregunta tiene una escala de respuesta tipo Likert que va desde "nunca" (1) hasta "siempre" (4). El

fin de la técnica es evaluar el clima organizacional y monitorear y evaluar los planes de mejora para optimizar la calidad de las organizaciones de salud (69).

### 3.7.3. Validación

Para verificar la validez del TMMS-24, se solicitó la opinión de cinco expertos quienes evaluaron la claridad, coherencia e importancia de los ítems de la escala, lo que fue obtenido por Campos L para el año 2022 (68).

Los expertos evaluaron y validaron la Escala de Clima Organizacional, y los hallazgos revelan que el coeficiente Alfa de Cronbach estuvo próximo a 1, lo que indica su validez para ser utilizada en el estudio, lo cual estuvo a cargo de Cárdenas N, para el año 2018 (69).

### 3.7.4. Confiabilidad

Se realizó un ensayo preliminar con 22 profesionales para evaluar la consistencia interna y confiabilidad del instrumento utilizado. Se empleó el coeficiente Omega McDonald, obteniendo un valor superior a .99, lo que sugiere que la escala es confiable, lo que fue obtenido por Campos L para el año 2022 (68).

Se llevó a cabo una prueba piloto con 10 profesionales de enfermería para evaluar la confiabilidad del segundo instrumento, y se consiguió un Alfa de Cronbach de 0.80, lo sugiriendo que el instrumento es fiable para su uso, lo cual estuvo a cargo de Cárdenas N, para el año 2018 (69).

**Tabla 1.** *Resumen de casos*

		N	%
Casos	Válido	100	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	100	100.0

**Interpretación:** Se verifica que en la tabla 1 que no existen valores perdidos o excluidos.

**Tabla 2.** *Confiabilidad variable 1:*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en compendios regularizados	N de compendios
0.933	0.923	24

**Interpretación:** A la confiabilidad de la variable 1: Inteligencia emocional fue muy fuerte, por encima del 80%, habiendo una confiabilidad alta de 93.3% para la deducción de los hallazgos de esta variable.

**Tabla 3.** *Confiabilidad variable 2:*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.967	0.967	34

**Interpretación:** A la confiabilidad de la variable 2: Clima organizacional fue muy fuerte, por encima del 80%, habiendo una confiabilidad alta de 96.7% para la interpretación de los resultados de esta variable.

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

Se trata del ordenamiento de la información obtenida durante el estudio con el propósito de tratarlos cuidadosa y analíticamente, llevando a cabo una descripción, desarrollando características e interpretando los datos (70).

Para este estudio se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para analizar la asociación entre las variables de inteligencia emocional y clima organizacional a través del coeficiente de correlación de Spearman. Con este programa se generaron las tablas y gráficos necesarios para realizar el análisis y verificar las suposiciones planteadas anteriormente.

### **3.9. Aspectos éticos**

Este estudio cumple con los estándares éticos establecidos por la Universidad Norbert Wiener. La información proporcionada en este estudio es precisa y confiable, y se respetaron los derechos de autor por medio de la debida cita de las referencias utilizadas. Se siguieron las normas VANCOUVER y se conservó la confidencialidad y originalidad de la información de los participantes, respetando su privacidad y seguridad. Además, se tomaron en cuenta bioéticos establecidos en la Declaración de Helsinki, que incluyen la protección del bienestar, decoro, integridad y competencia para la autodeterminación de las personas que participan en indagaciones.

Además, garantizó el derecho de autonomía de los participantes de la muestra, quienes brindaron su consentimiento informado sin ser influenciados de ninguna manera. La investigación también se rigió por los principios de beneficencia y no maleficencia, asegurándose de que los hallazgos obtenidos se utilicen solo con fines académicos y sin perjudicar a terceros. Además, se aplicó el principio de justicia, sin alterar los hallazgos encontrados durante la oportunidad correspondiente.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

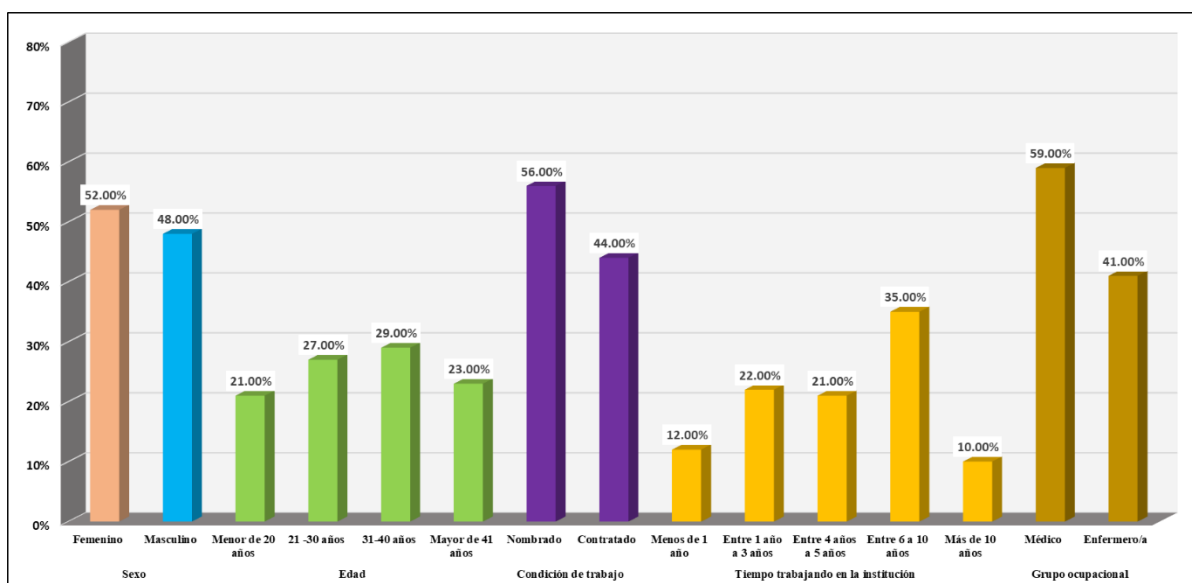
### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 4.** *Resultados sociodemográficos del personal sanitario del centro de salud Jesús María, Lima.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sexo	Femenino	52	52.00%	52.00%
	Masculino	48	48.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	
Edad	Menor de 20 años	21	21.00%	21.00%
	21 -30 años	27	27.00%	48.00%
	31-40 años	29	29.00%	77.00%
	Mayor de 41 años	23	23.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	
Condición de trabajo	Nombrado	56	56.00%	56.00%
	Contratado	44	44.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	
Tiempo trabajando en la institución	Menos de 1 año	12	12.00%	12.00%
	Entre 1 año a 3 años	22	22.00%	34.00%
	Entre 4 años a 5 años	21	21.00%	55.00%
	Entre 6 a 10 años	35	35.00%	90.00%
	Más de 10 años	10	10.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	
Grupo ocupacional	Médico	59	59.00%	59.00%
	Enfermero/a	41	41.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	

**Figura 1.** Resultados sociodemográficos del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima.



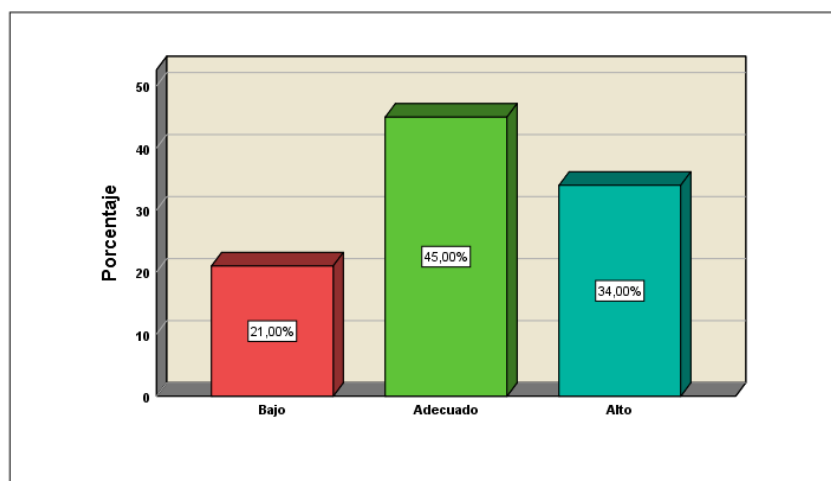
**Interpretación:** En relación al sexo, el 52% de los evaluados son mujeres y el 48% son hombres. Sobre la edad, el 21% tiene menos de 20 años, el 27% tiene entre 21 y 30 años, el 29% tiene entre 31 y 40 años, y el 23% tiene más de 41 años.

En términos de condición de trabajo, el 56% del personal de salud es nombrado y el 44% es contratado. En cuanto al tiempo trabajando en la institución, el 12% tiene menos de 1 año, el 22% tiene entre 1 y 3 años, el 21% tiene entre 4 y 5 años, el 35% tiene entre 6 y 10 años, y el 10% tiene más de 10 años. Por último, en relación al grupo ocupacional, el 59% del personal de salud es médico y el 41% es enfermero/a.

**Tabla 5.** Nivel de Inteligencia emocional del personal sanitario del centro médico Jesús María, Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	21.00%	21.00%
	Adecuado	45	45.00%	66.00%
	Alto	34	34.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	

**Figura 2.** Nivel de Inteligencia emocional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima



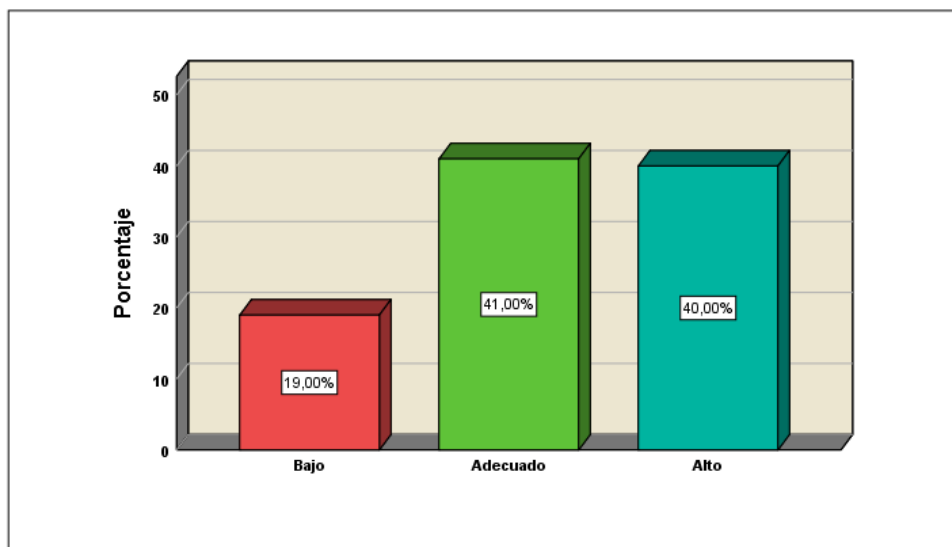
**Interpretación:** En la muestra analizada, el 21% del personal de salud tiene un nivel bajo de IE, el 45% tiene un nivel adecuado, y el 34% tiene un nivel alto de inteligencia emocional.

El porcentaje acumulado indica que el 66% de los trabajadores tienen un nivel conveniente o superior de IE. Es importante tener en cuenta que la inteligencia emocional puede ser un factor clave en la capacidad de los trabajadores de la salud para gestionar situaciones emocionales complejas, tanto en el trato con pacientes como en las relaciones con sus compañeros de trabajo.

**Tabla 6.** Nivel de Atención emocional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	19.00%	19.00%
	Adecuado	41	41.00%	60.00%
	Alto	40	40.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	

**Figura 3.** Nivel de Atención emocional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima



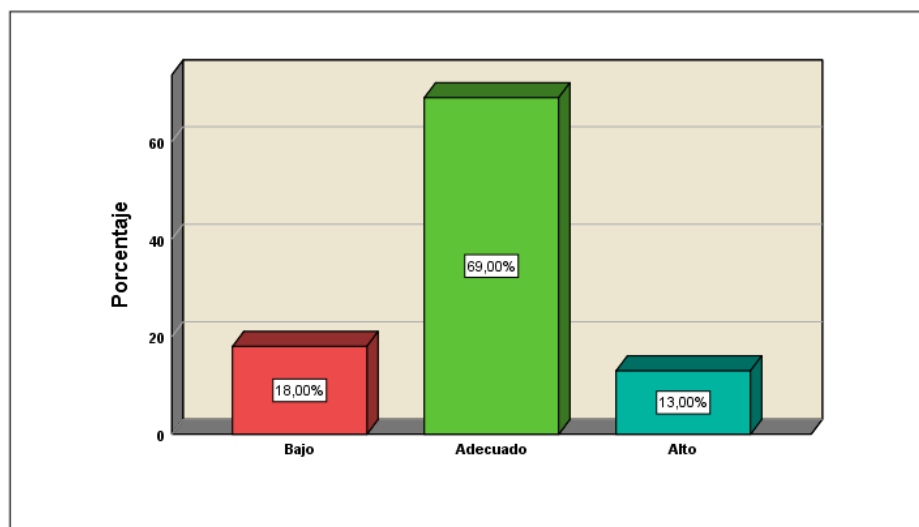
**Interpretación:** En la muestra analizada, el 19% presentó nivel mínimo de atención emocional, el 41% posee nivel conveniente, y el 40% tiene un nivel alto de atención emocional.

El porcentaje acumulado indica que el 60% de los trabajadores tienen un nivel adecuado o superior de atención emocional. La atención emocional es un aspecto importante en la atención de los pacientes, ya que puede ayudar a crear un ambiente de confianza y empatía que puede ser esencial para el bienestar emocional y físico de los pacientes. Es importante que el personal sanitario tenga competencias adecuadas de atención emocional para brindar una atención de calidad.

**Tabla 7.** Nivel de Claridad emocional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	18.00%	18.00%
	Adecuado	69	69.00%	87.00%
	Alto	13	13.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	

**Figura 4.** Nivel de Claridad emocional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima



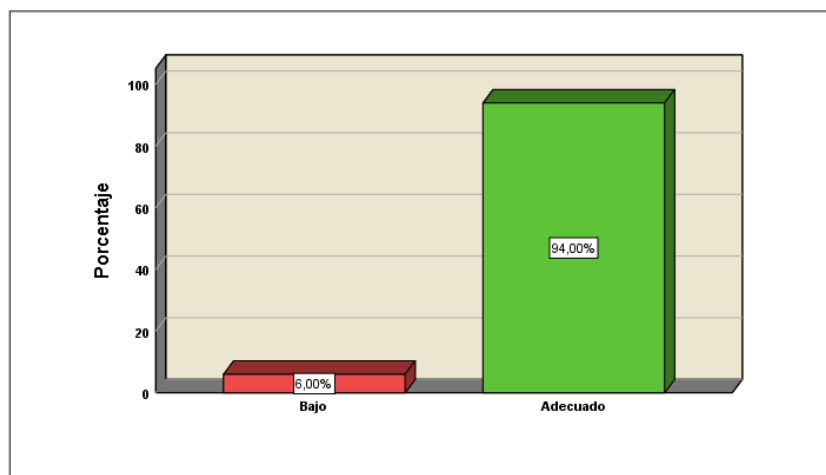
**Interpretación:** En la muestra analizada, el 18% posee un nivel bajo de claridad emocional, el 69% cuenta con nivel adecuado, y el 13% tiene un nivel alto de claridad emocional.

El porcentaje acumulado indica que el 87% de los trabajadores tienen un nivel apropiado o superior de claridad emocional. La claridad emocional trata sobre la competencia para distinguir, entender y manifestar las propias emociones. Es importante que el personal de salud tenga habilidades adecuadas de claridad emocional para poder reconocer y controlar sus emociones, lo que puede ser fundamental en situaciones estresantes o difíciles en su trabajo.

**Tabla 8.** Nivel de Regulación emocional del personal sanitario del centro de salud Jesús María, Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6.00%	6.00%
	Adecuado	94	94.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	

**Figura 5.** Nivel de Regulación emocional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima



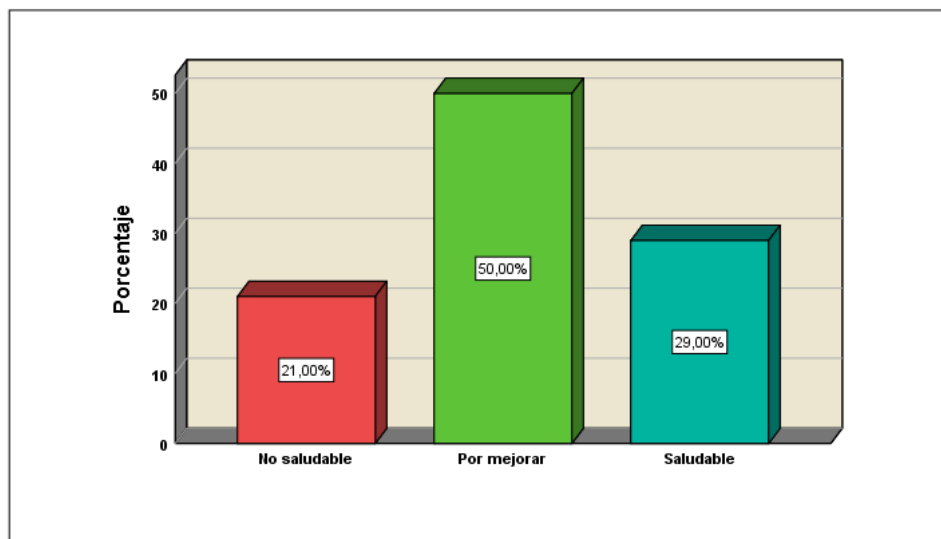
**Interpretación:** En la muestra analizada, el 6% de trabajadores de salud tiene un nivel bajo de regulación emocional, así el 94% tiene un nivel adecuado de regulación emocional.

El porcentaje acumulado indica que el 100% de los trabajadores tienen un nivel adecuado o superior de regulación emocional. La regulación emocional se refiere a la capacidad de controlar y gestionar las propias emociones, lo que puede ser importante para lidiar con situaciones estresantes y mantener una conducta profesional en el trabajo. Es positivo que la mayoría trabajadores sanitarios del centro médico Jesús María tenga un nivel adecuado de regulación emocional, lo que puede ser una fortaleza para su desempeño laboral y para ofrecer una atención de calidad a los enfermos.

**Tabla 9.** Nivel de Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No saludable	21	21.00%	21.00%
	Por mejorar	50	50.00%	71.00%
	Saludable	29	29.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	

**Figura 6.** Nivel de Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima

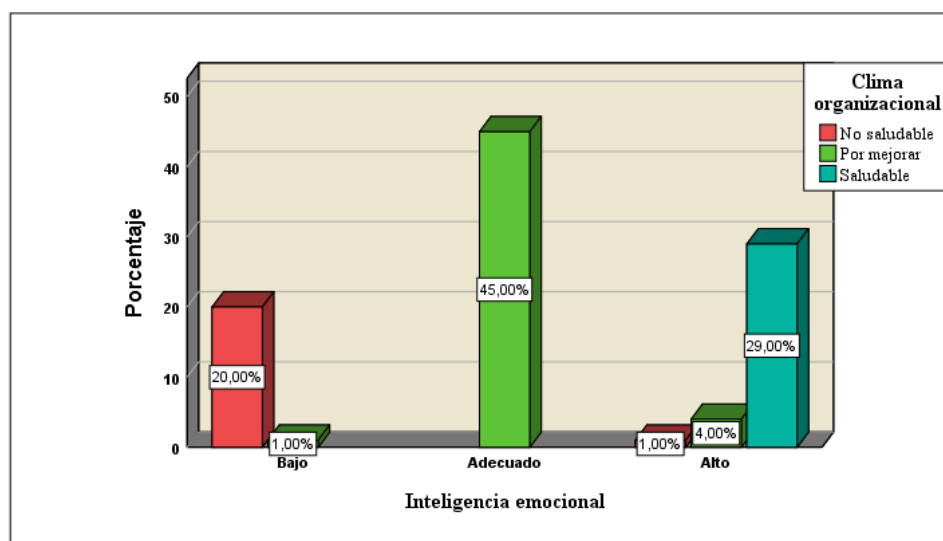


**Interpretación:** La información obtenida de la muestra analizada refleja que el 21% del personal de salud considera que el clima organizacional es poco saludable, el 50% opina que necesita mejora, mientras que el 29% percibe un ambiente laboral saludable. Al sumar los porcentajes, se puede concluir que el 71% de los trabajadores considera que el clima organizacional es insuficiente o no necesita mejorar, mientras que solamente el 29% lo percibe como saludable. El clima organizacional comprende el entorno laboral, las interacciones, la comunicación, el liderazgo y la percepción de los empleados acerca de su trabajo y la organización. Un ambiente laboral saludable puede tener un impacto positivo en el estímulo, el compromiso y la satisfacción de los empleados, así como en la calidad de la atención que brindan a los pacientes. Es fundamental que la organización tome en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta y adopte medidas para mejorar el clima organizacional, fomentando un ambiente de trabajo más saludable y positivo.

**Tabla 10.** Cruce entre Inteligencia emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima

		Clima organizacional			Total	
		No saludable	Por mejorar	Saludable		
Inteligencia emocional	Bajo	Recuento	20	1	0	21
		% del total	20.00%	1.00%	0.00%	21.00%
	Adecuado	Recuento	0	45	0	45
		% del total	0.00%	45.00%	0.00%	45.00%
	Alto	Recuento	1	4	29	34
		% del total	1.00%	4.00%	29.00%	34.00%
Total		Recuento	21	50	29	100
		% del total	21.00%	50.00%	29.00%	100.00%

**Figura 7.** Cruce entre Inteligencia emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima



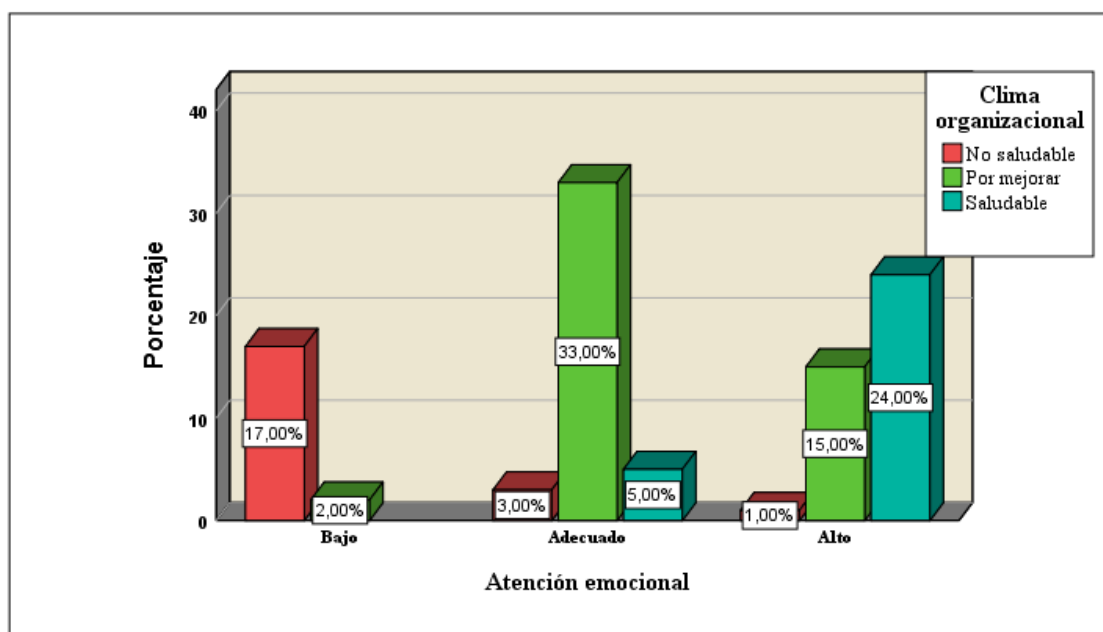
**Interpretación:** Se observa que la mayoría del personal de la salud (45%) poseen un nivel adecuado de inteligencia emocional y perciben que el clima organizacional necesita mejorar. Por otro lado, el 29% de los profesionales de la salud cuenta con un nivel alto de IE y perciben un clima organizacional saludable.

Además, se puede notar que el grupo con nivel bajo de IE está presente mayoritariamente en el grupo de clima organizacional no saludable (20% del total), lo que puede indicar una relación negativa entre estos dos factores.

**Tabla 11.** Cruce entre Atención emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima

		Clima organizacional			Total	
		No saludable	Por mejorar	Saludable		
Atención emocional	Bajo	Recuento	17	2	0	19
		% del total	17.00%	2.00%	0.00%	19.00%
	Adecuado	Recuento	3	33	5	41
		% del total	3.00%	33.00%	5.00%	41.00%
	Alto	Recuento	1	15	24	40
		% del total	1.00%	15.00%	24.00%	40.00%
Total		Recuento	21	50	29	100
		% del total	21.00%	50.00%	29.00%	100.00%

**Figura 8.** Cruce entre Atención emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima



**Interpretación:** En la categoría "No saludable" de Clima organizacional, se muestra que el 17% del personal de salud tiene un nivel bajo de Atención emocional, mientras que en la categoría "Por mejorar", este porcentaje disminuye a 2% y aumenta a 33% en la categoría "Saludable".

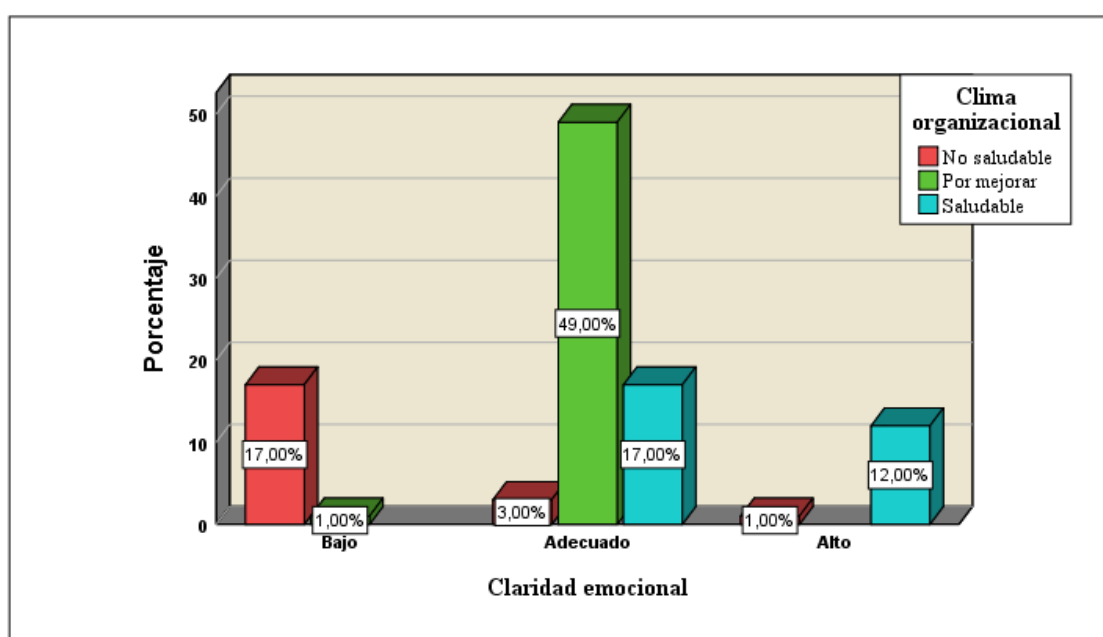
En cuanto a los niveles adecuado y alto de Atención emocional, se observa que casi todo el personal de salud se encuentra en la categoría "Saludable" de Clima organizacional, con un 24% y 29% respectivamente.

En general, estos resultados sugieren que un Clima organizacional saludable puede favorecer la atención emocional del personal de salud en el centro de salud Jesús María.

**Tabla 12.** Cruce entre Claridad emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima

			Clima organizacional			Total
			No saludable	Por mejorar	Saludable	
Claridad emocional	Bajo	Recuento	17	1	0	18
		% del total	17.00%	1.00%	0.00%	18.00%
	Adecuado	Recuento	3	49	17	69
		% del total	3.00%	49.00%	17.00%	69.00%
	Alto	Recuento	1	0	12	13
		% del total	1.00%	0.00%	12.00%	13.00%
Total		Recuento	21	50	29	100
		% del total	21.00%	50.00%	29.00%	100.00%

**Figura 9.** Cruce entre Claridad emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima



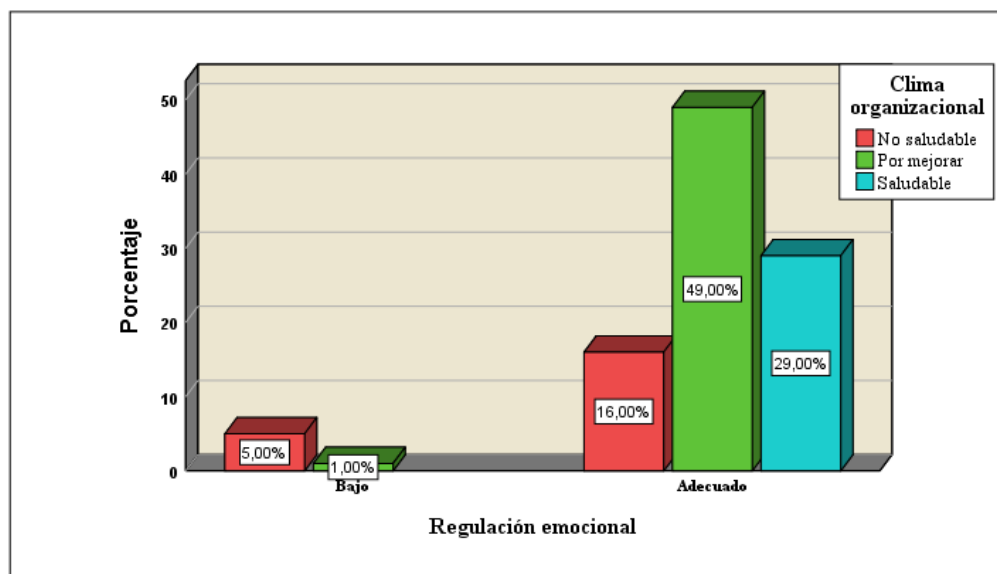
**Interpretación:** En este cruce podemos observar que, en general, el grado de claridad emocional y clima organizacional están correlacionados. La gran mayoría (86%) de los encuestados que percibieron el clima organizacional como saludable también reportaron tener un nivel adecuado de claridad emocional. Por otro lado, el 21% de los encuestados que percibieron el clima organizacional como no saludable reportaron tener un bajo nivel de claridad emocional.

Es importante destacar que aún hay un grupo considerable de encuestados (17%) que reportaron tener un bajo nivel de claridad emocional a pesar de percibir el clima organizacional como por mejorar o saludable.

**Tabla 13.** Cruce entre Regulación emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima

		Clima organizacional			Total	
		No saludable	Por mejorar	Saludable		
Regulación emocional	Bajo	Recuento	5	1	0	6
		% del total	5.00%	1.00%	0.00%	6.00%
	Adecuado	Recuento	16	49	29	94
		% del total	16.00%	49.00%	29.00%	94.00%
Total		Recuento	21	50	29	100
		% del total	21.00%	50.00%	29.00%	100.00%

**Figura 10.** Cruce entre Regulación emocional y Clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima



**Interpretación:** En el cruce entre la regulación emocional y el clima organizacional del profesional de salud del centro médico Jesús María, se observa que el 94% de los evaluados tienen regulación emocional adecuada y que, de estos el 29% percibe un ambiente laboral saludable y el 49% considera que debe mejorar. Por otro lado, el 5% de los encuestados tienen una regulación emocional baja y perciben un clima organizacional insano en su lugar de trabajo. En general, parece haber una asociación entre la regulación emocional y el clima organizacional.

El test de Kolmogorov-Smirnov es una prueba estadística no paramétrica que se utiliza para determinar si una muestra sigue una distribución específica. En este caso, se están aplicando pruebas de normalidad para cada factor.

## 4.2. Prueba de hipótesis

**Tabla 14.** *Prueba de normalidad general*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.135	100	0.000
Atención emocional	0.185	100	0.000
Claridad emocional	0.139	100	0.000
Regulación emocional	0.154	100	0.000
Clima organizacional	0.111	100	0.004

**Interpretación:** El resultado del test se expresa como el estadístico D, que mide la mayor discrepancia absoluta entre la distribución empírica de la muestra y la distribución teórica esperada, y la significancia, que indica si se rechaza o no la hipótesis nula de que la muestra sigue la distribución esperada.

En este caso, para todas las variables, el valor del estadístico D es mayor a 0.05 y el valor de significancia es igual a 0.000, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula de normalidad y se concluye que las distribuciones no son normales. Esto significa que no se puede asumir que las variables sigan una distribución normal y, por lo tanto, hay que aplicar una prueba no paramétrica como lo es el Rho de Spearman.

**Tabla 15.** *Escala de interpretación coeficiente Rho de Spearman*

Rango	Relación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** Hernández, Fernández & Baptista (2014, pág.132)

## 4.2. Prueba de hipótesis

### Comprobación de hipótesis general

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**H0:** No existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

*Tabla 16. Prueba de hipótesis general*

			Inteligencia emocional	Clima organizacional
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000	,837**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,837**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

**Interpretación:** La evaluación de la hipótesis general muestra una conexión estadísticamente significativa entre la capacidad de inteligencia emocional y el ambiente laboral del equipo sanitario del Centro Médico Jesús María en Lima. De acuerdo con los datos presentados en la tabla 15, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.837, lo que indica una correlación positiva considerable entre las variables.

El valor p obtenido es 0.000, lo que implica una probabilidad extremadamente baja de que el resultado sea producto del azar, respaldando la relevancia estadística del hallazgo. Dado que el valor p es inferior al umbral de significancia de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1).

### Comprobación de hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión atención de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**H0:** No existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión atención de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**Tabla 17.** Prueba de hipótesis especial 1

			Atención emocional	Clima organizacional
Rho de Spearman	Atención emocional	Coefficiente de correlación	1.000	,764**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,764**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 15, la prueba de correlación de rho de Spearman realizada entre la dimensión de atención emocional de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los profesionales de salud del Centro de Salud Jesús María, Lima 2024, revela una correlación positiva considerable con importancia estadística. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.764, lo que indica una relación positiva moderada-alta entre ambas variables. Adicionalmente, el valor p es de 0.000, lo que es altamente significativo, ya que se encuentra por debajo del umbral del

0.05, lo que respalda la importancia estadística del hallazgo a un nivel de confianza del 95%.

Este resultado sugiere que una mejora en la atención emocional por parte de los profesionales de salud se asocia con una mejora en el clima organizacional dentro del Centro de Salud Jesús María. Dado que el valor  $p$  es menor que el umbral de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), lo que implica que existe una relación estadísticamente significativa entre la atención emocional y el clima organizacional del personal de salud en el centro de salud.

#### Comprobación de hipótesis específica 2

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**H0:** No existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**Tabla 18.** Prueba de hipótesis especial 2

			Claridad emocional	Clima organizacional
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coefficiente de correlación	1.000	,818**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,818**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

**Interpretación:** Los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis 2 indican que existe una correlación positiva considerable de 0.818 entre la capacidad de claridad emocional de la inteligencia emocional y el ambiente laboral del equipo sanitario del Centro Médico Jesús María en Lima durante el año 2024. Además, se encontró un valor de significancia bidireccional de 0.000, lo cual es altamente significativo, y se trabajó con una muestra de 100 participantes.

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 15, estos hallazgos sugieren que existe una relación estadísticamente significativa y relevante entre la claridad emocional y el clima organizacional en este grupo de profesionales de salud. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se concluye que hay una relación significativa entre la claridad emocional y el clima organizacional en el contexto del Centro Médico Jesús María.

### Comprobación de hipótesis específica 3

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**H0:** No existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**Tabla 19.** Prueba de hipótesis especial 3

		Regulación emocional	Clima organizacional
Rho de Spearman	Regulación emocional	1.000	,680**
	Coefficiente de correlación		0.000
	Sig. (bilateral)		
	N	100	100

Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,680**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	100	100

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de correlación de rho de Spearman correspondientes a la tercera hipótesis específica, que explora la posible relación entre la capacidad de reparación emocional de la inteligencia emocional y el ambiente laboral del equipo sanitario del Centro Médico Jesús María en Lima, muestran un coeficiente de correlación de 0.680. Este valor sugiere una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Además, el valor p bidireccional es de 0.000, lo que es altamente significativo, indicando que el hallazgo es estadísticamente relevante a un nivel de confianza del 95% (significancia de 0.05). Dado que el valor p es menor que el umbral de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), lo que implica que existe una relación estadísticamente significativa entre la capacidad de reparación emocional y el ambiente laboral dentro del equipo sanitario del Centro Médico Jesús María.

### 4.3. Discusión de los resultados

En esta sección se van a contrastar los resultados conseguidos con los estudios seleccionados anteriormente como antecedentes, los cuales proporcionan datos de los componentes del estudio, con el fin de ofrecer un mejor entendimiento, lo cual va a estar sustentado con bases teóricas de manera científica la información.

En cuanto al objetivo general, se pudo determinar una correspondencia estadísticamente importante entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María en Lima, a través del estadístico Rho de Spearman de 0.837 con un valor p de 0.000, indicando que la relación es considerable positiva y la probabilidad del azar es muy baja, concluyendo que hay una correlación

estadísticamente significativa entre los elementos de análisis. Estos resultados discrepan con los de Pérez et al. (11), los cuales demostraron que el 71% de los participantes obtuvo puntuaciones positivas en inteligencia emocional, mientras que el 61% percibe un ambiente de trabajo favorable. Además, se detectó una correlación positiva y significativa entre la "Atención a las emociones propias" y la "Regulación de las emociones ajenas" ( $r = 0.787, p < 0.01$ ). Sin embargo, no se identificaron vínculos significativos entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las percepciones sobre el clima organizacional.

Sobre las bases teóricas, la inteligencia emocional apunta a la habilidad que desarrollan los seres humanos para enfrentar las dificultades, puesto que más allá de lo cognitivo y abarca también aspectos emocionales y sociales, permitiendo una mejor comprensión del contexto en el que se desenvuelven las personas (17). De la misma manera, se caracteriza por su contribución al fortalecimiento de las emociones para perfeccionar cada vez la vida de cada persona, tanto en lo personal como en lo profesional, social y familiar, lo que quiere decir que es menester dirigir y equilibrar las emociones en lugar de apagarlas (24).

Sobre el primer objetivo específico, se halló una relación positiva significativa entre la dimensión de atención emocional de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los profesionales de salud del Centro de Salud Jesús María, con un coeficiente de correlación de 0.764 y un valor p de 0.000 (lo cual es significativo a un nivel de confianza del 95%). En consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa, lo que indica que existe una conexión entre la atención emocional y el clima organizacional del personal de salud en dicho centro. Estos resultados se comparan con la investigación de Sayán (14), en donde se observó que el 52% de los empleados mostró un nivel medio de inteligencia emocional, mientras que el 50% percibió un ambiente organizacional

moderadamente positivo. Se observó una correlación significativa y positiva entre ambas variables ( $r = 0.357$ ,  $p < 0.05$ ). En resumen, la mayoría de los 22 trabajadores de la red de salud Utcubamba presentó un nivel adecuado de inteligencia emocional, con una percepción de clima organizacional moderadamente favorable, encontrándose una relación significativa entre ambas variables.

Sobre las bases teóricas, la atención a las emociones es la capacidad que desarrollan los individuos para captar adecuadamente las emociones, es decir, es la destreza que posee un individuo para distinguir los sentimientos y comprender el significado de cada uno de ellos. Por ende, se asocia con la competencia para distinguir las propias emociones, el reconocimiento de las propias destrezas y adecuada manifestación de las emociones que atienden de modo de conciliación y solutiva (25).

Con respecto al segundo objetivo específico, se consiguió un coeficiente de correlación positiva considerable de 0.818 entre la IE en su dimensión claridad de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, en síntesis, existe relación estadísticamente significativa y considerable entre la claridad emocional y el clima organizacional. Estos resultados se diferencian de los obtenidos por Concha (15), en los que se demostró que el 60% de las enfermeras presenta un nivel medio de inteligencia emocional, el 20% tiene un nivel bajo, el 13.33% posee un nivel alto y el 6.67% un nivel considerablemente bajo. En cuanto al ambiente laboral, el 60% lo considera positivo, el 23.33% lo percibe como intermedio y el 16.67% lo evalúa como altamente favorable. Además, entre ambas variables se observó un coeficiente de correlación negativo bajo ( $-0.125$ ), lo que indica una relación débil y opuesta entre la inteligencia emocional de las enfermeras y el entorno laboral. Esta relación, aunque escasa, tiene una significancia estadística mayor que 0.05.

Sobre las bases teóricas, la claridad de emociones se trata de la facultad de una persona para analizar e inferir acerca de las emociones mediante el discernimiento emocional, a fin de desarrollar una interpretación de las mismas. No obstante, emociones como la tristeza, la rabia, el odio o el amor, indican una disminución en la capacidad para captar estos sentimientos complicados y los cambios entre las diferentes emociones (30).

Con respecto al tercer objetivo específico, que evalúa la correlación entre la dimensión de reparación emocional de la IE y el clima organizacional del personal de salud en el centro de salud Jesús María, los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fueron relevantes para ambas variables, con un valor de 0.680 y un nivel de significancia bilateral de 0.000. Esto sugiere que hay una relación positiva y estadísticamente significativa entre las dos variables, y que dicha relación tiene una fuerza moderada, como lo demuestra el valor del coeficiente.

Tales hallazgos se pueden comparar con el estudio de Tirado et al. (12), en el cual se indicó que el 76% valora la colaboración en equipo, el 83% percibe un ambiente laboral favorable, el 66% experimenta bajos niveles de estrés, el 51% recibe una atención adecuada, el 58% posee claridad emocional y el 64% gestiona bien sus emociones. Además, los resultados evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.271 ( $p < 0.001$ ). Se concluyó que niveles más elevados de inteligencia emocional están relacionados con percepciones más favorables del ambiente laboral.

Es importante resaltar que los hallazgos de este estudio tienen cierta diferencia con otras investigaciones similares, ya que el estudio de Fretel et al. (16) determinó que una correlación negativa débil (-0.125) según la prueba Tau-b de Kendall. Para ello, la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería fue clasificada de la siguiente

manera: 60% en nivel promedio, 20% en nivel bajo, 13.33% en nivel alto y 6.67% en nivel muy bajo. En cuanto al ambiente laboral, 60% lo consideró favorable, 23.33% lo percibió como intermedio y 16.67% lo evaluó como altamente favorable. La conclusión permitió determinar que la inteligencia emocional de los enfermeros tiene una correlación negativa baja con el clima laboral y sus dimensiones, con una significancia superior a 0.0.

Finalmente, en base a la teorizante propuesta por Likert que resalta la importancia que tiene que los trabajadores se comporten de una determinada manera dentro de una organización debido a que ello suele encontrarse sujeto al comportamiento administrativo y a su vez a las condiciones laborales que en muchas ocasiones suele condicionar la reacción del trabajador (58).

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primera:** En relación a la hipótesis general, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.837, con un valor de  $p < 0.05$ , lo que evidencia una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud en el centro de salud Jesús María, 2024. En este sentido, se puede concluir que potenciar las habilidades de inteligencia emocional de los profesionales de la salud no solo contribuirá a mejorar el ambiente organizacional, sino que también favorecerá la formación de equipos de trabajo más unidos, resilientes y productivos. Al aplicar tácticas enfocadas en optimizar la comunicación, la gestión emocional y el reconocimiento profesional, se podría alcanzar un equilibrio entre el bienestar físico, emocional y laboral de los trabajadores de la salud, lo cual impactaría positivamente en la calidad y humanidad de la atención proporcionada a los pacientes.

**Segunda:** En relación a la hipótesis específica 1, se pudo verificar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de .764; así como una significancia de valor  $p=.05$  que permitió verificar la existencia de una correlación positiva considerable entre la dimensión atención emocional de la inteligencia emocional y el clima organizacional de profesionales de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024. Este resultado subraya la importancia de fortalecer las habilidades emocionales de los profesionales de la salud, especialmente en los niveles más bajos. La inteligencia emocional desempeña un papel crucial en la mejora del ambiente organizacional al fomentar una gestión efectiva de las emociones, la resolución de conflictos y la creación de relaciones más cooperativas.

**Tercera:** En relación a la hipótesis específica 2, se pudo verificar un coeficiente de correlación Spearman de .818; así como una significancia menor de .05 que permitió demostrar la existencia de una correlación positiva considerable entre la claridad

emocional de la inteligencia emocional y el ambiente laboral del equipo sanitario del centro médico Jesús María en Lima durante 2024. **Por ello, las organizaciones deben implementar programas de formación en inteligencia emocional, con un enfoque particular en las áreas menos desarrolladas, como la claridad emocional, para fomentar un entorno laboral saludable y eficiente que permita a los empleados manejar mejor las exigencias del trabajo.**

**Cuarta:** En relación a la hipótesis específica 3, se pudo conocer un coeficiente de correlación Spearman con un valor de  $Rho=.680$ ; así como una significancia menor a .05 que permitió demostrar que hay una relación entre la capacidad de reparación emocional de la inteligencia emocional y el ambiente laboral del equipo sanitario del centro médico Jesús María en Lima, 2024. **Es evidente que elementos como el estrés laboral, la carencia de recursos adecuados y una comunicación deficiente tienen un impacto directo en el bienestar emocional del personal de salud, afectando no solo su rendimiento profesional, sino también la calidad de la atención proporcionada a los pacientes. Además, aspectos de la inteligencia emocional, tales como la atención, la claridad y la reparación emocional, se convierten en herramientas clave para manejar situaciones complejas, resolver conflictos y fortalecer las interacciones interpersonales dentro de las organizaciones de salud.**

## **5.2.Recomendaciones**

**Primera:** Se sugiere al centro de salud Jesús María desarrollar talleres o campañas en torno a la mejora de la inteligencia emocional de los trabajadores de la salud debido a que ello podría alentar a la optimización del clima organizacional que actualmente tiene el referido centro, siendo ello de gran relevancia ya que permitiría brindar un servicio eficiente a los usuarios.

**Segunda:** Se recomienda al centro de salud Jesús María brindar la posibilidad de asistencia psicológica a los trabajadores de la salud que les permita tener una mejor claridad emocional en el ejercicio de sus actividades, siendo que ello podría a su vez favorecer el clima laboral en el que se rodean cotidianamente.

**Tercera:** Se recomienda al centro de salud Jesús María brindar ayuda social para los trabajadores de salud, siendo que ello es indispensable a fin de que logren tener una mejor claridad en cuando a las emociones se refiere, ya que ello las podría ayudar a tener una mejor comunicación con los usuarios.

**Cuarta:** Se sugiere que los hallazgos obtenidos en este estudio sean considerados en futuras investigaciones a fin de mejorar la investigación precedente en cuanto a la importancia de la regulación emocional, ya que ello resulta necesario para que los trabajadores de salud brinden una mejor y sean más comunicativos con sus compañeros, evitando que con ello se instaure un clima organizacional inadecuado.

## REFERENCIAS

1. Huamán L. Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en enfermeros (as) del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenio, 2019 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2020 [citado el 15 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8563/Huaman\\_Ramirez.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8563/Huaman_Ramirez.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Garantizar la salud de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes [Internet]. 2020 jun [citado el 15 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
3. Urbano S. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2020 [Internet] [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo; 2021 [citado el 15 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58203/Urbano\\_PD\\_ASI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58203/Urbano_PD_ASI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
4. Lo Y, Lu C, Chang Y, Wu S. Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. *Heliyon* [Internet]. enero de 2024 [citado el 15 de octubre de 2024];10(2):e24130. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844024001610>
5. Lee C, Yeh W, Yu Z, Lin X. The relationships between leader emotional intelligence, transformational leadership, and transactional leadership and job performance: A mediator model of trust. *Heliyon* [Internet]. agosto de 2023 [citado el 15 de octubre de 2024];9(8):e18007. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023052155>
6. Venegas B, Rodríguez M, Abril R, Calero G. Motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies* [Internet]. el 9 de junio de 2022 [citado el 15

- de octubre de 2024];3(3):2–15. Disponible en:  
<https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/390>
7. Dávila R, Agüero E, Ruiz J, Guanilo C. Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia* [Internet]. el 8 de agosto de 2021 [citado el 15 de octubre de 2024];26(5 Edición Especial):663–77. Disponible en:  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36470>
8. Cruzalegui P, Cochan S, Alomia D, Geraldo L. Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Revista Científica Pakamuros* [Internet]. el 17 de septiembre de 2023 [citado el 15 de octubre de 2024];9(4). Disponible en:  
<https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/155>
9. Ford K, Watson F, Ross A, Glascott M, Crosland M, Wortley M, et al. Understanding the experiences of transition for newly qualified mental health nurses and their potential to stay in the role: A qualitative exploration. *Nurse Educ Pract* [Internet]. octubre de 2024 [citado el 15 de octubre de 2024];80:104105. Disponible en:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1471595324002348>
10. Mazzella A, Tan K, Panageas K, Arnetz J, Barton M. The Emotional Intelligence, Occupational Stress, and Coping Characteristics by Years of Nursing Experiences of Newly Hired Oncology Nurses. *Asia Pac J Oncol Nurs* [Internet]. julio de 2021 [citado el 15 de octubre de 2024];8(4):352–9. Disponible en:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2347562521000585>

11. Pérez K, Reyes J, Aguirre J. Inteligencia emocional y clima laboral en el departamento de recursos humanos de una institución pública de educación superior de la ciudad de Chihuahua. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. julio de 2022 [citado el 15 de octubre de 2024];6(3):4257–81. Disponible en: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2557>
12. Tirado M, Cudris L, Redondo M, Jiménez L. Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América* [Internet]. el 3 de marzo de 2020 [citado el 15 de octubre de 2024];14(27):441–53. Disponible en: <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/cliioamerica/article/view/3763>
13. Kairupan B, Luddin M, Kambey D. The Effect of Locus of Control, Emotional Intelligence, and Organizational Climate on Nurse Work Stress in Outpatient Clinics of Prof. Dr. R.D. Kandou Hospital. *KnE Social Sciences* [Internet]. el 11 de noviembre de 2020 [citado el 15 de octubre de 2024]; Disponible en: <https://kneopen.com/KnE-Social/article/view/7916/>
14. Sayán M. Inteligencia emocional y percepción del clima organizacional en colaboradores de la Red de Salud Utcubamba [Internet] [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2021 [citado el 15 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5248/Tesis%20Marco%20Say%c3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Concha D. Inteligencia emocional y clima laboral en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Santa Rosa, 2019 [Internet]

- [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2020 [citado el 15 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/658/004-1-9-035.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
16. Fretel N, Aranciaga H, Tapia R, Coral M, Concha D. Inteligencia emocional y clima laboral en profesionales de enfermería de hospitalización en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2020. *tecnoHumanismo* [Internet]. 2021 [citado el 15 de octubre de 2024];1(2):16–35. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8178976>
  17. Majdabadi M, Yazdanirad S, Yarahmadi R, Abolghasemi J, Ebrahimi H. The impact of emotional intelligence and personality traits on the occurrence of unsafe behaviors and needle stick injuries among the nurses. *Heliyon* [Internet]. junio de 2022 [citado el 15 de octubre de 2024];8(6):e09584. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844022008726>
  18. Potgieter I, Sooknannan R, Coetzee M. Emotional intelligence in young emerging adults: A focus on Wong and Law's scale in the digital work sphere. *Heliyon* [Internet]. abril de 2024 [citado el 15 de octubre de 2024];10(7):e29133. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844024051648>
  19. Rodríguez L, González R, Mayor L, Rodríguez I, Romero M, Beneit J. Influence of clinical internship on emotional intelligence as perceived by nursing students: A longitudinal study. *Educación Médica* [Internet]. septiembre de 2024 [citado el 15 de octubre de 2024];25(5):100936. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181324000512>

20. Ang W, Lau Y. Trait emotional intelligence as a predictor of resilience among undergraduate nursing students: A structural equation modelling approach. *Nurse Educ Today* [Internet]. mayo de 2024 [citado el 15 de octubre de 2024];136:106132. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026069172400042X>
21. Gonzalez R, Custodio J, Abal F. Propiedades psicométricas del Trait Meta-Mood Scale-24 en estudiantes universitarios argentinos. *Psicogente* [Internet]. el 5 de junio de 2020 [citado el 16 de octubre de 2024];23(44):1–26. Disponible en: <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/3469>
22. Annapurna R, Basri S. The influence of emotional intelligence and behavioural biases on mutual fund churning frequency: Evidence from India. *Acta Psychol (Amst)* [Internet]. agosto de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];248:104426. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001691824003032>
23. Hsieh C, Li H, Liang J, Chiu Y. Empowering teachers through principals' emotional intelligence: Unlocking the potential of organizational citizenship behavior in Taiwan's elementary schools. *Acta Psychol (Amst)* [Internet]. marzo de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];243:104142. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001691824000192>
24. Coronado I, Benítez M. Emotional intelligence, leadership, and work teams: A hybrid literature review. *Heliyon* [Internet]. octubre de 2023 [citado el 16 de octubre de 2024];9(10):e20356. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023075643>

25. Nicolet M, Gillioz C, Mortillaro M, Sander D, Fiori M. Emotional intelligence and attentional bias to emotional faces: Evidence of hypersensitivity towards emotion information. *Pers Individ Dif* [Internet]. febrero de 2023 [citado el 16 de octubre de 2024];201:111917. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191886922004226>
26. Napolitano F, Calzolari M, Di Pietro S, Pagnucci N, Zanini M, Catania G, et al. Pedagogical strategies to improve emotional competencies in nursing students: A systematic review. *Nurse Educ Today* [Internet]. noviembre de 2024 [citado el 15 de octubre de 2024];142:106337. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0260691724002478>
27. Díaz J. Inteligencia emocional y desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del MINSA – 2020 [Internet] [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo; 2020 [citado el 16 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61353/D%c3%adaz\\_QJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61353/D%c3%adaz_QJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Brosch T, Steg L. Leveraging emotion for sustainable action. *One Earth* [Internet]. diciembre de 2021 [citado el 16 de octubre de 2024];4(12):1693–703. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590332221006163>
29. Mishra E, Nikam P, Vidhyadharan S, Cheruvalath R. An affect-based approach to detect collective sentiments of film audience: Analyzing emotions and attentions. *Acta Psychol (Amst)* [Internet]. octubre de 2022 [citado el 16 de octubre de 2024];230:103736. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001691822002517>

30. Morón M, Biolik M. Emotional awareness and relational aggression: The roles of anger and maladaptive anger regulation. *Pers Individ Dif* [Internet]. abril de 2021 [citado el 16 de octubre de 2024];173:110646. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886921000210>
31. Piguave J, Aspiazu G. La inteligencia emocional como factor de la competencia laboral del personal de servicio técnico de una empresa de telecomunicaciones, Guayaquil, 2020 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad de Guayaquil; 2021 [citado el 16 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55470/2/ASPIAZU%20GEOVANN%20A-%20PIGUAVE%20JELITZA%20FINAAL.pdf>
32. Velotti P, Bruno S, Rogier G, Beomonte S, Vacchino M, Garofalo C, et al. Psychopathy and Impairments in Emotion Regulation: A systematic review and Meta-analysis. *Clin Psychol Rev* [Internet]. noviembre de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];113:102482. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S027273582400103X>
33. Ain N, Munir M, Suneel I. Role of emotional intelligence and grit in life satisfaction. *Heliyon* [Internet]. abril de 2021 [citado el 16 de octubre de 2024];7(4):e06829. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844021009324>
34. Ubago J, Zurita F, Ortega J, Melguizo E. Impact of emotional intelligence and academic self-concept on the academic performance of educational sciences undergraduates. *Heliyon* [Internet]. abril de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];10(8):e29476. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844024055075>

35. Tolentino K, Salomón J, Puig Á. Emotional intelligence and burnout in medical students. *Educación Médica* [Internet]. julio de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];25(4):100920. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181324000354>
36. Fernández E, Sutil E, Liébana C. Internet Addiction and Emotional Intelligence in university nursing students: A cross-sectional study. *Heliyon* [Internet]. septiembre de 2023 [citado el 16 de octubre de 2024];9(9):e19482. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023066902>
37. Nieto A, Sánchez J, Gómez C. Identifying the role of emotional intelligence in achievement emotions and their effects on deep learning strategies in university students. *Revista de Psicodidáctica (English ed)* [Internet]. enero de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];29(1):47–56. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2530380523000199>
38. Watson, J. (2021). *Human Caring Science: A Theory of Nursing* (2nd ed.). Jones & Bartlett Learning. [Internet]. julio de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];224:112642. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books/about/Nursing.html?id=Ggt4JIHH37gC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Nursing.html?id=Ggt4JIHH37gC&redir_esc=y)
39. Giffoni E, Jude S, Smith H, Pollard S. Real-life resilience: Exploring the organisational environment of international water utilities. *Util Policy* [Internet]. diciembre de 2022 [citado el 16 de octubre de 2024];79:101394. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0957178722000595>
40. Han X, Lin T, Wang X. Mitigate cross-market competition caused by the risk of uncertainty and improve firm performance through business intelligence. *Heliyon*

- [Internet]. julio de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];10(14):e34542. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844024105737>
41. Hmoud H, Al-Adwan A, Horani O, Yaseen H, Zoubi J. Factors influencing business intelligence adoption by higher education institutions. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* [Internet]. septiembre de 2023 [citado el 16 de octubre de 2024];9(3):100111. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2199853123002135>
  42. Stephen C. The role of perceived organizational supports and management nationality amid physical Workplace's planned quality change. *Asia Pacific Management Review* [Internet]. junio de 2023 [citado el 16 de octubre de 2024];28(2):132–45. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1029313222000367>
  43. Gräßler I, Roesmann D, Pottebaum J. Model based integration of human characteristics in production systems: a literature survey. *Procedia CIRP* [Internet]. 2021 [citado el 16 de octubre de 2024];99:57–62. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212827121002663>
  44. Alanazi S, Wiechula R, Foley D. Perceptions of followership among nurses: A qualitative study. *Int J Nurs Stud Adv* [Internet]. diciembre de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];7:100222. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666142X24000493>
  45. Lo Y, Lu C, Chang Y, Wu S. Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. *Heliyon* [Internet].

- enero de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];10(2):e24130. Disponible en:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844024001610>
46. Georgiadou A, Amari A, Swalhi A, Hofaidhllaoui M. How does perceived organizational support improve expatriates' outcomes during global crises? The mediating role of the ethical organizational climate in global organizations. *Journal of International Management* [Internet]. junio de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];30(3):101131. Disponible en:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1075425324000127>
47. Hossny E, Alotaibi H, Mahmoud A, Elcokany N, Seweid M, Aldhafeeri N, et al. Influence of nurses' perception of organizational climate and toxic leadership behaviors on intent to stay: A descriptive comparative study. *Int J Nurs Stud Adv* [Internet]. diciembre de 2023 [citado el 16 de octubre de 2024];5:100147. Disponible en:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666142X23000310>
48. Akrong G, Shao Y, Owusu E. Evaluation of organizational climate factors on tax administration enterprise resource planning (ERP) system. *Heliyon* [Internet]. junio de 2022 [citado el 16 de octubre de 2024];8(6):e09642. Disponible en:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844022009306>
49. Li Y, Huang H, Chen Y. Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Child Youth Serv Rev* [Internet]. diciembre de 2020 [citado el 16 de octubre de 2024];119:105640. Disponible en:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0190740920320636>
50. Nassani A, Badshah W, Grigorescu A, Cozorici A, Yousaf Z, Zhan X. Participatory leadership and supportive organisational culture Panacea for job

- satisfaction regulatory role of work-life balance. *Heliyon* [Internet]. agosto de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];10(16):e36043. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844024120749>
51. Moreno M, Escobar T, Pelayo Y, Tovar I. Organizational Culture and Leadership Style in Spanish Hospitals: Effects on Knowledge Management and Efficiency. *Heliyon* [Internet]. octubre de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];e39216. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844024152474>
52. Goraya N, Alvarez E, Young M, Moll S. PeerOnCall: Exploring how organizational culture shapes implementation of a peer support app for public safety personnel. *Compr Psychiatry* [Internet]. noviembre de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];135:152524. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0010440X24000750>
53. Silva L, Duarte J, Mendoza D. Diseño organizacional [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2020 [citado el 16 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/12836/1/23069.pdf>
54. Zani C, Denicol J, Broyd T. Organisation design in megaprojects: A systematic literature review and research agenda. *International Journal of Project Management* [Internet]. agosto de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];42(6):102634. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0263786324000760>
55. Magalhaes R. The Resurgence of Organization Design and Its Significance for Management Education. *She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation*

- [Internet]. 2020 [citado el 16 de octubre de 2024];6(4):482–504. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405872620300654>
56. Ahmed M, Khan M. Beyond the universal perception: Unveiling the paradoxical impact of ethical leadership on employees' unethical pro-organizational behavior. *Heliyon* [Internet]. noviembre de 2023 [citado el 16 de octubre de 2024];9(11):e21618. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023088266>
57. Jacob T, São H, Pereira J, Pereira V. Artificial intelligence applied to potential assessment and talent identification in an organisational context. *Heliyon* [Internet]. abril de 2023 [citado el 16 de octubre de 2024];9(4):e14694. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023019011>
58. Ongbali S, Omotehinse S, Adams C, Salawu E, Afolalu S. Analysis of the key factors for small and medium-sized enterprises growth using principal component analysis. *Heliyon* [Internet]. julio de 2024 [citado el 16 de octubre de 2024];10(13):e33573. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S240584402409604X>
59. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado [Internet]. UIDE; 2020 [citado el 9 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf#page=78.70>
60. Hadi M, Martel C, Huayta F, Rojas R, Arias J. Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis [Internet]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023 [citado el 16 de febrero de 2024].

- Disponibile en:  
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/82>
61. Santos J, Horta H, Luna H. The relationship between academics' strategic research agendas and their preferences for basic research, applied research, or experimental development. *Scientometrics* [Internet]. el 15 de julio de 2022 [citado el 14 de julio de 2024];127(7):4191–225. Disponible en:  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s11192-022-04431-5>
  62. Mohajan H. Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. *Journal of Economic Development, Environment and People* [Internet]. el 31 de diciembre de 2020 [citado el 12 de mayo de 2024];9(4):50–79. Disponible en: <https://ideas.repec.org/p/pramprapa/105149.html>
  63. Barroga E, Matanguihan G, Furuta A, Arima M, Tsuchiya S, Kawahara C, et al. Conducting and Writing Quantitative and Qualitative Research. *J Korean Med Sci* [Internet]. 2023 [citado el 18 de julio de 2024];38(37). Disponible en: <https://jkms.org/DOIx.php?id=10.3346/jkms.2023.38.e291#B44>
  64. Araujo I, Cevallos S, Navarrete M, Cadena C. Metodología de Investigación [Internet]. CID-Centro de Investigación y Desarrollo; 2023 [citado el 16 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://biblioteca.ciencialatina.org/metodologia-de-investigacion/>
  65. Arrogante O. Técnicas de muestreo y cálculo del tamaño muestral: Cómo y cuántos participantes debo seleccionar para mi investigación. *Enferm Intensiva*. enero de 2022;33(1):44–7.
  66. Casteel A, Bridier N. Describing Populations and Samples in Doctoral Student Research. *International Journal of Doctoral Studies* [Internet]. 2021 [citado el 12

- de mayo de 2024];16:339–62. Disponible en:  
<https://www.informingscience.org/Publications/4766?Source=%2FJournals%2FIJDS%2FArticles%3FVolume%3D0-0>
67. Labrada R, Labrada L. Instrumentos alternativos a la hipótesis en la investigación científica en comunicación y la proyección social. *Rev Cienc Soc* [Internet]. el 8 de mayo de 2023 [citado el 12 de octubre de 2024];(178):127–40. Disponible en:  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/55035>
68. Campos L. Inteligencia emocional y cuidado humanizado en el personal de enfermería de cuidados intensivos de un hospital de Piura, 2021 [Internet] [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo; 2022 [citado el 16 de octubre de 2024]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78456/Campos\\_DL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78456/Campos_DL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
69. Cárdenas N. Clima organizacional y motivación del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos 7B del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2017 [Internet] [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo; 2018 [citado el 16 de octubre de 2024]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24325/Cardenas\\_PN](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24325/Cardenas_PN)
70. Polanía C, Cardona F, Castañeda G, Vargas I, Calvache O, Abanto W. Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior [Internet]. Primera Edición. Institución Universitaria Antonio José Camacho y la Universidad César

Vallejo; 2020 [citado el 4 de octubre de 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>

## ANEXOS

**Título: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD JESÚS MARÍA, LIMA 2024.**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño metodológico</b>
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024. H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Inteligencia emocional</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de emociones</li> <li>• Claridad de emociones</li> <li>• Reparación de emociones</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b> Aplicada</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Método hipotético deductivo</li> <li>- Diseño no experimental</li> <li>- Nivel correlacional</li> <li>- De corte transversal</li> </ul>
<p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional en su dimensión atención de emociones y el clima organizacional del personal de salud del</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar la relación que existe entre la inteligencia emocional en su dimensión atención de emociones y el clima organizacional del personal de salud del</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b> H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión atención de emociones y el clima organizacional del personal de</p>	<p><b>Variable 2:</b> Clima organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura organizacional</li> <li>• Diseño organizacional</li> <li>• Potencial humano</li> </ul>	<p><b>Población</b> 134 trabajadores de salud del centro de salud Jesús María</p> <p><b>Muestra</b> 100 trabajadores de salud del centro de salud Jesús María</p>

<p>centro de salud Jesús María, Lima 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024?</p>	<p>centro de salud Jesús María, Lima 2024.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.</p>	<p>salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.</p> <p>H0: No existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión atención de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.</p> <p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.</p> <p>H0: No existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.</p> <p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional</p>		<p><b>Técnica e instrumento de recolección de información</b></p> <p><b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p>
--	--	--	--	---

		<p>en su dimensión reparación de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.</p> <p>H0: No existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación de emociones y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.</p>		
--	--	--	--	--

### Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)

**INSTRUCTIVO:** A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con un aspa la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo				
	1	2	3	4	5				
N°	ÍTEMS				1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos								
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento								
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones								
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.								
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos								
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.								
7	A menudo pienso en mis sentimientos.								
8	Presto mucha atención a cómo me siento.								
9	Tengo claro mis sentimientos.								
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos								
11	Casi siempre sé cómo me siento.								
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.								
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.								
14	Siempre puedo decir cómo me siento.								
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.								
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.								
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista								
18	Aunque me sienta mal procuro pensar en cosas agradables.								
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.								
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.								
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.								
22	Me esfuerzo por tener un buen estado de ánimo.								
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.								
24	Cuando estoy enfadado intento que se me pase.								

## Escala del Clima Organizacional

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar el Clima organizacional de la institución donde labora (centro de salud Jesús María). Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

Antes de contestar, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial
- Responder de manera sincera y honesta, dibujando un aspa (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

### Datos sociodemográficos:

1. Nombre de la organización de salud: \_\_\_\_\_
2. Edad: \_\_\_\_\_
3. Sexo: F ( )    M ( )
4. Condición: Nombrado ( )    Contratado ( )
5. Tiempo trabajando en la institución: \_\_\_\_\_
6. Grupo ocupacional: Médico ( )    Enfermero/a ( )

N.º	ÍTEM	1	2	3	4
01	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé que hacer				
02	Me río de bromas				
03	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
04	La innovación es característica de nuestra organización				
05	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
06	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
07	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
08	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
09	Las cosas me salen perfectas				

<b>10</b>	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
<b>11</b>	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada				
<b>12</b>	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
<b>13</b>	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
<b>14</b>	En mi organización participo en la toma de decisiones				
<b>15</b>	Estoy sonriente.				
<b>16</b>	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
<b>17</b>	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
<b>18</b>	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
<b>19</b>	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
<b>20</b>	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
<b>21</b>	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
<b>22</b>	Cometo errores.				
<b>23</b>	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
<b>24</b>	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.				
<b>25</b>	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
<b>26</b>	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
<b>27</b>	Mi salario y beneficios son razonables.				
<b>28</b>	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.				
<b>29</b>	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
<b>30</b>	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
<b>31</b>	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
<b>32</b>	He mentido.				
<b>33</b>	Recibo un buen trato en mi establecimiento de salud.				
<b>34</b>	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Información al participante

Se le invita a usted a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados:

**Título del proyecto:** “CLIMA ORGANIZACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD JESÚS MARÍA, LIMA, 2024”

**Propósito del estudio:** Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del centro de salud Jesús María, Lima 2024.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados que le puede ser de mucha utilidad para el cuidado de su salud emocional y mental.

**Inconvenientes y riesgo:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegida y solo el investigador podrá conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Puede usted retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Damaris Liliana Honorio Castañeda con el número telefónico \_\_\_\_\_ o al correo electrónico \_\_\_\_\_

**Contacto con el comité de ética:** Si usted tuviese una pregunta sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse a y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

**Participación voluntaria:** Su participación es voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

### DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad para hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en él.

**\*Deje su correo electrónico para recibir una copia del consentimiento informado.**

---

## ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	3%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	3%
3	<b>uwiener on 2024-04-18</b> Submitted works	<1%
4	<b>uwiener on 2024-06-21</b> Submitted works	<1%
5	<b>College of Alameda on 2023-08-02</b> Submitted works	<1%
6	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>uwiener on 2023-03-29</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2019-01-19</b> Submitted works	<1%