



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Tesis**

Clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una  
municipalidad de Lima metropolitana, 2024

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

**Presentado por:**

**Autora:** Del Castillo Flores, Liz Anjhela


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0003-1060-270X>

**Asesor:** Dr. Cruz Telada, Yreneo Eugenio

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3770-1287>

**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

Yo, Liz Anjhela Del Castillo Flores egresada de la Facultad de ciencias de la salud y  Escuela Académica Profesional de Psicología /  de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "**CLIMA ORGANIZACIONAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2024**" Asesorado por el docente: Yreneo Eugenio Cruz Telada DNI 09946516 ORCID N.º <https://orcid.org/0000-0002-3770-1287> tiene un índice de similitud de 15 % (QUINCE) con código 14912:392786991 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 1  
 Liz Anjhela Del Castillo Flores  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: 46309177



.....  
 Firma  
 Yreneo Eugenio Cruz Telada  
 Nombres y apellidos del Asesor  
 DNI: 09946516

Lima, 14 de octubre 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

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 hicieron los ajustes correspondientes por las características de similitud propias de investigaciones correlacionales como: objetivos, hipótesis, etc. Asimismo, otras características propias del formato UWIENER como carátula, resumen, etc
---

**Tesis**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE  
UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2024”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SALUD Y BIENESTAR**

**ASESOR:**

**DR YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA**

**CODIGO ORCID:**

**0000-0002-3770-1287**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo dedico a mis padres Denice, Alicia, Hibrain y a los que decidieron tomar el rol de papas en especial a mi papá Pedro, por enseñarme que jamás debo dejar de luchar por mis sueños y demostrarme el valor del trabajo, responsabilidad; a mi mamá Juanita (Cubanita) por inculcarme la fe, que todo lo puedo en Cristo que me fortalece; igualmente a Blanca e Irma, que fueron pieza clave en este proceso, por su apoyo y amor incondicional.

Asimismo, a toda mi familia tanto a los Del Castillo y a los Casanovas a mis amigos por su su valiosa amistad, lealtad, por su tiempo y a Churis mi fiel amigo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, a mis padres, amigos, docentes a mi asesor que fueron pieza clave de este proceso para lograr terminar este proyecto, por la colaboración sin condiciones de ustedes.

## **ÍNDICE GENERAL**

Agradecimiento	iv
Índice general	iv
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	12
1.1    Planteamiento del problema	12
1.2    Formulación de la problemática	13
1.2.1    Problema general	13
1.2.2    Problemas específicos	14
1.3    Objetivo	14
1.3.1    Objetivo general	14
1.3.2    Objetivos específicos	14
1.4    Justificación	14
1.4.1    Teórica	14
1.4.2    Metodológica	15
1.4.3    Práctica	15
1.5    Limitaciones de la investigación	15
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	17

2.1	Antecedentes de la investigación	17
2.2	Bases teóricas	22
2.3	Formulación de hipótesis	34
2.3.1	Hipótesis general	34
2.3.2	Hipótesis específicas	34
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGIA</b>		<b>35</b>
3.1	Método de investigación	35
3.2	Enfoque de la investigación	35
3.3	Tipo de investigación	35
3.4	Diseño de investigación	36
3.5	Población, muestra y muestreo	36
3.6	Variables y operacionalización	38
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.7.1	Técnica	40
3.7.2	Descripción de instrumentos	40
3.7.3	Validación	42
3.7.4	Confiabilidad	43
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos	44
3.9	Aspectos éticos	45
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>46</b>

4.1	Resultados	46
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	46
4.1.2	Prueba de hipótesis	48
4.1.3	Discusión de resultados	51
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		56
5.1.	Conclusiones	56
5.2.	Recomendaciones	57
REFERENCIAS		58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de las variables demográficas	45
Tabla 2 Distribución para la variable clima organizacional y dimensiones	45
Tabla 3 Distribución para la variable inteligencia emocional y dimensiones	46
Tabla 4 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	46
Tabla 5 Correlación entre clima de la organización e inteligencia emocional	47
Tabla 6 Correlación entre clima de la organización y atención emocional	48
Tabla 7 Correlación entre clima de la organización y claridad emocional	49
Tabla 8 Correlación entre clima de la organización y claridad emocional	50

## ÍNDICE DE Figuras

Figura 1 Distribución de las variables demográficas	32
---	----

## Resumen

Este estudio se realizó basado en el fin de analizar la asociación del clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores pertenecientes a una municipalidad en Lima Metropolitana. El diseño para este trabajo fue no experimental, con un corte transversal, nivel correlativo, tipo básico; se seleccionó a un grupo de 291 colaboradores de una municipalidad de Lima, para lo cual se aplicó el Cuestionario de clima organización del MINSA y el Cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24). Los resultados indicaron que, en el clima organizacional presentaron un nivel favorable de 64.9%, en inteligencia emocional la mayoría presentan un nivel alto con 45.4%. Asimismo, presenta una correlación significativa de manera positiva directa y moderada entre el clima de la organización e inteligencia emocional ( $\rho=0.69$ ;  $p<0.05$ ); de igual forma, el clima organizacional se correlacionó con la atención emocional ( $\rho=0.48$ ;  $p<0.05$ ), claridad emocional ( $\rho=0.71$ ;  $p<0.05$ ) y regulación emocional ( $\rho=0.69$ ;  $p<0.05$ ). A partir de esto, la conclusión fue que, si los laboradores de una municipalidad de Lima elevan su inteligencia emocional el clima laboral de la organización será más favorable.

**Palabras clave:** clima, organización, colaboradores, municipalidad, inteligencia emocional

### **Abstract**

This study was carried out with the objective of determining the association between the organizational climate and emotional intelligence of workers belonging to a municipality in Metropolitan Lima. For this purpose, a non-experimental design, correlational level, basic type and cross-sectional design was chosen; A group of 291 employees from a municipality in Lima was selected, for which the MINSA Organization Climate Questionnaire and the Emotional Intelligence Questionnaire (TMMS-24) were applied. The results indicated that in the organizational climate they presented a favorable level of 64.9%, and in emotional intelligence the majority presented a high level with 45.4%. Likewise, it presents a positive direct and moderate significant correlation between the organizational climate and emotional intelligence ( $\rho=0.69$ ;  $p<0.05$ ); Likewise, the organizational climate was correlated with emotional attention ( $\rho=0.48$ ;  $p<0.05$ ), emotional clarity ( $\rho=0.71$ ;  $p<0.05$ ) and emotional regulation ( $\rho=0.69$ ;  $p<0.05$ ). Subsequently, it was determined that when employees of a Lima municipality enhance their capacity for emotion, the organizational work environment will be more supportive.

**Keywords:** climate, organization, collaborators, municipality, emotional intelligence

## INTRODUCCIÓN

El problema de la inteligencia emocional en trabajadores administrativos en el Perú es significativo y tiene impactos directos en el desempeño laboral y el clima laboral. La carencia de habilidades en inteligencia emocional lleva a dificultades al intentar dialogar de manera efectiva, resolución de problemas además del manejo del estrés. En un ambiente administrativo la incapacidad para entender y regular las propias emociones, puede resultar en tensiones, malentendidos y disminución de la productividad.

El primer capítulo se enfocó en la introducción y descripción de la problemática, abordando los objetivos del estudio, explicando la motivación detrás de su realización y destacando las limitaciones asociadas. En capítulo secundario, se examinaron los antecedentes en un ámbito nacional como internacional, se presentaron los principios teóricos que sustentan la investigación y se formularon las correspondientes hipótesis. El tercer capítulo se dedicó a la metodología de la investigación, abarcando aspectos como el enfoque, el diseño, el tipo y la amplitud del estudio, así como proporcionando detalles sobre la población estudiada, el proceso de recolección de los datos además de la selección de la muestra. Además, se describieron las herramientas de recolección empleadas, incluyendo sus propiedades psicométricas. Dentro del cuarto capítulo, se expusieron los hallazgos obtenidos, que incluyeron tanto datos descriptivos e inferenciales para evaluar las hipótesis planteadas, seguidos de una correspondiente discusión de dichos resultados. Finalmente, el quinto capítulo se menciona las conclusiones del estudio junto con recomendaciones pertinentes basadas en los hallazgos obtenidos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

En la actualidad, la inteligencia emocional se considera un factor fundamental entre los que existen para la contratación del personal, dado que se ha confirmado la importancia de esta en la formación de un clima organizacional adecuado y en consiguiente mejorar el rendimiento de una empresa (Pilligua y Arteaga, 2019). A nivel mundial para enfocar mejor esta problemática, es preciso mencionar que la Organización Mundial de la Salud (2022) el 15% de individuos adultos que laboran presentan alguna dificultad emocional, son incapaces para expresarse frente a los demás y entre el 10 a 25% de las empresas priorizan la productividad por encima del bienestar mental de sus colaboradores. Según afirma la Organización Internacional de Trabajo (2022), superior a la cantidad de 10 millones de trabajos se pierden producto de una incapacidad emocional y problemas tales como la ansiedad, depresión y una baja inteligencia emocional y que los estados miembros solo destinan el 1% del presupuesto a combatir este problema.

Múltiples investigaciones han abordado esta problemática, a nivel internacional Leal (2023) buscó evaluar la prevalencia de la inteligencia emocional en 300 trabajadores de diversas Pymes en Ecuador, encontrando que el 74% presentó una inadecuada percepción emocional, el 46% una baja comprensión emocional y el 68% dificultades para regular sus emociones. Asimismo, Flores et al. (2022) replicaron dicha investigación en 48 trabajadores de una institución estatal en Ecuador, se halló que el 22.9% es incapaz de identificar y reconocer sus emociones y el 20.8% no conoce como regular sus emociones.

Asimismo, a nivel nacional, Rosales (2022) analizó la prevalencia en 14 trabajadores en Lima, encontrando que el 35.7% presentó un déficit en su regulación emocional, el 42.9% una baja motivación emocional, el 50% una deficiente empatía emocional y el 38% una inteligencia

emocional que osciló entre un nivel promedio y bajo. De igual manera, Vera y Arias (2023) evaluaron a 204 trabajadores de una empresa en Lima, y hallaron que el 48% presentó una inteligencia emocional por debajo del promedio, caso similar respecto a las dimensiones: Claridad (38%), atención (35%) y regulación (39%). En este sentido, la inteligencia emocional de los colaboradores está estrechamente ligada al clima laboral de una empresa; de ahí que el personal de trabajo con inteligencia emocional alta tiende a manejar mejor las relaciones, resolver conflictos y colaborar eficazmente (Carrillo et al., 2018).

Igualmente, a nivel local en la población de trabajadores, pertenecientes a la municipalidad de Lima Metropolitana, los problemas evidenciados se relacionan con la inteligencia emocional, tales una falta de conciencia emocional, dificultades para gestionar el estrés y expresar emociones de manera constructiva. Estos problemas afectan tanto al bienestar individual como al rendimiento laboral, un clima organizacional inadecuado, el incremento de conflictos entre los miembros y una carente productividad en la empresa, destacando la búsqueda necesaria de incorporar programas estimuladores de la inteligencia emocional dentro del ejercicio laboral. Por esta razón, A nivel local esta investigación, alcanza relevancia e importancia porque pretende explorar la asociación comprendiendo como el factor inteligencia emocional puede influir dentro del clima organizacional de trabajadores establecidos en la municipalidad de Lima Metropolitana, basándose en lo mencionado anteriormente.

## **1.2 Formulación del problema**

### 1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre el clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores pertenecientes a una municipalidad en Lima Metropolitana, 2024?

### 1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Existe relación entre el clima organizacional y la atención emocional de trabajadores pertenecientes a una municipalidad en Lima Metropolitana, 2024?
2. ¿Existe relación entre el clima organizacional y claridad emocional de trabajadores pertenecientes a una municipalidad en Lima Metropolitana, 2024?
3. ¿Existe relación entre el clima organizacional y regulación emocional de trabajadores pertenecientes a una municipalidad en Lima Metropolitana, 2024?

## 1.3 Objetivo de la investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional e inteligencia emocional de trabajadores pertenecientes a una municipalidad en Lima Metropolitana, 2024.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- 1 Determinar la relación entre el clima organizacional y la atención emocional de trabajadores pertenecientes a una municipalidad en Lima Metropolitana, 2024.
- 2 Determinar la asociación del clima organizacional con claridad emocional de trabajadores pertenecientes a una municipalidad en Lima Metropolitana, 2024.
- 3 Determinar la asociación del clima organizacional con regulación emocional de trabajadores pertenecientes a una municipalidad en Lima Metropolitana, 2024.

## 1.4 Justificación de la investigación

### 1.4.1 Teórica

El presente estudio se fundamentó teóricamente partiendo con una exhaustiva investigación y revisión de los conceptos científicos pertinentes, con el objetivo de ampliar la comprensión de cómo las variables que se están estudiando afectan a los trabajadores de una

municipalidad. En este contexto, se han tomado la Teoría del enfoque múltiple de Litwin y Stringer; optando, además, por la inteligencia emocional modelo originado por Mayer y Salovey. De esta manera, se buscó confirmar la vigencia de dichos modelos teóricos y asegurar que expliquen fehacientemente ambas variables a estudiar.

#### 1.4.2 Metodológica

Para este estudio, se empleó el Cuestionario sobre clima organizacional del MINSA y el Cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24). Estos instrumentos se basan en las validaciones realizadas en el contexto peruano por Becerra et al. en 2020 y Pérez et al., en 2022, respectivamente. De esta forma, se confirmó la validez del instrumento para su aplicación en futuros estudios, dado que se realizó el proceso de validez a nivel del contenido por medio del criterio de tres expertos enfocados al área de psicología, igualmente, se analizó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach; además se utilizó las técnicas de observación y encuestas psicométricas con la finalidad de aplicar en la muestra de estudio.

#### 1.4.3 Práctica

Teniendo en cuenta que este estudio buscó analizar el clima de la organizacional y su asociación con la inteligencia emocional, a fin de identificar posibles mejoras en el sector laboral, se puede llevar a cabo talleres y conferencias destinados a incrementar la inteligencia emocional, promover un ambiente laboral más saludable, reducir la insatisfacción en los trabajadores y prevenir la aparición de situaciones de deficiencia del clima organizacional.

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

Respecto a las limitaciones de esta investigación. Por un lado, al inicio de la investigación se seleccionó una municipalidad, pero por motivos administrativos por parte de esta no logró terminar la solicitud, en consecuencia, se solicitó a otra municipalidad el acceso a los

trabajadores resultando positiva la solicitud. Por otro lado, respecto a la recopilación de datos, debido a las funciones de los trabajadores este proceso fue extenso y de gran esfuerzo.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

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

#### **Nacionales**

Huaylinos (2023) realizó una investigación con trabajadores de un centro educativo perteneciente al distrito de Comas, con el objetivo de analizar la asociación del clima organizacional frente a la inteligencia emocional. Dicho estudio siguió un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal; la muestra se compuso de 50 colaboradores, quienes respondieron a dos cuestionarios ad hoc elaborados y validados por el mismo autor. Los hallazgos indicaron que el 30% demostró un grado alto de clima empresarial, además del 42% un alto grado para inteligencia emocional; así también, el clima organizacional se correlacionó significativamente en intensidad alta y de manera positiva con la inteligencia emocional ( $\rho=0.84$ ;  $p<0.01$ ). Esto derivó en la conclusión que un mayor grado de inteligencia emocional conlleva un nivel elevado del clima organizacional.

Cerna (2022) realizó una investigación en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana con el objetivo de analizar la relación entre el clima laboral y la inteligencia emocional. Dicho estudio siguió un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional y corte transversal; la muestra compuesta por 120 colaboradores, quienes respondieron al Inventario de inteligencia emocional de Bar-On y a la Escala multidimensional de clima organizacional. Los resultados indicaron que el 87.5% demostró un grado alto del clima organizacional y el 80.8% un grado medio de inteligencia emocional; además, el clima laboral no se correlacionó significativamente con la inteligencia emocional ( $\rho=0.05$ ;  $p>0.01$ ); asimismo, el clima laboral se correlacionó con las competencias personales ( $r=0.19$ ;  $p<0.05$ ) pero no con

las competencias emocionales ( $r=0.07$ ;  $p>0.05$ ) ni con las competencias sociales ( $r=-0.15$ ;  $p>0.05$ ). Esto derivó en la conclusión que dichas variables no se relacionan entre sí.

Arroyo (2022) realizó una investigación en trabajadores de un centro educativo estatal de un distrito en el Cusco con el objetivo de analizar la relación entre el clima organizacional y la inteligencia emocional. Dicho estudio siguió un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional y corte transversal; la muestra constituida por 30 colaboradores, quienes realizaron dos cuestionarios ad hoc elaborados y validados por el mismo autor. Los hallazgos indicaron que el 56.7% demostró poseer un buen clima organizacional mientras que el 56.7% un grado elevado de inteligencia emocional; así también, existe asociación significativa del clima laboral con inteligencia emocional ( $\text{Tab}=0.98$ ;  $p<0.01$ ); asimismo, el clima laboral se correlacionó con las competencias personales ( $r=0.19$ ;  $p<0.05$ ) pero no con las competencias emocionales ( $r=0.07$ ;  $p>0.05$ ) ni con las competencias sociales ( $r=-0.15$ ;  $p>0.05$ ). Esto derivó en la conclusión que un mayor grado de inteligencia emocional conlleva un grado elevado del clima organizacional.

Cerna (2021) realizó una investigación en trabajadores de una empresa privada en el Callao con el objetivo de analizar la relación entre el clima laboral y la inteligencia emocional. Dicho estudio siguió un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional y corte transversal; la muestra estaba compuesta por 100 colaboradores, quienes desarrollaron el inventario de inteligencia emocional (TMMS-24) además del cuestionario para clima laboral (CL-SPC). Respecto a los hallazgos, el clima laboral se correlacionó de manera significativa con inteligencia emocional ( $r=.49$ ;  $p<.01$ ); asimismo, el clima laboral se correlacionó con la claridad de emociones ( $r=.40$ ;  $p<.01$ ) y con la regulación de emociones ( $r=.58$ ;  $p<.01$ ) pero no con la atención emocional ( $r=.18$ ;  $p>.05$ ). Esto derivó en la conclusión que un mayor grado de la inteligencia emocional conlleva un grado elevado del clima organizacional.

Huamán (2020) realizó una investigación en trabajadores de la gerencia regional de Lambayeque con el objetivo de analizar la relación entre el clima laboral y la inteligencia emocional. Dicho estudio siguió un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional y corte transversal; con una muestra compuesta por 35 colaboradores, quienes desarrollaron dos cuestionarios ad hoc elaborados y validados por el mismo autor. Los hallazgos indicaron que el 31% presentó un grado bajo de inteligencia emocional mientras que el 43% un nivel promedio del clima organizacional; además, que el clima laboral presentó correlación significativa con la inteligencia emocional ( $r=.69$ ;  $p<.01$ ). Esto derivó en la conclusión de que la presencia de mayor grado en inteligencia emocional conlleva un grado alto del clima organizacional.

### **Internacionales**

Pérez et al., (2022) realizaron una investigación en trabajadores de una institución estatal en Chihuahua, México con el fin de evaluar el clima en la organización y su asociación con inteligencia emocional. Dicho estudio siguió un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal; se escogió en su muestra 33 colaboradores, quienes desarrollaron el Schutte Emotional Intelligence Scale y el Cuestionario de clima laboral de Cota. Los hallazgos afirmaron la presencia de una relación significativa entre el clima organizacional con la inteligencia emocional ( $p<0.01$ ). Esto derivó en la conclusión que un mayor nivel de inteligencia emocional conlleva un grado elevado en el clima organizacional.

Tirado et al., (2020) realizaron una investigación en trabajadores de una institución educativa pública en Colombia con el objetivo de analizar la relación entre el clima organizacional, estrés ocupacional y la inteligencia emocional. Dicho estudio siguió un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal; se escogió 150 colaboradores para su muestra, quienes realizaron el cuestionario de clima organizacional

(EDCO) además del Cuestionario para inteligencia emocional (TMMS-24). Los hallazgos indicaron que el clima empresarial presentó asociación significativa con la inteligencia emocional ( $\rho=.27$ ;  $p<.01$ ) y con los componentes: claridad emocional ( $\rho=.25$ ;  $p<.1$ ), atención emocional ( $\rho=.18$ ;  $p<.01$ ) y regulación emocional ( $\rho=.18$ ;  $p<.01$ ). Esto derivó en la conclusión que un elevado grado de inteligencia emocional conlleva un alto nivel del clima organizacional.

Molina (2023) realizaron una investigación con trabajadores de una entidad establecida en la localidad de Tunja en Colombia, teniendo como objetivo analizar el clima organizacional y su asociación con inteligencia emotiva. Dicho estudio siguió un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal; se escogió en su muestra 64 colaboradores de una empresa cerámica, quienes respondieron al Inventario de inteligencia emocional de Bar-On y al Cuestionario de clima laboral (CL-SPC). Los hallazgos indicaron que, existe correlación significativa entre el clima organizacional con la inteligencia emocional ( $\rho=.24$ ;  $p<.01$ ) y con las dimensiones: estado de ánimo ( $\rho: .07$ ;  $p<.01$ ), manejo del estrés ( $\rho:.14$ ;  $p<.01$ ), adaptabilidad ( $\rho=.15$ ;  $p<.01$ ), relaciones interpersonales ( $\rho:.16$ ;  $p<.01$ ) y relaciones intrapersonales ( $\rho=.03$ ;  $p<.01$ ). Esto derivó en la conclusión que un mayor grado de inteligencia emocional conlleva un elevado nivel del clima organizacional.

González y Merchán (2022) realizaron una investigación en trabajadores de un centro educativo en Ecuador con el objetivo de analizar la relación entre el clima organizacional y la inteligencia emocional. Dicho estudio siguió un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal; se escogió la muestra estaba compuesta por 34 colaboradores, quienes elaboraron el Cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24) y el Inventario de clima organizacional (IPCO). Dado a lo encontrado se confirmó la presencia de

asociación significativa del clima empresarial con la inteligencia emocional ( $\rho=.24$ ;  $p<.01$ ) y con los componentes: claridad emocional ( $\rho= .08$ ;  $p<.01$ ), comprensión emocional ( $\rho=.13$ ;  $p<.01$ ) y regulación emocional ( $\rho=.30$ ;  $p<.01$ ). Esto derivó en la conclusión que un mayor grado de inteligencia emocional conlleva a un nivel elevado de clima organizacional.

Valdez (2021) realizaron una investigación en trabajadores de una empresa hotelera en Bolivia con el objetivo de analizar la relación entre el clima organizacional y la inteligencia emocional. Dicho estudio siguió un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal; se escogió una muestra compuesta de 41 colaboradores, quienes desarrollaron el Inventario de inteligencia emocional (TMMS-24) y el formulario de clima organizacional de Koys y Decottis. Los hallazgos indicaron que el clima dentro de la organización presenta correlación significativa con inteligencia emotiva ( $\rho:.77$ ;  $p<.01$ ) y con los componentes: claridad emocional ( $\rho: .61$ ;  $p<.01$ ), comprensión emocional ( $\rho:.60$ ;  $p<.01$ ) y regulación emocional ( $\rho: .62$ ;  $p<.01$ ). Esto derivó en la conclusión que un mayor grado de inteligencia emocional conlleva un nivel elevado del clima de la empresa.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Clima organizacional**

Para efectuar un análisis de esta variable es crucial resaltar las definiciones principales, para el entendimiento claro de la variable problemática, según a lo explicado a continuación:

Litwin y Stringer (1968), explicaron que el clima en una organización hace referencia a las propiedades del entorno laboral constantemente percibidas por los empleados, influyendo en su comportamiento laboral. Posteriormente, Tagiuri y Litwin (1968) señalaron que, el clima organizacional consiste en características particulares del ambiente de trabajo tal como son experimentadas por los trabajadores, las cuales tienen un impacto en su conducta. Luego, Schein (1985) entendió el clima empresarial como una agrupación de diversos atributos al ambiente de una empresa que influyen las acciones y actitudes de sus miembros.

Por otro lado, Amador (2023) definió el clima de una empresa como el entorno psicológico percibido por las personas que conforman la organización, el cual ejerce influencia sobre su comportamiento laboral. En este mismo sentido, García-Salirrosas (2023) lo conceptualizaron como un concepto que engloba características visibles y no visibles referentes a una organización, afectando los comportamientos de los individuos en ella. Finalmente, consideró Dávila (2021) lo define como el ambiente social y psicológico que se experimenta en una empresa, reflejando la colectiva percepción de los trabajadores respecto a las prácticas, políticas, valores, estructuras y comportamientos de la entidad.

### **Factores del clima organizacional**

El ambiente de trabajo de una organización se configura por influir de manera directa del entorno interno, que incluye situaciones y factores internos. Asimismo, se ve moldeado por elementos que participan en formar el clima a nivel laboral, manifestándose tanto dentro como

fuera de la empresa. En este sentido, existen ciertos factores que permiten la formación de un clima organizacional adecuado, según Chiavenato (2011) estos son:

- **La interacción entre los miembros y el ambiente:** La manera en que las personas se relacionan entre sí y con su ambiente laboral influye directamente en el clima organizacional. Una interacción positiva, respetuosa y colaborativa entre los empleados contribuye a un ambiente laboral saludable, mientras que conflictos frecuentes o una comunicación ineficaz pueden generar un clima tenso y poco productivo.
- **Las actitudes, percepciones, motivaciones y expectativas de los miembros:** Las actitudes, percepciones, motivaciones y expectativas de los trabajadores tienen una influencia significativa en el clima laboral. Empleados motivados, con actitudes positivas y expectativas realistas tienden a generar un ambiente más productivo y positivo en contraste con aquellos con actitudes negativas o desmotivadas.
- **Los sistemas de trabajo de la organización:** Los sistemas de trabajo, como los procesos, políticas y estructuras organizacionales, modulan el proceso de tareas además de la eficiencia de la actividad en equipo. Sistemas bien establecidos y claros suelen promover un ambiente más ordenado y eficiente, mientras que sistemas ambiguos o ineficientes pueden generar estrés y frustración entre los empleados.
- **Los factores subyacentes de la cultura empresarial:** Las creencias, valores, normas y prácticas distribuidas en una cultura organizacional tienen un impacto profundo en el clima laboral. Una cultura que promueve el respeto, la transparencia y la innovación tiende a generar un ambiente más positivo y colaborativo, en comparación con culturas que fomentan la competencia desleal o la falta de ética.

- **El estilo de liderazgo de los superiores:** Al ejercer el liderazgo por los superiores directos influye significativamente en el ambiente organizacional. Un líder comprensivo, alentador y además que fomente la participación suele crear un ambiente laboral motivador y positivo. Por otro lado, un liderazgo autoritario, poco comunicativo o poco empático puede generar descontento, falta de compromiso y tensiones en el ambiente laboral.

### **Dimensiones**

El Formulario referente al clima empresarial, construido por la entidad Ministerial de Salud (MINSa) en 2011 y validado por Becerra *et al.*, en 2020, identifica tres dimensiones:

- a) **Cultura de la organización:** comprendido como la agrupación de valores, creencias y formas de entender el mundo compartido entre los integrantes de una organización. Se origina a partir de la evaluación de las creencias compartidas por todos los integrantes de una empresa. Cada organización comprende su propia cultura, la cual la diferencia de más organizaciones.
- b) **Diseño organizacional:** es el proceso de diseñar y gestionar las distintas partes de una organización de manera que estén en armonía con sus fines estratégicos. Esto implica definir una distribución empresarial, designar funciones y responsabilidades, determinar sistemas y procesos, y crear una cultura que promueva el alcance de las metas.
- c) **Potencial humano:** Conjunto de gente y los conjuntos que la integran. Estas personas son seres pensantes, emocionales y vivos que tienen sus propias necesidades, motivaciones y deseos. Sin embargo, también son parte de la organización, que tiene sus propios objetivos y metas.

## Teorías del clima organizacional

### Teoría del enfoque múltiple de Litwin y Stringer

El enfoque múltiple o integrador, teoría de Litwin y Stringer en 1968, propone una perspectiva compleja para comprender el clima de una entidad empresarial. Esta teoría se basa en la premisa de que el clima organizacional es multidimensional y puede ser analizado mediante diversos enfoques o componentes interrelacionadas. Litwin y Stringer identificaron 8 variables que constituyen dos conjuntos principales: Las variables de nivel superficial y las variables de nivel profundo. Las variables de nivel superficial incluyen:

1. **Políticas y prácticas de la empresa:** Se refiere a las políticas, procedimientos y prácticas organizativas formales que impactan dentro del clima organizacional, como las políticas de recursos humanos, las prácticas de liderazgo y los sistemas de recompensas.
2. **Clima:** Se relaciona con la colectiva percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral, añadiendo factores como la confianza, el apoyo, la interacción verbal y la cohesión entre integrantes del grupo.
3. **Gestión del cambio:** Evalúa cómo la organización gestiona y adapta los cambios, incluyendo la flexibilidad, la innovación y la capacidad de ajuste frente a las transformaciones internas o externas.
4. **Procesos de trabajo:** Se refiere a la efectividad de los procedimientos de trabajo, la claridad en las funciones además de las responsabilidades, como también la calidad del trabajo realizado. En contraste, las variables de nivel profundo son más difíciles de cambiar y comprenden:

5. **Valores y creencias fundamentales:** Incluyen las creencias y valores arraigados en la cultura organizacional, que definen las normas, los principios y las actitudes prevalecientes dentro de la empresa.
6. **Capacidades individuales y motivación:** Evalúan las habilidades y motivaciones individuales de los empleados, incluyendo su nivel referente a sus competencias, motivaciones, compromisos y satisfacciones en el trabajo.
7. **Sistemas individuales:** Se refieren a la percepción de los trabajadores dirigida a la justicia y equidad en los métodos de recompensa y desarrollo profesional dentro de la organización.
8. **Resultados individuales y organizacionales:** Miden la influencia del clima de la organización en los resultados individuales (compromiso, satisfacción, desempeño) y en los resultados organizacionales (productividad, rentabilidad, satisfacción del cliente).

Esta teoría propone que las variables de nivel profundo tienen una influencia más significativa

va y duradera respecto al clima organizacional que las variables de nivel superficial. Además, sugiere que un cambio efectivo en el clima organizacional requiere trabajar en ambas dimensiones, profundizando en los valores, creencias y capacidades subyacentes mientras se abordan las variables más superficiales.

### **Teoría de McGregor sobre la Teoría X y Teoría Y**

Douglas McGregor, un psicólogo y teórico de la administración, planteó la Teoría X como la Teoría Y en la década de 1950 como dos enfoques contrarios para entender y gestionar a los trabajadores en una organización. Estas teorías se centran en las creencias y actitudes que los

gerentes tienen hacia sus empleados, y cómo esas creencias afectan el enfoque de la gestión y el estilo de liderazgo.

**Teoría X:** McGregor describió la Teoría X como un enfoque tradicional y autoritario hacia la gestión. En la Teoría X, se presume que los individuos en gran medida tienen un inconformismo inherente al trabajo y lo evitarán si pueden. Se cree que la gente prefiere ser dirigida, quiere evitar responsabilidades y busca la seguridad antes que la innovación.

La gestión basada en la Teoría X tiende a ser más controladora, con supervisión estrecha y reglas estrictas para mantener a los empleados en el camino correcto. Se emplean incentivos y castigos para motivar a los empleados, ya que se cree que la motivación intrínseca es baja.

**Teoría Y:** En contraste, la Teoría Y presenta un enfoque más positivo y participativo hacia la gestión. Según la Teoría Y, las personas no evitan el trabajo inherentemente; de hecho, el trabajo puede ser muy natural asemejándose al juego o al descanso. Las personas pueden ser autodirigidas y creativas si se les da la oportunidad y el ambiente adecuado. La gestión basada en la Teoría Y se centra en proporcionar un entorno de trabajo que fomente la autonomía, el desarrollo personal y la colaboración al tomar decisiones. Se cree que la motivación intrínseca es elevada, y los trabajadores buscarán responsabilidades y desafíos en el trabajo.

McGregor (2007) sostenía que la elección entre la Teoría X y la Teoría Y estaba influenciada por las actitudes del gerente hacia sus empleados. También argumentaba que la Teoría Y es más efectiva para aprovechar el potencial del personal de trabajo y estimular un entorno laboral más productivo y positivo. Estas teorías han sido cruciales para el entendimiento de los ejercicios de gestión.

### **Teoría del desarrollo organizacional de Rensis Likert**

La Teoría establecida por Likert sobre el clima de la organización fue desarrollada por Rensis Likert, un psicólogo y sociólogo estadounidense, Likert (1969) propuso un enfoque para medir y entender el clima de la organización, referente al ambiente social y psicológico dentro de una organización.

La teoría de Likert se basa en la idea de que el clima de la organización influye en la satisfacción y el rendimiento de los empleados, como también en la eficiencia general de la organización. Likert propuso cuatro sistemas de gestión que representan diferentes tipos de climas organizacionales. Estos sistemas se clasifican en una escala de uno a cuatro, desde el sistema más favorable hasta el menos favorable.

1. **Sistema Exploiter:** Este sistema se caracteriza por un enfoque autoritario y coercitivo. Es centralizado la toma de decisiones, y la comunicación fluye de arriba hacia abajo. Existe una falta de confianza en los empleados, y el ambiente laboral tiende a ser tenso y poco colaborativo.
2. **Sistema Benevolente:** En este sistema, la dirección muestra cierta consideración hacia los empleados, pero la toma de decisiones sigue siendo en gran medida centralizada. Aunque hay una mayor apertura a la retroalimentación, la colaboración de los trabajadores en la toma de decisiones sigue siendo limitada.
3. **Sistema Consultivo:** Este sistema implica una mayor colaboración de los trabajadores en la toma de decisiones. La comunicación fluye en ambas direcciones, y hay un enfoque en la colaboración y la mutua confianza entre los trabajadores y la dirección.
4. **Sistema Participativo:** Este es el sistema más favorable según Likert. Se caracteriza por una toma de decisiones descentralizada, con una participación significativa de

trabajadores al planificar y tomar decisiones. El dialogo es abierto, y se estimula el compromiso en grupo además de la confianza.

La teoría de Likert sugiere que las organizaciones que adoptan un sistema participativo tienden a disponer de trabajadores más satisfechos, productivos y comprometidos. Además, estas organizaciones son más propensas a acomodarse a las modificaciones y enfrentar obstáculos de maneras más efectivas. La teoría de Likert ha sido utilizada como marco conceptual para analizar el clima del entorno empresarial y orientar a la mejoría de las prácticas de la administración en diversas organizaciones liderazgo en las organizaciones.

### **2.2.2 Inteligencia emocional**

Para efectuar un análisis de esta variable es crucial resaltar las definiciones principales, para el entendimiento claro de la variable problemática, según a lo explicado a continuación:

Las diferentes definiciones de la inteligencia emocional ofrecidas por varios autores a lo largo del tiempo presentan una evolución conceptual. Inicialmente, Mayer y Salovey (1995) la conciben como la destreza de percepción y expresión emocional de manera precisa, facilitando el pensamiento emocional y el dominio emocional permitiendo promocionar el desarrollo a nivel intelectual y emocional. Posteriormente, Goleman (1995) la comprende como el entendimiento, reconocimiento, y manejo de propias emociones como ajenas, entender y manejar tanto las propias emociones como las de los demás, utilizando este conocimiento emocional que permita orientar el comportamiento y pensamiento de manera efectiva.

Siguiendo esta línea, Gardner (1983) amplía el espectro de la inteligencia al incluir la inteligencia emocional como una entre las múltiples inteligencias humanas, subrayando la importancia de conocer y administrar el estado emocional como una habilidad cognitiva y social. Por su parte, Bar-On (1988) amplía esta noción al considerarla un grupo de habilidades a nivel

emocional y social que integran la gestión de las emociones, autoconciencia, las habilidades interpersonales, la empatía y la adaptabilidad, todas contribuyendo al bienestar personal y social. Por último, Fernández, et al., (2022) la comprenden por la capacidad perceptiva, comprensión, evaluación y control tanto de emociones propias como ajenas, lo cual ayuda a desarrollar un comportamiento flexible y competencias interpersonales eficaces.

### **Dimensiones**

El Cuestionario de inteligencia emocional, elaborado por Mayer y Salovey (1997) fue validado por Pérez et al. en 2020, y expone las siguientes dimensiones:

- a. Atención emocional:** habilidad de predicción y reconocimiento de emociones propias. Implica ser consciente de los cambios físicos, cognitivos y conductuales que acompañan a las emociones.
- b. Claridad emocional:** Es la habilidad de entender el conocimiento del estado emocional propio. Implica reconocer las causales, los objetivos y los consecuentes emocionales.
- c. Regulación emocional:** Es la capacidad para controlar emociones propias. Implica utilizar estrategias para modificar la duración, la intensidad o la expresión emocional.

### **Teorías de la inteligencia emocional**

#### **Modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey**

El modelo de inteligencia emocional establecido por Mayer y Salovey, desarrollado en la década de 1990, propone un enfoque en el cual inteligencia emocional viene a ser concebida como una agrupación de capacidades que implican la gestión de la información emocional de manera efectiva para guiar los pensamientos y los comportamientos. Este modelo está comprendido por cuatro componentes principales:

- **Percepción emocional:** Esta etapa inicial implica la capacidad perceptiva y de entendimiento de emociones tanto propias como ajenas, así como la habilidad para detectar y discriminar entre diferentes fases emocionales. Incluye la habilidad de reconocer las emociones en expresiones gestuales, faciales, voz, entre otros.
- **Facilitación emocional:** Se refiere a la capacidad de gestión emocional, además del control cognitivo y el razonamiento. Implica emplear emociones con el fin de garantizar las tomas decisionales, la búsqueda de soluciones ante un problema además del funcionamiento cognitivo en general.
- **Comprensión emocional:** Este componente comprende la capacidad de comprensión de emociones, incluyendo el conocimiento sobre cómo se combinan y cambian, la capacidad para ver las relaciones entre las emociones y la capacidad de entender las causas y consecuencias emocionales.
- **Regulación emocional:** Es la capacidad de manejo y regulación emocional propias y ajenas. Incluye estrategias para manejar el estrés, regular el estado de ánimo, manejar los impulsos y adaptarse a situaciones emocionales cambiantes.

Mayer y Salovey proponen que estas habilidades se interrelacionan y trabajan juntas para influir en formas en que las personas controlan sus emociones y se relacionan con los demás en diferentes contextos. Este modelo destaca la importancia de la inteligencia emocional en el transcurrir del tiempo, a nivel personal como profesional, y su impacto en las tomas decisionales, la resolución de problemas y las interacciones sociales

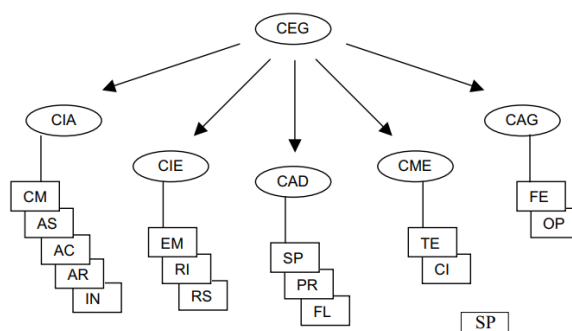
### **Modelo de inteligencia emocional de Bar-On**

Por otro lado, el planteamiento de IE de Bar-On (1997) estructura la IE en dos tipos de enfoques, la topográfica y la sistémica; según el primero se presentan cinco dimensiones:

1. **Componente intrapersonal:** Comprendidas como las capacidades asociadas con el manejo y la comprensión de emociones propias, pensamientos, motivaciones y comportamientos. Incluye la emoción consciente, la autorregulación emocional, la automotivación y la autoevaluación.
2. **Componente interpersonal:** Se enfoca en las capacidades y habilidades para comprender, detectar y controlar el estado emocional, comportamientos y relaciones con los demás. Involucra el dialogo efectivo, además de la empatía, las habilidades sociales y la habilidad de concretar y sostener interacciones interpersonales sanas.
3. **Adaptabilidad:** hace referencia a la capacidad de ajustarse y adaptarse de manera flexible a las variaciones, tanto en el entorno como en las situaciones. Incluye la capacidad para enfrentar y superar obstáculos, manejar la incertidumbre y la habilidad de convertir enfoques o estrategias en el momento preciso.
4. **Manejo del estrés:** se comprende como el manejo y regulación de las propias emociones en situaciones estresantes o desafiantes. Implica la capacidad al de mantener la calma, tomar adecuadas decisiones y mantener un rendimiento adecuado incluso bajo presión.
5. **Estado de ánimo en general:** Se refiere al estado emocional general de una persona en un momento dado, incluyendo sus sentimientos predominantes y su disposición emocional en general. Puede ser positivo, negativo o neutro, y puede estar influenciado por múltiples factores, como eventos recientes, salud mental, entorno social, entre otros.

**Figura 1**

*Enfoque sistémico de los 5 componentes y subcomponentes del modelo de IE según Bar-On*



Nota: Tomado de Ugarriza (2001)

### **Modelo de inteligencia emocional de Goleman**

Otra perspectiva se puede encontrar en el enfoque teórico de Goleman (1995), quién coincide con Bar-On en la existencia de 5 componentes; sin embargo, expone una estructura diferente:

1. **Conciencia de uno mismo:** responde a la identificación y entendimiento de propias emociones, estado de ánimo, las fortalezas, las debilidades, valores y metas. Implica estar consciente de la manera de influir las emociones en los pensamientos y acciones, permitiendo una comprensión más profunda de uno mismo.
2. **Autorregulación:** Se refiere a la habilidad con capacidad de controlar y regular emociones, además de los impulsos y comportamientos de forma adecuada y constructiva. Incluyendo la capacidad de manejar el estado emocional, controlar el estrés, siendo flexible en la adaptación al cambio y mantener el equilibrio emocional en diversas situaciones.
3. **Motivación:** Es la habilidad de dirección y mantenimiento del impulso hacia objetivos y metas en un largo plazo, más allá de las recompensas externas. Implica tener una pasión intrínseca por lo que se hace, perseverar frente a desafíos, buscar constantemente el crecimiento personal y tener una mentalidad orientada hacia el logro.
4. **Empatía:** Consiste en la habilidad de entender y sentir el estado emocional, perspectivas y experiencias de otros. Implica comprender la condición ajena, ser sensible a sus

sentimientos y reaccionar con comprensión y consideración hacia las emociones y necesidades de los demás.

5. **Habilidades sociales:** Son las capacidades que ayudan en las interacciones sociales exitosas. Esto incluye la habilidad para la comunicación más efectiva, resolver problemas, colaborar en conjunto, negociar, influir en otros de manera positiva y cultivar relaciones interpersonales sólidas y saludables.

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### 2.3.1 Hipótesis general

H0 “Existe relación significativa entre el clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024”.

### 2.3.2 Hipótesis específicas

H1: “Existe relación significativa entre el clima organizacional y atención emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024”.

H2: “Existe relación significativa entre el clima organizacional y claridad emocional en los trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024”.

H3: Existe relación significativa entre el clima organizacional y regulación emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024”.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGIA**

### **3.1 Método de investigación**

El método del estudio fue hipotético- deductivo, método de investigación que parte de la formulación de una hipótesis basada en observaciones o teorías previas. Luego, se llevan a cabo pruebas, experimentos o recopilación de datos para confirmar o refutar la hipótesis, utilizando la lógica deductiva para generar conclusiones (Hernández *et al.*, 2014).

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

El enfoque utilizado fue el cuantitativo, el cual se refiere a un enfoque de investigación enfocada en recolectar y analizar los datos numéricos y estadísticos para hacer una descripción de fenómenos, evidenciar asociaciones entre variables, además de generalizar los hallazgos a una población más extensa (Arias, 2012).

### **3.3 Tipo de investigación**

Fue tipo básico, definido como aquel estudio que busca en incrementar el conocimiento existente de una variable con el propósito de contribuir a la literatura científica (Arispe *et al.*, 2020). Por su parte, Huairé (2019) indica que es un tipo de investigación científica que se lleva a cabo con el propósito de expandir el conocimiento y comprender los principios básicos de la naturaleza y la realidad sin una aplicación práctica inmediata en mente.

### 3.4 Diseño de investigación

Se escogió el diseño no experimental, dado que en esta de investigación no se realizará la manipulación de las variables de estudio o intervención por parte del investigador en el entorno natural y no sigue un seguimiento longitudinal a lo largo del tiempo (Arias, 2012).

**Corte:** es transversal, dado a que este diseño se enfoca en un lapso determinado de tiempo respecto a la recolección de muestra, recopilando información de diferentes grupos o individuos al mismo tiempo (Arias, 2012).

**Nivel:** nivel correlacional, el cual se refiere a una investigación que se enfoca en analizar la relación entre variables sin intentar establecer una relación causal directa entre ellas (Arispe et al., 2020).

### 3.5 Población, muestra y muestreo

#### Población

Es el conjunto completo de individuos, elementos o casos que comparten características específicas y que son objeto de estudio en una investigación (Hernández et a., 2014). En este estudio, la población estuvo compuesta por 643 colaboradores de la municipalidad de Jesús María, dicha población tiene una distribución como se explica a continuación:

#### *Población*

Área	N
Gerencia	24
Subgerencias	545
Otras oficinas	74
Total	643

#### Muestra

Es una pequeña agrupación representativa referente a la población que es seleccionada a participar en un estudio (Hernández et al., 2014). Asimismo, en la recopilación de los datos de la población seleccionada se logró obtener 291 participantes.

### Muestreo

El muestreo elegido fue no probabilístico por conveniencia, es definido como un método de selección de muestra donde los elementos son seleccionados según su disponibilidad y conveniencia para el investigador, sin seguir un proceso aleatorio o probabilístico (Arispe *et al.*, 2020). Para ello se han dado a conocer los criterios:

#### Criterios para la inclusión:

- Empleados de los dos sexos con un rango de edad de 18 a 64 años.
- Empleados de la municipalidad de Jesús María
- Trabajadores que se encuentren laborando actualmente.
- Trabajadores que se integren al estudio voluntariamente.

#### Criterios de exclusión:

- Trabajadores con edades inferiores a 18 o mayores a 64 años.
- Trabajadores que no se encuentren laborando actualmente.
- Trabajadores que no quieran formar parte del estudio.
- Trabajadores con alguna limitación física o mental.

### 3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>Clima organizacional</b>	Hace alusión a la manera en que los trabajadores perciben su trabajo en la organización, abarcando el entorno físico en el que desempeñan sus tareas, sus interacciones con compañeros y cómo las normativas influyen en su rendimiento (MINSA, 2011).	Se midió a través del Cuestionario de clima organizacional del MINSA, validado por Becerra <i>et al.</i> (2020)	Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impulso laboral</li> <li>- Discrepancias</li> <li>- Identidad</li> </ul>	Ordinal 1. Nunca 2. A veces 3. Frecuentemente 4. Siempre	Desfavorable: 8 a 15
						Medio: 16 a 23
						Favorable: 24 a 32
			Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de elección</li> <li>- Organización</li> <li>- Comunicación entre miembros</li> </ul>		Desfavorable: 9 a 18
						Medio: 19 a 26
						Favorable: 27 a 36
		Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovar</li> <li>- Capacidad de liderazgo</li> <li>- Retribución</li> </ul>	Desfavorable: 11 a 21		
				Medio: 22 a 33		
					Favorable: 34 a 44	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>Inteligencia emocional</b>	Mayer y Salovey (1995) la conciben como la capacidad para percibir además de expresar emociones con precisión, facilitando el pensamiento emocional y la regulación emocional	Su medición se realiza por medio del Inventario para la inteligencia emocional (TMMS-24) validado por Pérez <i>et al.</i> (2020)	Atención emocional	- Atención a sí mismo -Percepción de sus emociones	Ordinal  1= Nada de acuerdo  2= Algo de acuerdo  3= Bastante de acuerdo  4= Muy de acuerdo  5= Totalmente de acuerdo	Baja: 14-24  Moderada: 25-32  Alta: 33-38
			Claridad emocional	- Identificación emocional -Discernimiento de las emociones		Baja: 14-24  Moderada: 25-32  Alta: 33-39
			Regulación emocional	- Manejo de impulsos -Control emocional		Baja: 14-25  Moderada: 26-35  Alta: 36-40

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

La técnica elegida fue la encuesta. Definida como aquella técnica en la que se busca conocer el estado actual de un fenómeno, dicha técnica se realiza al extender un cuestionario al participante para que este lo complete y luego procesar dichas respuestas (Arispe et al., 2020).

#### 3.7.2 Descripción de instrumentos

#### Clima organizacional

- **Nombre:** Cuestionario para clima organizacional
- **Autor:** Ministerio de Salud del Perú (2011)
- **Validación:** Bladimir Becerra, Consuelo Solari y Domizbeth Becerra (2020).
- **Administración:** Individual y colectivo
- **Duración:** Aproximadamente 20 minutos
- **Aplicación:** Hombres y mujeres de 18 años a más
- **Significación:** Evalúa el grado de clima organizacional al cual está expuesta un trabajador.
- **Descripción:** El instrumento comprende 34 ítems divididos en tres componentes: Cultura de la organización (1, 8, 20, 23, 24, 26, 31 y 33), diseño de la organización (3, 6, 14, 27, 10, 13, 29, 30, 34) y el potencial humano (2, 4, 5, 7, 9, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 25, 28, 32). La evaluación contempla una escala de Likert de 1 nunca a 4 todos los días.

- **Interpretación:**

Dimensión / Variable	Desfavorable	Moderado	Favorable
Cultura organizacional	8 – 15	16 - 23	24 – 32
Diseño organizacional	9- 18	19 - 26	27 – 36
Potencial humano	11 – 21	22 - 33	34 – 44
Clima organizacional	34 – 67	68 - 101	102 – 136

### Inteligencia emocional

- **Nombre:** Cuestionario para la inteligencia emocional (TMMS-24)
- **Autor:** Mayer y Salovey (1995)
- **Validación:** José Pérez, Jacqueline Quispe y Yermin Tuesta (2020)
- **Administración:** Individual y colectivo
- **Duración:** 25 minutos aproximados
- **Aplicación:** Hombres y mujeres mayores de 18 años
- **Significación:** Evalúa el nivel de inteligencia emocional en adultos
- **Descripción:** Está compuesta por 24 preguntas, que se dividen en tres dimensiones: La atención emocional (1 a 8), claridad emocional (9 a 16) y regulación emocional (17 a 24). Cada pregunta se responde en una escala Likert de 5 puntos, desde "nada de acuerdo" (1) hasta "totalmente de acuerdo" (5). La puntuación final es obtenida sumando las contestaciones en su totalidad, y puede variar de 24 a 120.
- **Interpretación:**

Dimensión / Variable	Bajo	Medio	Alto
Atención emocional	14 – 24	25 - 32	33 - 38
Claridad emocional	14 – 24	25 - 32	33 - 38

Regulación emocional	14 – 25	26 - 35	36 - 40
Inteligencia emocional	48 - 74	75 - 96	97 - 120

### 3.7.3 Validación

#### Cuestionario para el clima organizacional

La validez interna fue analizada por medio del índice de asociación ítem-test, revelando valores de correlación que varían entre 0.28 y 0.077, todos con un nivel de significancia por debajo del 0.01. Además, mediante el Análisis Factorial Exploratorio, inicialmente se obtuvo un índice KMO de .693 con un nivel de significancia de 0.00. Durante el desarrollo del AFE, se identificaron tres factores con cargas factoriales superiores a 0.50. Finalmente, se examinó la estructura interna de las dimensiones, confirmando una distribución de los subfactores conforme a lo esperado. Estos resultados respaldan la validez del instrumento para su aplicación (Becerra *et al.*, 2020).

#### Cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24)

Se inició realizando un análisis de ítems para los 24 reactivos, se encontraron valores adecuados respecto a la asimetría ( $<+-1.5$ ), curtosis ( $<+-1.5$ ), IHC ( $>0.3$ ), comunalidad ( $>0.4$ ) e índice de discriminación ( $<0.05$ ) a excepción del ítem 5 que fue reestructurado. La validación interna se analizó por medio del índice correlativo test-test, revelando una correlación inversa con la Escala de depresión ( $r=-0.17$ ;  $p<0.01$ ). Además, mediante el Análisis Factorial Confirmatorio, se evaluó la validez del constructo, encontrando los siguientes valores:  $X^2=364.95$ ,  $p<0.05$ ,  $df=228$ ,  $X^2/DF=2.23$ ,  $CFI=.83$ ,  $TLI=.84$ ,  $RMSEA=.07$  y  $SRMR=.08$ . Estos resultados respaldan la validez del instrumento para su aplicación (Camargo, 2022).

### **3.7.4 Confiabilidad**

#### **Cuestionario de clima organizacional**

Se confirmó la confiabilidad del instrumento al evaluar su fiabilidad mediante el método de coherencia interna, obteniéndose coeficientes alfa de 0.75 respecto al componente cultura de la organización, mientras una puntuación de 0.671 para el componente diseño organizacional, 0.816 para la dimensión potencial humano y 0.884 para la escala total del instrumento (Becerra *et al.*, 2020).

#### **Cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24)**

Se confirmó la confiabilidad del instrumento al evaluar su fiabilidad mediante el método de coherencia interna, obteniéndose coeficientes alfa de 0.88 para la dimensión atención emocional, de 0.89 para la dimensión claridad emocional y de 0.87 para la dimensión regulación emocional, de esta manera se confirma su confiabilidad (Pérez *et al.*, 2022).

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

En primera etapa, la aprobación del alcalde de la municipalidad de Jesús María fue gestionada para llevar a cabo el estudio. Posteriormente, la información fue recopilada de manera presencial y registrada en Excel, la cual luego fue transferida al software IBM SPSS - 25. En una fase inicial, se generaron tablas que contenían las frecuencias y porcentajes, así como estadísticas descriptivas apropiadas. Después, se aplicó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov para verificar la normalidad en la distribución de los datos evidenciándose la ausencia de normalidad, por lo que se optó el coeficiente de asociación de Spearman para realizar la prueba de hipótesis. Los resultados se presentaron en figuras y tablas con su respectiva interpretación.

### **3.9 Aspectos éticos**

Dentro del contexto de la práctica profesional en psicología, es esencial tener en cuenta los aspectos éticos relevantes para resguardar la integridad individual de cada estudiante evaluado y cuidar la reputación de la institución que ha autorizado la ejecución del estudio. En este sentido, el Código Ético del Colegio de Psicólogos del Perú enfatiza claramente la importancia de la confidencialidad en su Título IV. Asimismo, se efectuaron de manera estricta lo establecido en la Declaración de Helsinki, especialmente aquellos relacionados con la prevención de posibles daños, la promoción de bienestar, la garantía de equidad y el respeto a la autonomía, con la autorización informada de los que participaron en la muestra de este estudio.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 1**

*Distribución de las variables demográficas*

Variable	F	%
Sexo		
Masculino	156	53.6
Femenino	135	46.4
Edad		
22 a 30 años	61	21.0
31 a 40 años	86	29.6
41 a 49 años	76	26.1
50 a 64 años	68	23.4
Área		
Gerencia	14	4.8
Subgerencias	234	80.4
Otras oficinas	43	14.8

Según los resultados de la tabla 1, el 53.6% de los empleados corresponden a un sexo masculino y el 46.4% corresponden a un sexo femenino; además, el intervalo de edad predominante fue de 31 hasta 40 en un 29.6%, además del conjunto de edad entre 41 y 49 con un 26.1%; finalmente, el 80.4% de los colaboradores se encuentran laboran en subgerencias, el 14.8% en otras oficinas y el 4.8% en las gerencias.

**Tabla 2**

*Distribución para la variable clima organizacional y dimensiones*

Dimensión / Variable	Desfavorable		Moderado		Favorable	
	F	%	F	%	f	%
Cultura de la organización	23	7.9	60	20.6	208	71.5
Diseño de la organización	26	8.9	51	17.5	214	73.5
Potencial humano	0	0	30	10.3	261	89.7

Clima organizacional	23	7.9	79	27.1	189	64.9
----------------------	----	-----	----	------	-----	------

Según los resultados de la tabla 2, el nivel favorable fue el predominante en las dimensiones: cultura de la organización (71.5%), diseño de la organización (73.5%), potencial humano (89.7%) y de igual manera para la variable clima organizacional (64.9%).

**Tabla 3**

*Distribución para la variable inteligencia emocional y dimensiones*

Dimensión / Variable	Bajo		Medio		Alto	
	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Atención emocional	62	21.3	161	55.3	68	23.4
Claridad emocional	56	19.2	184	63.2	51	17.5
Regulación emocional	57	19.6	173	59.5	61	21
Inteligencia emocional	57	19.6	102	35.1	132	45.4

Según los resultados de la tabla 3, el nivel medio fue el predominante en los componentes: atención emocional (55.3%), claridad emocional (63.2%) y regulación emocional (59.5%); por el contrario, en inteligencia emocional el grado resaltante fue el alto con 45.4%.

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov*

Variables	K-S	Sig.
Clima organizacional	.248	.000
Atención emocional	.163	.000
Claridad emocional	.221	.000
Regulación emocional	.244	.000
Inteligencia emocional	.266	.000

Según los resultados de la tabla 4, en función al estadístico de ajuste normal de las variables estudiadas, se evidenció que para todos los casos presentados en la tabla no se manifestó una distribución normal ( $p < .05$ ). Por esta razón, se empleó estadística no paramétrica, en específico la prueba de correlación de Spearman.

#### 4.1.2 Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general de la investigación:

Existe relación significativa entre el clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

Hipótesis estadística

Ho: No hay asociación significativa entre el clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la Ho.

Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la Ho.

##### Tabla 5

*Correlación entre clima de la organización e inteligencia emocional*

		Inteligencia emocional
Clima de la organización	Rho	0.69
	Sig.	0.00

Según los resultados de la tabla 5, se evidencia una correlación significativa entre el clima de la organización e inteligencia emocional ( $\rho=0.69$ ;  $p < 0.05$ ) de manera positiva directa y moderada; es así la hipótesis nula quedó rechazada; dado a ello, se afirma la

existencia de asociación entre el clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

**Hipótesis específica 1:**

Existe relación inversa significativa entre el clima organizacional y atención emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

Hipótesis estadística

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y atención emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y atención emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la Ho.

Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la Ho.

**Tabla 6**

*Correlación entre clima de la organización y atención emocional*

		Atención emocional
Clima de la organización	Rho	0.48
	Sig.	0.00

Dado a los hallazgos del cuadro 6, se evidencia una conexión significativa del clima organizacional con la atención emocional de  $\rho=0.48$ ;  $p<0.05$  de manera positiva directa y moderada; es así que se rechaza la hipótesis nula; por lo que, existe relación significativa entre el clima organizacional y atención emocional en trabajadores de una municipalidad perteneciente a Lima Metropolitana.

**Hipótesis específica 2:**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y claridad emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

Hipótesis estadística

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y claridad emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y claridad emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la Ho.

Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la Ho.

**Tabla 7**

*Correlación entre clima de la organización y claridad emocional*

		Claridad emocional
Clima de la organización	Rho	0.71
	Sig.	0.00

Según los resultados de la tabla 7, se evidencia una correlación significativa entre el clima de la organización y la claridad emocional ( $\rho=0.71$ ;  $p<0.05$ ) de manera positiva directa y alta; es así que se rechaza la hipótesis nula; por lo que, existe relación significativa entre el clima de la organización y claridad emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

**Hipótesis específica 3:**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y regulación emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

### Hipótesis estadística

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y regulación emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

H1: Existe relación significativa entre el clima de la organización y regulación emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la Ho.

Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la Ho.

### Tabla 8

*Correlación entre clima de la organización y regulación emocional*

		Regulación emocional
Clima de la organización	Rho	0.69
	Sig.	0.00

Según los resultados de la tabla 8, se evidencia una correlación significativa entre el clima organizacional y la regulación emocional ( $\rho=0.69$ ;  $p<0.05$ ) de manera positiva directa y moderada; es así que se rechaza la hipótesis nula; por lo que, existe relación significativa entre el clima organizacional y regulación emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

#### 4.1.3 Discusión de resultados

Una vez que se efectuó la intervención estadística, así como su determinada interpretación, realizándose seguidamente un contraste de lo encontrado de este estudio con el de diversos estudios del tema. Es por ello que, en función a la hipótesis general, se halló significativa asociación entre el clima organizacional e inteligencia emocional ( $\rho=0.69$ ;  $p<0.05$ ) de manera positiva directa y moderada; confirmando así dicha hipótesis. Este

resultado coincide con lo encontrado por Huaylinos (2023) realizado en colaboradores de un distrito de Lima, al hallarse que el clima organizacional se correlacionó significativamente en intensidad alta y de manera positiva con la inteligencia emocional ( $\rho=0.84$ ;  $p<0.01$ ); del mismo modo, en la investigación de Cerna (2021) realizada en un grupo de trabajadores en el Callao se halló que el clima laboral se correlacionó significativamente con la inteligencia emocional ( $r=.49$ ;  $p<.01$ ).

Estos resultados significan que si los trabajadores de la municipalidad de Lima Metropolitana elevan su inteligencia emocional el clima laboral de la organización será más favorable, conforme sostiene Robbins y Judge (2009) quienes indican que el clima organizacional engloba características visibles y no visibles referentes a una organización, que afecta los comportamientos de los trabajadores, así como las competencias emocionales para evidenciar y exponer emociones con precisión, siendo necesario la mejora de la regulación emocional para promover el clima organizacional (Mayer y Salovey, 1995).

A partir de esto, se puede señalar que, si los trabajadores elevan su inteligencia emocional, esto significa que tendrán un mejor control de sus emociones, mayores recursos para comprender los sentimientos de los demás. Esto contribuirá positivamente tanto a su estabilidad mental como potenciar el ambiente de trabajo en general dado que se reducirán drásticamente los casos de conflictos internos, rencillas entre los compañeros de trabajo favoreciendo los procesos de trabajo, las funciones de los colaboradores y la productividad de la organización.

Respecto a la hipótesis específica 1, se halló una correlación significativa entre el clima organizacional y la atención emotiva ( $\rho:.48$ ;  $p<.05$ ) de manera positiva directa y moderada; confirmando así dicha hipótesis. Esto significa que si los trabajadores de una municipalidad de Lima elevan su atención emocional el clima laboral de la organización

será más favorable. Al respecto, Pérez *et al.*, (2020) indican que la atención emocional tiene la capacidad de identificar y percibir estados emocionales propias e implica ser consciente de los cambios físicos, cognitivos y conductuales que acompañan a las emociones.

Dicho resultado coincide con lo encontrado en la investigación de Tirado *et al.*, (2020) en un grupo de trabajadores en Colombia, ya que se comprobó una significativa asociación entre el clima organizacional y la atención emocional ( $\rho=0.18$ ;  $p<.01$ ) en intensidad baja. Por otro lado, se contraponen con lo hallado por Cerna (2021) en Lima, debido a que no halló una asociación de la atención emocional con el clima organizacional ( $r=0.18$ ;  $p>.05$ ).

A partir de esto, se puede señalar que, si los trabajadores elevan su atención emocional, son más conscientes y gestionan mejor sus propias emociones y las de los demás. Esto puede llevar a un ambiente de trabajo más positivo, donde se promuevan la comprensión, la colaboración y la interacción verbal efectiva, ya que un clima laboral adecuado suele estar asociado con una mayor satisfacción laboral, compromiso de los empleados y productividad.

Asimismo, en referencia a la hipótesis específica 2, se halló una correlación significativa entre el clima organizacional y la claridad emocional ( $\rho=0.71$ ;  $p<0.05$ ) de manera positiva directa y alta; confirmando así dicha hipótesis. Esto significa que si los trabajadores de una municipalidad de Lima elevan su claridad emocional el clima laboral de la organización será más favorable. Al respecto, Pérez *et al.*, (2020) indican que la claridad emocional es la habilidad de entender el significado de las emociones propias e implica identificar las causas, los objetivos y las consecuencias emocionales.

Dicho resultado coincide con lo encontrado en la investigación de Tirado *et al.*, (2020) en un grupo de trabajadores en Colombia, ya que se evidenció una correlación

significativa entre la claridad emocional y el clima organizacional ( $\rho=0.25$ ;  $p<.01$ ) en intensidad baja. Esto también se alinea con el resultado del estudio de González y Merchán (2022) llevado a cabo en Ecuador, dado que se encontró una correlación significativa entre dichas variables ( $\rho=0.08$ ;  $p<.01$ ) pero con una intensidad ínfima. Por otro lado, es importante mencionar que no se han encontrado investigaciones que reflejen una ausencia de correlación entre la atención emocional y el clima organizacional.

A partir de esto, se puede señalar que, si en un entorno laboral los trabajadores tienen una mayor claridad emocional, están más capacitados para manejar el estrés, resolver conflictos y mantener un enfoque positivo en sus tareas laborales. Esto puede llevar a una mejora en la productividad, ya que los empleados pueden concentrarse mejor en sus responsabilidades y tomar decisiones más acertadas.

Finalmente, en función a la hipótesis específica 3, se halló una correlación significativa entre el clima organizacional y la regulación emocional ( $\rho=0.69$ ;  $p<0.05$ ) de manera positiva directa y moderada; confirmando así dicha hipótesis. Esto significa que si los trabajadores de una municipalidad de Lima elevan su regulación emocional el clima laboral de la organización será más favorable. Al respecto, Pérez *et al.*, (2020) indican que la regulación emocional es la capacidad para controlar emociones propias e implica utilizar estrategias para modificar la duración, la intensidad o la expresión emocional.

Esto se relaciona con lo hallado en el estudio de Tirado *et al.*, (2020) en un grupo de trabajadores en Colombia, dado que se evidenció una correlación significativa entre la regulación emocional y el clima organizacional ( $\rho=0.18$ ;  $p<.01$ ) en intensidad baja. Del mismo modo, Valdez (2021) en su estudio realizado en Bolivia encontró una correlación significativa moderada positiva ( $\rho=0.62$ ;  $p<.01$ ). Por otro lado, es importante indicar que

no se han encontrado investigaciones que muestra una ausencia de correlación entre la atención emocional y el clima organizacional.

A partir de esto, se puede señalar que, si en un entorno laboral los trabajadores sean capaces de administrar efectivamente el estado emocional, tanto en las interacciones con colegas como en situaciones de estrés o presión laboral. Cuando los empleados tienen una alta capacidad de regulación emocional, es más probable que puedan mantener la calma, resolver conflictos de manera constructiva y mantener un nivel de profesionalismo y productividad más alto.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

1. Se evidenció una correlación significativa de manera positiva directa y moderada entre el clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana ( $\rho=0.69$ ;  $p<0.05$ ).
2. Se evidenció una correlación significativa de manera positiva directa y moderada entre el clima organizacional y la atención emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana ( $\rho=0.48$ ;  $p<0.05$ ).
3. Se evidenció una correlación significativa de manera positiva directa y alta entre el clima organizacional y la claridad emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana ( $\rho=0.71$ ;  $p<0.05$ ).
4. Se evidenció una correlación significativa de manera positiva directa y alta entre el clima organizacional y la regulación emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana ( $\rho=0.69$ ;  $p<0.05$ ).

## **5.2. Recomendaciones**

1. Es necesario que el departamento de RR. HH. perteneciente a la municipalidad de Jesús María promueva el desarrollo de un clima organizacional armonioso entre todos los estamentos, así como el desarrollo de competencias emocionales para mantener la productividad en la institución.
2. Es imprescindible que el área de RR. HH diseñe estrategias específicas, a través de talleres dirigidos al personal, con el objetivo de fortalecer la atención emocional (talleres de autoconocimiento, identificación, control y manejo de emociones).
3. Los gerentes deben ser capacitados de manera permanente en el desarrollo de habilidades blandas (liderazgo, comunicación efectiva, etc.) dirigido a fomentar la claridad emocional.
4. Los trabajadores deberían participar activamente en programas de desarrollo personal que promuevan la regulación emocional (técnica de control de impulso y emociones).

## REFERENCIAS

- Arroyo, R. (2022). *Inteligencia emocional y clima organizacional en las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de Pichari, Cusco-2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio institucional - Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. [https://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/unsch/5584/1/tm%20ed36\\_arr.pdf](https://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/unsch/5584/1/tm%20ed36_arr.pdf)
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodológica científica*. 6ª ed. Editorial Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/el-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-f.g.-arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/la%20investigaci%c3%93n%20cient%c3%8dfica.pdf>
- Amador, L. (2023). Influencia de la dirección administrativa sobre el compromiso y clima organizacional de los recursos humanos. *Revista El Labrador*, 7(02). <https://doi.org/10.61285/r.e.l.-uisil.v7i02.109>
- Bar-On, R. (1988). The development of a concept of psychological well-being, Unpublished doctoral dissertation, Rodhes University, South Africa.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Techical Manual*. Multi-Health Systems.
- Becerra, B., Solari, C. y Becerra, D. (2020). Análisis psicométrico del instrumento de clima organizacional para el personal del Ministerio de Salud del Perú. *Revista Médica*

- PANACEA*, 9(2), 74-81. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/324/469>
- Camargo, S. M. (2022). *Escala de dificultades de inteligencia emocional (DERS): Propiedades psicométricas en estudiantes de institutos tecnológicos de educación superior de Lima Metropolitana, 2021* [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81436/camargo\\_psm-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81436/camargo_psm-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Carrillo, D. A., Vargas, J. y Sierra, D. (2018). Incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del sector público, caso Municipio de Pelileo. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5, 1135-1146. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298014.pdf>
- Cerna, G. E. (2021). *Inteligencia emocional y Clima laboral en trabajadores administrativos de una empresa agroindustrial en Paramonga, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87170/cerna\\_rge-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87170/cerna_rge-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Cerna, J. E. (2022). *Inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95712/cerna\\_qje-sd.pdf?sequence=4&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95712/cerna_qje-sd.pdf?sequence=4&isallowed=y)

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. 9ª ed. Mc Graw Hill. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Davis, K. (1987). *El comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill.
- Dávila, R. (2021). Clima organizacional: Revisión de la literatura. *Visión gerencial*. <https://www.semanticscholar.org/paper/df27d6a5198e37f7d7ada56815f93220d5af8340>.
- Fernández, P., Cabello, R., Gómez-Leal, R., Gutiérrez-Cobo, M. y Megías-Robles, A. (2022). Nuevas tendencias en la investigación de la Inteligencia Emocional. *Escritos De Psicología-Psychological Writings*, 15(2), 144–147. <https://doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i2.15842>
- Flores, J., Salazar, G. y Campos, J. (2022). Inteligencia emocional en el entorno laboral del Consejo de la judicatura Portoviejo. *Polo del Conocimienot*, 7(4), 1113-1123. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8483054.pdf>
- García, M. y Giménez, S. I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3736408.pdf>
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Basic Books.
- García-Salirrosas, E. (2023). Impacto del clima organizacional proambiental en el compromiso y comportamiento sostenible de los trabajadores en Perú. *Retos*, 13(26), 205-222. <https://doi.org/10.17163/ret.n26.2023.02>
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam.
- González, K. y Merchán, M. (2022). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una universidad politécnica ecuatoriana* [Tesis de titulación,

- Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional - Universidad de Guayaquil.  
<https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0a69b8c6-52cc-489e-9cae-2f7cdd284b5c/content>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20hernandez,%20fernandez%20y%20baptista-metodolog%c3%ada%20investigacion%20cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huaire, E. J. (2019). Método de investigación. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huair.inacio/78.pdf>
- Huamán, E. (2020). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46830/Huam%c3%a1n%20RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huaylinos, M. (2023). *Clima organizacional e inteligencia emocional de los docentes y directivos de una institución educativa técnica pública en Comas, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111869/huaylinos\\_amr-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111869/huaylinos_amr-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Leal, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las Mipymes de Ecuador. *Ciencias Administrativas*. Revista digital, (21). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511671820008>
- Likert, R. (1969). *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Ediciones Deusto.

- Litwin, G. H. y Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School Press
- Martínez, L. (2019). *Contribución de la inteligencia emocional en la inclusión laboral de personas con diversidad funcional física* [Tesis de maestría, Universidad de la Sabana]. Repositorio institucional - Universidad de la Sabana. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/42989/inteligencia%20emocional%20e%20inclusion%20laboral%20laura%20%283%29.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). “*What is emotional intelligence?*” En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*, 3-31. Basic Books.
- McGregor, D. (1985). *The Human Side of Enterprise*. Mc Graw Hill.
- McGregor, D. (2007). *El lado humano de las empresas: Aplique la teoría “Y” para lograr un manejo eficiente de su equipo*. McGraw-Hill Interamericana.
- Ministerio de Salud del Perú. (2011). Documento técnico: *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Versión 2 RMN° 468 MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2112.pdf>
- Molina, D. (2023). *Inteligencia Emocional y Clima Laboral en Colaboradores de una Empresa Comercializadora de Productos Cerámicos en la Ciudad de Tunja* [Tesis de titulación, Universidad Antonio Nariño]. Repositorio institucional - Universidad Antonio Nariño. [http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/8609/3/2023\\_nellylorenach%c3%a1vezgil\\_pdf](http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/8609/3/2023_nellylorenach%c3%a1vezgil_pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). Salud mental en el trabajo: *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el*

*trabajo.* [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/wcms\\_856931/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/wcms_856931/lang--es/index.htm)

Organización Mundial de la Salud. (2022). Informe mundial sobre la salud mental: *Transformar la salud mental para todos.* <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Pérez, K., Reyes, J. y Aguirre, J. (2022). 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*, 6(3), 4257-4281.

<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2557/3789>

Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), vol. XV. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>

Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje* [Tesis de titulación, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio institucional - Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/monografia%20clima%20organizacional.pdf;jsessionid=712a280cdbf96b9ab2b7e3c97a4280af.jvm1?sequence=1>

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (1987). *Comportamiento organizacional*. 15ª ed. Pearson. [https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2\\_Comportamiento\\_Organizacional\\_13\\_edicion.pdf](https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf)

- Rosales, C. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia – 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional - Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17993/rosales\\_cc.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17993/rosales_cc.pdf?sequence=1)
- Schein, E. (1985). *Organizational culture and leadership: A dynamic view*. Jossey-Bass.
- Tagiuri, R. y Litwin, G. (1968). *Organizational climate: Explorations of a concept*. Harvard Business School.
- Tirado, M., Cudris, L., Redondo, M. y Jiménez, L. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441-453. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7679473.pdf>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On (ICE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 4, 129-160. <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/download/817/789>
- Valdez, A. (2021). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la empresa hotelera “Casa Grande” de la ciudad de La Paz* [Tesis de titulación, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio institucional - Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25801/t-1318.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Vera, B. y Arias, G. (2023). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana durante la pandemia del COVID -19* [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional

- Universidad San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12166/vera\\_oba\\_arias\\_pgl.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12166/vera_oba_arias_pgl.pdf?sequence=1&isallowed=y)

## ANEXOS

### Anexos 1. Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima - 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema General:</b> ¿Existe relación entre el clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima - 2024?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima - 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación inversa significativa entre el clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima - 2024.</p>		<p><b>Tipo:</b> Básica, correlacional</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Existe relación entre el clima organizacional y atención emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima - 2024?</li> <li>- ¿Existe relación entre el clima organizacional y claridad emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima - 2024?</li> <li>- ¿Existe relación entre el clima organizacional y regulación emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima - 2024?</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre el clima organizacional y atención emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima – 2024.</li> <li>Determinar la relación entre el clima organizacional y claridad emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima – 2024.</li> <li>Determinar la relación entre el clima organizacional y regulación emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima – 2024.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación inversa significativa entre el clima organizacional y atención emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima – 2024.</li> <li>- Existe relación inversa significativa entre el clima organizacional y claridad emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima – 2024.</li> <li>- Existe relación inversa significativa entre el clima organizacional y regulación emocional en trabajadores</li> </ul>	<p><b>Clima organizacional</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cultura de la organización</li> <li>2. Diseño organizacional</li> <li>3. Potencial humano</li> </ol> <p><b>Inteligencia emocional</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención emocional</li> <li>2. Claridad emocional</li> <li>3. Regulación emocional</li> </ol>	<p><b>Método:</b> hipotético-deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental transversal</p> <p><b>Población:</b> 643 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 241 trabajadores</p> <p><b>Instrumento 1:</b> Cuestionario de clima organizacional del MINSA</p> <p><b>Instrumento 2:</b> Cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24)</p>

---

de una municipalidad de  
Lima Metropolitana, Lima –  
2024.

## Anexo 2. Instrumentos de medición

### Cuestionario de clima organizacional del MINSA

El presente cuestionario tiene por objetivo realizar la medición del estudio del clima organizacional, para desarrollarlo ten en cuenta que tu opinión permitirá mejorar la gestión de su organización de salud. Debe saber que es anónimo y confidencial, y que debe responderlo de la manera más honesta posible según como usted se siente en su organización durante los últimos tres meses de trabajo. Por favor marque sobre la opción correspondiente con una X, según la siguiente escala:

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4
1.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer				
2.	Me río de bromas				
3.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
4.	La innovación es característica de nuestra organización				
5.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
6.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
7.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
8.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
9.	Las cosas me salen perfectas				
10.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				

11.	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada				
12.	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
13.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14.	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
15.	Estoy sonriente.				
16.	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
17.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios				
18.	La limpieza de los ambientes es adecuada				
19.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
20.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud				
21.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
22.	Cometo errores				
23.	Estoy comprometido con mi organización de salud				
24.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
25.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				

26.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
27.	Mi salario y beneficios son razonables				
28.	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño				
29.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
30.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
31.	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud				
32.	He mentido				
33.	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud				
34.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				

## CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL TMSS-24

### Instrucciones

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" 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.

	Ítem	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
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 perturben 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 claros 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, generalmente tengo una visión optimista					
18.	Aunque me sienta mal, normalmente pienso en cosas agradables					
19.	Cuando estoy triste, me consuela pensar en todos los momentos felices de la vida					
20.	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal					
21.	Cuando las cosas se complican, trato de mantener la calma					
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo					
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz					
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo					

## Anexo 3: Validez del instrumento



### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

#### Clima organizacional:

Palma (2004) indica que es la manera en la que los trabajadores perciben la empresa en la que están empleados se basa en cinco elementos clave: logro personal, compromiso laboral, supervisión, comunicación y entorno de trabajo.

#### Dimensiones:

- Cultura de la Organización:** engloba las convicciones, valores y comprensiones que comparten sus integrantes, y que se originan a partir de significados que todos conocen e interpretan. Cada organización posee su propia cultura particular y diferenciada.
- Diseño Organizacional:** es el grupo de individuos que colaboran para alcanzar una meta compartida, coordinando de manera dinámica sus acciones y recursos. Para lograrlo, se asigna el trabajo de forma apropiada y se establece una estructura organizativa jerárquica.
- Potencial Humano:** se refiere al conjunto de individuos y grupos de diferentes dimensiones que componen una organización conforman su sistema social interno. Estos seres humanos son seres pensantes, emocionales y vivos que forman parte de la organización, la cual tiene como objetivo lograr sus metas y objetivos.

#### Regulación emocional:

Son procesos externos e internos responsables de monitorizar, evaluar y modificar nuestras reacciones emocionales para cumplir nuestras metas (Thompson 1994)



#### Dimensiones:

- Rechazo emocional:** El rechazo emocional se refiere a la respuesta negativa o la resistencia emocional que una persona experimenta hacia algo o alguien. Puede manifestarse como una aversión, disgusto o negación emocional hacia una idea, persona, situación o incluso hacia las propias emociones.
- Interferencia emocional:** La interferencia cotidiana se refiere a cualquier obstáculo, distracción o interrupción que afecta la realización exitosa de actividades diarias o la consecución de objetivos. Puede ser tanto física como emocional, y puede surgir en diversas áreas de la vida, como el trabajo, las relaciones personales o las responsabilidades domésticas.
- Desatención emocional:** La desatención se refiere a la falta de atención o cuidado hacia algo o alguien. Puede manifestarse como negligencia, descuido o falta de interés en prestar la atención debida a ciertas tareas, relaciones o responsabilidades.
- Descontrol emocional:** El descontrol emocional implica la incapacidad para regular adecuadamente las emociones. Puede expresarse a través de reacciones emocionales intensas, impulsivas o desproporcionadas frente a situaciones específicas. Esto puede incluir la dificultad para manejar la ira, la tristeza o la ansiedad de manera equilibrada.
- Confusión emocional:** La confusión emocional se refiere a la falta de claridad o comprensión acerca de las propias emociones o las emociones presentes en una situación dada. Puede resultar en dificultades para identificar, expresar o gestión.



### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Clima organizacional			
Dimensiones	Nº de ítems	Ítems	Niveles o rangos
Cultura de la organización	8	1, 8, 20, 23, 24, 26, 31 y 33	1. Nunca 2. A veces 3. Frecuentemente 4. Siempre
Diseño organizacional	9	3, 6, 14, 27, 10, 13, 29, 30, 34	
Potencial humano	11	2, 4, 5, 7, 9, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 25, 28, 32	

Regulación emocional			
Dimensiones	Nº de ítems	Ítems	Niveles o rangos
Rechazo emocional	7	8, 10, 14, 15, 18, 20, 22	1. Casi nunca 2. A veces 3. La mitad del tiempo 4. La mayoría de las veces 5. Casi siempre
Interferencia emocional	5	12, 17, 19, 24, 25	
Desatención emocional	5	1, 2, 6, 7, 9	
Descontrol emocional	6	3, 4, 5, 11, 16, 21	
Confusión emocional	2	13, 23	

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Clima organizacional								
N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Cultura de la organización</b>								
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer	X		X		X		
2	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
3	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	X		X		X		
4	Estoy comprometido con mi organización	X		X		X		
5	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	X		X		X		
6	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		
7	Me interesa el desarrollo de mi organización	X		X		X		
8	Recibo buen trato en mi establecimiento	X		X		X		
<b>Diseño organizacional</b>								
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	X		X		X		
10	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	X		X		X		
11	En mi organización participo en la toma de decisiones.	X		X		X		
12	Mi salario y beneficios son razonables	X		X		X		
13	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	X		X		X		
14	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	X		X		X		
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	X		X		X		
16	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	X		X		X		
17	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	X		X		X		

Potencial humano							
		Si	No	Si	No	Si	No
18	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X	
19	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	X		X		X	
20	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X	
21	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	X		X		X	
22	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	X		X		X	
23	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X	
24	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X	
25	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X	
26	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X	
27	La limpieza de los ambientes es adecuada	X		X		X	
28	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	X		X		X	
29	Me río de bromas	X		X		X	
30	Las cosas me salen perfectas	X		X		X	
31	Estoy sonriente.	X		X		X	
32	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	X		X		X	
33	He mentido	X		X		X	
34	Cometo errores	X		X		X	

Regulación emocional								
Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Rechazo emocional</b>								
1	Estoy confuso sobre lo que siento	X		X		X		
2	Cuando me encuentro mal, me enfado conmigo mismo	X		X		X		
3	Cuando me encuentro mal, creo que estaré así durante mucho tiempo	X		X		X		
4	Cuando me encuentro mal, creo que acabaré sintiéndome muy deprimido	X		X		X		
5	Cuando me encuentro mal, me siento avergonzado conmigo mismo por sentirme de esa manera	X		X		X		
6	Cuando me encuentro mal, me siento culpable por sentirme de esa manera	X		X		X		
7	Cuando me encuentro mal, tengo dificultades para controlar mi comportamiento	X		X		X		
<b>Interferencia emocional</b>								
8	Cuando me encuentro mal, tengo dificultades para completar trabajos	X		X		X		
9	Cuando me encuentro mal, me siento fuera de control	X		X		X		
10	Cuando me encuentro mal, me siento como si fuera una persona débil	X		X		X		
11	Cuando me encuentro mal, empiezo a sentirme muy mal sobre mí mismo	X		X		X		
12	Cuando me encuentro mal, creo que darme vueltas en ello es todo lo que puedo hacer	X		X		X		
<b>Desatención emocional</b>								
13	Percibo con claridad mis sentimientos	X		X		X		
14	Presto atención a cómo me siento	X		X		X		
15	Estoy atento a mis sentimientos	X		X		X		
16	Doy importancia a lo que estoy sintiendo	X		X		X		
17	Cuando me encuentro mal, reconozco mis emociones	X		X		X		

<b>Descontrol emocional</b>								
18	Vivo mis emociones como algo desbordante y fuera de control	X		X		X		
19	No tengo ni idea de cómo me siento	X		X		X		
20	Tengo dificultades para comprender mis sentimientos	X		X		X		
21	Cuando me encuentro mal, me da vergüenza sentirme de esa manera	X		X		X		
22	Cuando me encuentro mal, me resulta difícil centrarme en otras cosas	X		X		X		
23	Cuando me encuentro mal, tengo dificultades para concentrarme	X		X		X		
<b>Confusión emocional</b>								
24	Cuando me encuentro mal, pierdo el control	X		X		X		
25	Cuando me encuentro mal, me irrito conmigo mismo por sentirme de esa manera	X		X		X		

# JUEZ DE EXPERTO 1:

## MG. ABEL CUZCANO ZAPATA



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **MG. ABEL CUZCANO ZAPATA**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo, y así mismo hacer de su conocimiento que siendo bachiller de la carrera de psicología en la Universidad Privada Norbert Wiener, me encuentro en el proceso de validez basada en el contenido de uno de los instrumentos psicométricos, lo cual es muy importante para continuar con mi proyecto de tesis.

Por este motivo queremos invitarlo/a para ser juez experto de la revisión de los ítems que se presentan en cada uno de los instrumentos y si están adecuadamente dirigidos en las dimensiones mencionadas en la: "Cuestionario de clima organizacional del MINSA" y "Escala de dificultades de regulación emocional (DERS)".

El título de nuestro proyecto de investigación es: "Clima organizacional y regulación emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima - 2024", siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

Quedamos muy agradecidas por todo su apoyo y dedicación a nuestra revisión dado que nos servirá de mucho su orientación, apreciación y todo comentario que exprese alguna mejora más allá de solamente la revisión de los ítems.

El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Liz Anjela Del Castillo Flores  
DNI: 44030187



Observaciones: NINGUNA

Levantar observaciones y reestructurar ítems en dimensiones \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. Abel Cuzcano Zapata

D.N.I.: 06037280

Especialidad del validador

Psicología Educativa y Organizacional- Docente Universitario UNMSM

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

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

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

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

Mg. Abel Cuzcano Zapata  
PSICÓLOGO  
C.P.S. - P. I.S.S.A.

Cuzcano Zapata, Abel

11 de noviembre de 2023

## JUEZ DE EXPERTO 2: MG. MARÍA CLAUDIA GEE BUITRÓN



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **Mg. María Claudia Gee Buitrón**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo, y así mismo hacer de su conocimiento que siendo bachiller de la carrera de psicología en la Universidad Privada Norbert Wiener, me encuentro en el proceso de validez basada en el contenido de uno de los instrumentos psicométricos, lo cual es muy importante para continuar con mi proyecto de tesis.

Por este motivo queremos invitarlo/a para ser juez experto de la revisión de los ítems que se presentan en cada uno de los instrumentos y si están adecuadamente dirigidos en las dimensiones mencionadas en la: "Cuestionario de clima organizacional del MINSA" y "Escala de dificultades de regulación emocional (DERS)".

El título de nuestro proyecto de investigación es: "Clima organizacional y regulación emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima - 2024", siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

Quedamos muy agradecidas por todo su apoyo y dedicación a nuestra revisión dado que nos servirá de mucho su orientación, apreciación y todo comentario que exprese alguna mejora más allá de solamente la revisión de los ítems.

El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Liz Anjhela Del Castillo Flores  
DNI: 44030187

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES



Observaciones: NINGUNA

Levantar observaciones y reestructurar ítems en dimensiones \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. María Claudia Gee Buitrón

D.N.I.: 70399994

Especialidad del validador

Psicología Clínica y Organizacional – USMP

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

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

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

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

Mg. María Claudia Gee Buitrón

Gee Buitron, Maria Claudia

11 de noviembre de 2023

# JUEZ DE EXPERTO 2:

## MG. ABEL CUZCANO BUSTINZA



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **Mg. Abel Cuzcano Bustinza**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo, y así mismo hacer de su conocimiento que siendo bachiller de la carrera de psicología en la Universidad Privada Norbert Wiener, me encuentro en el proceso de validez basada en el contenido de uno de los instrumentos psicométricos, lo cual es muy importante para continuar con mi proyecto de tesis.

Por este motivo queremos invitarlo/a para ser juez experto de la revisión de los ítems que se presentan en cada uno de los instrumentos y si están adecuadamente dirigidos en las dimensiones mencionadas en la: "Cuestionario de clima organizacional del MINSA" y "Escala de dificultades de regulación emocional (DERS)".

El título de nuestro proyecto de investigación es: "Clima organizacional y regulación emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima - 2024", siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

Quedamos muy agradecidas por todo su apoyo y dedicación a nuestra revisión dado que nos servirá de mucho su orientación, apreciación y todo comentario que exprese alguna mejora más allá de solamente la revisión de los ítems.

El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Liz Anjhela Del Castillo Flores  
DNI: 44030187



Observaciones: NINGUNA

Levantar observaciones y reestructurar ítems en dimensiones \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. Abel Cuzcano Bustinza

D.N.I.: 71642630

Especialidad del validador

Psicología Organizacional – URP

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

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

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

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

Abel Cuzcano Bustinza  
PSICÓLOGO  
C.P.P. 3622

Cuzcano Bustinza, Abel

11 de noviembre de 2023

## Anexo 4: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 25 de abril de 2024

Investigador(a)  
**Liz Anjhela Del Castillo Flores**  
**Exp. N°: 0235-2024**

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “**Clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2024**” **Versión 01 con fecha 27/03/2024.**
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 01 con fecha 27/03/2024.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Liz Anjhela Del Castillo Flores.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



**Raul Antonio Rojas Ortega**  
**Presidente**  
**Comité Institucional de Ética para la Investigación**  
**UPNW**

## **Anexo 5: Formato de consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigadores:** Liz Anjhela Del Castillo Flores

**Título:** “Clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima - 2024”

#### **Propósito del estudio**

Se le invita a ser parte de en un estudio llamado: “Clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima - 2024”, desarrollado por Liz Anjhela Del Castillo Flores bachiller de la Universidad Privada Norbert Wiener con el propósito de determinar la relación entre clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad.

#### **Procedimientos**

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Cuestionario de clima organizacional del MINSA
- Cuestionario de inteligencia emocional (TMSS-24)

La encuesta puede demorar unos 30 minutos. Los resultados se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos** Ninguno

**Beneficios** Ninguno

**Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

## **Confidencialidad**

Se almacenará la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

## **Derechos del paciente**

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Liz Anjhela Del Castillo Flores al número +51 946 456 955 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, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

## **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



---

Liz Anjhela Del Castillo Flores  
DNI: 46309177

## Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

52

Solicito permiso para realizar una investigación “Clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una Municipalidad de Lima Metropolitana - 2024”.

Sr. Jesús Alberto Gálvez Olivares

ALCALDE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA

Yo, Liz Anjhela Del Castillo Flores; identificada con DNI N.º 46309177; código de estudiante 2017100046; Bachiller en Psicología de la Universidad Privada Norbert Wiener; con domicilio en Jr. Huiracocha 1683 Dpto. 203 distrito de Jesús María, ante Usted, con el debido respeto me presento y expongo.

Solicito permiso para realizar una investigación denominada “Clima organizacional e inteligencia emocional en trabajadores de una Municipalidad de Lima Metropolitana - 2024”, dentro del cual se realizará la aplicación de 2 instrumentos de evaluación. Esta investigación se llevará a cabo para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología.

Finalmente, al término de la investigación me comprometo a brindarles un taller sobre técnicas de inteligencia emocional a sus trabajadores.

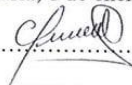
### POR LO EXPUESTO:

Solicito a Usted, atender mi petición de acuerdo a ley.



00322-2024.

Jesús María, 1 de enero 2024

  
.....  
FIRMA

DNI N.º: 46309177

Telefono: 946456955

Email: djal\_2@hotmail.com

## Anexo 7: Informe de Turnitin del asesor

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS DEL CASTILLO FLORES LIZ ANJH  
ELA JULIO 20.docx**

AUTOR

**liz del castillo**

RECuento DE PALABRAS

**13751 Words**

RECuento DE CARACTERES

**81836 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**83 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.0MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 24, 2024 11:34 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 24, 2024 11:35 AM GMT-5**

#### ● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



## ● 15% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 10% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 13% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>hdl.handle.net</b> Internet	2%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	1%
3	<b>uwiener on 2024-06-27</b> Submitted works	1%
4	<b>Universidad San Ignacio de Loyola on 2024-02-13</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2023-10-08</b> Submitted works	<1%
6	<b>Universidad Wiener on 2021-07-31</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2024-08-14</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Wiener on 2024-09-21</b> Submitted works	<1%