



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Urbano Pérez De Ancajima, Silvia Inés (ORCID: 0000-0002-0895-4875)

**ASESORA:**

Dra. Castañeda Núñez, Eliana Soledad (ORCID: 0000-0003-3516-1982)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CALLAO - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis padres quienes me inculcaron valores y principios; a mis hijas Elisa y Silvana que son mi motor y motivo, para continuar escalando y lograr metas; a mi esposo Luis mi compañero y apoyo constante

## **Agradecimiento**

A Dios por el regalo de la vida  
a la universidad César Vallejo, la casa de  
estudios que me formo y a los docentes por  
sus enseñanzas impartidas.

a mi asesora: Eliana Soledad Castañeda  
Núñez, por su valioso apoyo en la orientación  
en los aspectos teóricos y metodológicos; con  
profunda gratitud al personal de salud del  
hospital FAP por brindarme su valioso tiempo  
y participar en el presente estudio

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	06
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo de investigación	16
3.2 Variable y operacionalización	17
3.3 Población y muestra	17
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	18
3.5 Procedimiento	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
Referencias	38
Anexos	43
Anexo 1 Declaración de autenticidad del asesor	44
Anexo 2 Declaración de autenticidad del autor	45
Anexo 3 Matriz de consistencia	46
Anexo 4 Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional	48

Anexo 5 Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional	49
Anexo 6 Certificación de validez del instrumento inteligencia emocional	50
Anexo 7 Certificación de validez del instrumento clima organizacional	51
Anexo 12 Ficha técnica del instrumento inteligencia emocional	56
Anexo 13 Ficha técnica del instrumento clima organizacional	58
Anexo 14 Instrumento de recolección de datos de inteligencia emocional	60
Anexo 15 Instrumento de recolección de datos de clima organizacional	61
Anexo 16 Análisis de confiabilidad de inteligencia emocional	62
Anexo 17 Análisis de confiabilidad de clima organizacional	63
Anexo 18 Base de datos	64
Anexo 19 Base datos en SPSS, inteligencia emocional y clima organizacional	67
Anexo 20 carta de autorización a la institución	69
Anexo 21 cuestionario inteligencia emocional	70
Anexo 22 cuestionario clima organizacional	71
Anexo 23 cuestionario inteligencia emocional	72
Anexo 24 cuestionario clima organizacional	73
Anexo 25 cuestionario inteligencia emocional	74
Anexo 26 cuestionario clima organizacional	75
Anexo 27 cuestionario inteligencia emocional	76
Anexo 28 cuestionario clima organizacional	77
Anexo 29 cuestionario inteligencia emocional	78
Anexo 30 cuestionario clima organizacional	79
Anexo 31 turnitin	82

## Índice de tablas

Tabla 1	Variable Inteligencia emocional	22
Tabla 2	Percepción emocional	23
Tabla 3	Comprensión emocional	24
Tabla 4	Regulación emocional	25
Tabla 5	Variable Clima organizacional	26
Tabla 6	Dimensiones del clima organizacional	27
Tabla 7	Correlación de inteligencia emocional y clima organizacional	28
Tabla 8	Correlación de percepción emocional y clima organizacional	29
Tabla 9	Correlación de comprensión emocional y clima organizacional	29
Tabla 10	correlación regulación emocional y clima organizacional	30
Tabla 11	Matriz de operacionalización de variables inteligencia emocional	48
Tabla 12	Matriz de operacionalización de variables clima organizacional	49
Tabla 13	Ficha técnica del instrumento inteligencia emocional	56
Tabla 14	rango de variable y dimensiones inteligencia emocional	56
Tabla 15	Ficha técnica del instrumento clima organizacional	58
Tabla 16	rango de variable y dimensiones clima organizacional	58
Tabla 17	nivel de confiabilidad clima organizacional	62
Tabla 18	nivel de confiabilidad clima organizacional	63
Tabla 19	personal de salud por grupo etareo	80
Tabla 20	personal de salud por grupo genero	80
Tabla 21	personal de salud por grupo ocupacional	81
Tabla 22	personal de salud por tiempo de servicio	81

## Índice de figuras

Figura 1	Porcentajes de la Variable Inteligencia emocional	22
Figura 2	Porcentaje de la Percepción emocional	23
Figura 3	Porcentaje de la Comprensión emocional	24
Figura 4	Porcentaje de Regulación emocional	25
Figura 5	Porcentaje de Variable Clima organizacional	26
Figura 6	Porcentaje de las Dimensiones del clima organizacional	27

## Resumen

En el trabajo de investigación se consideró determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal de salud del hospital. El estudio fue cuantitativa, descriptiva, de corte transversal correlacional, no probabilística. constituyendo una muestra de 55 trabajadores de salud entre médicos y enfermeras, los cuestionarios utilizados fueron Trait-Meta MoodScale (TMMS-24) de Mayer y Salovey, (Adaptación Extremera & Fernández-Berrocal) para evaluar la inteligencia emocional con tres dimensiones, percepción, comprensión, regulación emocional y para el estudio del clima organizacional fue validada por el Ministerio de salud (Minsa) basado en la teoría de Litwin y Stinger. Con 11 dimensiones. Estos datos fueron ingresados en el programa SPSS, los resultados obtenidos en relación a inteligencia emocional el 80% es adecuada y el clima organizacional el 74,5% está por mejorar. Así mismo la correlación se determinó aplicando la prueba de Spearman (0.162,  $p=0.649$ ) llegando a la conclusión que no existe una correlación directa entre ambas variables, existe correlación baja entre dimensión comprensión emocional y clima organizacional (0.275,  $p=0.042$ ).

Palabra clave: Inteligencia emocional, Clima organizacional, personal de salud.



## Abstract

In the research work, it was considered to determine the relationship between emotional intelligence and organizational climate in hospital health personnel. The study was quantitative, descriptive, correlational cross-sectional, not probabilistic. constituting a sample of 55 health workers between doctors and nurses, the questionnaires used were Trait-Meta MoodScale (TMMS-24) by Mayer and Salovey, (Extremera & Fernández-Berrocal Adaptation) to assess emotional intelligence with three dimensions, perception, understanding, emotional regulation and for the study of organizational climate was validated by the Ministry of Health (Minsa) based on the theory of Litwin and Stinger. With 11 dimensions. These data were entered in the SPSS program, the results obtained in relation to emotional intelligence 80% is adequate and the organizational climate 74.5% is about to improve. Likewise, the correlation was determined by applying the Spearman test (0.162,  $p = 0.649$ ) reaching the conclusion that there is no direct correlation between both variables, there is a low correlation between the emotional compression dimension and the organizational climate (0.275,  $p = 0.042$ ).

Keywords: Emotional intelligence, Organizational climate, personal health.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la inteligencia emocional es mencionada como una herramienta que ayuda a las personas a conocer, controlar sus emociones, tal como se ve traducida en acciones con mayor equilibrio emocional y entender a los demás, esto ayudaría a motivar y motivarse; lo contrario influye negativamente en la salud emocional de las personas como lo define la Organización Mundial de la Salud (OMS) “los trabajadores de salud, son seres que coexisten con elevados grados de estrés; esto se debe a la presencia de varios factores determinantes como la interacción frecuente con sus compañeros de trabajo y usuarios en situación de enfermedad, falta de motivación, el cual afecta su estado emocional y físico; además de la insuficiencia o carencia de recursos que tienen para realizar adecuadamente sus funciones como el reconocimiento social y económico por el cumplimiento de su labor”(2010).

Siendo así, los profesionales de la salud son personas que se desenvuelven dentro de una institución, donde se suscita un espacio que admita el desarrollo de sus emociones, creando un clima organizacional; que es percibido por ellos mismos, si el clima es adecuado permite un entorno beneficioso, se fortalece el equipo de trabajo por consiguiente el rendimiento es mayor, el personal adquiere más confianza, entonces permite enfrentarse a los retos y responsabilidades frente a su entorno, existe mayor satisfacción en el cumplimiento de sus deberes; mientras que lo opuesto se perjudica, se desarrolla una falta de motivación colectiva, disminuye la productividad, no se sienten identificados con la institución, se da una constante rotación del personal, en consecuencia no hay resultados óptimos para la institución y su salud emocional se verá afectada.

En muchas instituciones de salud encontraremos profesionales excelentes con un buen coeficiente intelectual, pero no tienen el éxito que los gestores esperan porque emocionalmente se muestran inestables, tienen la capacidad, pero no se evidencia en la práctica, a diferencia en los que no tienen conocimiento, pero si tienen el control de sus emociones, permitiendo desarrollar adecuadamente su labor alcanzando los objetivos deseados en la institución. Salanova (2009).

De acuerdo a lo expuesto se resalta que la comunicación, liderazgo, estructura, relaciones interpersonales, identidad etc. Son una serie de procesos que constituyen en un indicador del clima organizacional. La productividad o

desempeño laboral están estrechamente relacionados, siendo diferente para cada institución incluso por área. Mientras que los trabajadores tengan una inteligencia emocional equilibrada, el clima será adecuado, sin duda no será la única solución, pero al ser utilizada no sólo se verá reflejada en sí mismo, sino en muchos aspectos de la institución donde se labora, permitiendo el adecuado manejo de las emociones. Siendo así los establecimientos de salud son los hospitales, centros de salud o Puestos de Salud, son instituciones donde laboran trabajadores con diferentes comportamientos, esto se debe a varios factores que influyen tanto interna como externa que producirán un determinado clima organizacional.

La inteligencia emocional en la actualidad está logrando un gran avance, el cual es mencionado por diferentes autores, lo iniciaron los psicólogos investigadores Mayer & Salovey (1990), fue popularizado por Goleman (1995), posteriormente por Bar-On (1997), que coinciden en emplear las destrezas para el empleo adecuado de las emociones que permite promover, guiar el entendimiento, la creatividad por ende disminuye los problemas, integrando los procesos perceptivos y cognitivos. En estos tiempos las instituciones requieren de personas emocionalmente saludables, que sientan, entiendan, controlen, modifiquen su estado de ánimo propio y de las demás personas con quienes que se relaciona, el objetivo es que la persona tenga un equilibrio lo cual ayuda a crecer intelectualmente con eficacia en su organización.

Al identificar la importancia del tema se ha citado a diferentes investigaciones para fundamentar el estudio, quienes nos ayudaran a tener una amplia visión del tema, como podemos mencionar a Villa moran y Ganzo, (2018) España, concluye su estudio que el ámbito de dedicación profesional tiene implicancia con la satisfacción laboral e inteligencia emocional en los trabajadores españoles, mas no los años de habilidad en el trabajo, también señala elaboración y participación mejora las cualidades emocionales, para alcanzar mejores condiciones de trabajo, tal como lo menciona Solano(2013).

En su trabajo de investigación tuvo como propósito establecer la relación de “inteligencia emocional y clima organizacional” realizado a enfermeras del hospital Virgen de la Puerta, León (2019), concluye: hay correlación en sus variables, encontrando que el 60% presenta adecuada inteligencia emocional y clima laboral, esto coincide con lo que menciona (Meyer y Salovey 1990) las capacidades

cognitivas se interrelacionan que representa las capacidades cognitivas y las emocionales.

De acuerdo a lo revisado podemos mencionar “La notoriedad del trato humano depende en su mayoría del uso de su inteligencia emocional, permitiendo entender, dominar sus emociones, sentimientos y de los demás, teniendo un adecuado bienestar dentro del ambiente” (Goleman, 2005, p. 31).

En las diferentes instituciones como los hospitales se evidencia los factores que determinan el comportamiento en los trabajadores, el desarrollo de sus emociones, expresar sus sentimientos, su motivación y manejo de conflictos, los cuales se relacionan en el ambiente donde laboran teniendo un clima organizacional que propicie habilidades importantes para que la persona se integre en un entorno agresivo, solicitante, variable, demandante y considerando el bienestar general. El hospital es una organización compleja donde la administración de los recursos humanos, laboran diferente grupo ocupacionales; médicos, enfermeras, técnicos, personal administrativo, el trabajo es permanente durante las 24 horas todos los días del año, es rotativo y algunas veces regresan a trabajar en sus días libres por las emergencias inesperadas como en casos epidemia y pandemia, con frecuencia conllevan a un riesgo laboral.

En efecto es necesario que el personal de salud cuente con habilidades, de conocerse a sí mismo y los demás, por lo tanto, un buen manejo de sus emociones permite estar comprometidos con sus compañeros de trabajo y su institución, realizar trabajo en equipo, tener una adecuada capacidad de percibir, comprender y regular emociones, por consiguiente tendrán los recursos necesarios para enfrentar las situaciones estresantes en las actividades diarias, así mismo la solución adecuada de los conflictos, lo cual ayudara para una atención eficiente a los usuarios. Identificar la importancia del tema a investigar surge de lo observado en el hospital, donde existe problemas diversos que afrontan el personal de salud, administrativos, logísticos, económicos, relaciones interpersonales, psicosociales, lo cual muestra la insatisfacción con su institución y sus gestores, falta de motivación del personal, rotación constate, cargos de confianza a las jefaturas, maltrato entre trabajadores, no se sienten comprometidos con la institución.

Por ende, la situación laboral en que se desempeñan los trabajadores de la salud no son las óptimas, sin duda los escasos recursos materiales, la infraestructura que a veces es adaptada, la falta de insumos para la protección, no estar de acuerdo con la remuneración percibida, es una realidad que se vive a diario en el hospital, por esta razón nos llevó a plantear la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe ente inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020?, así mismo Preguntas específicas: ¿Qué relación existe entre la percepción emocional y clima organizacional en el personal de salud del hospital central FAP, 2020?; ¿Qué relación existe entre la comprensión emocional y clima organizacional en el personal de salud del hospital central FAP, 2020?; ¿Qué relación existe entre la regulación emocional y clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, 2020?

Se planteó el siguiente Objetivo General: Determinar la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central FAP, 2020; y Objetivos Específicos: establecer la relación entre percepción emocional y clima de la organización en el personal de salud del hospital FAP, 2020; Establecer la relación entre comprensión emocional y clima de la organización en el personal de salud del hospital FAP, 2020 y establecer la relación entre la regulación emocional y clima organizacional en el personal de salud del hospital central FAP 2020.

Esta investigación parte de un clima inadecuado, por dificultades organizativas, malas relaciones interpersonales, estrés laboral, rotación constante del personal, inadecuada comunicación por diversos motivos, estas situaciones deterioran el ambiente laboral dentro de la institución

Por lo tanto, es factible que el presente estudio tenga correlación con la inteligencia emocional, que no manejan adecuadamente sus sentimientos y desencadena en un afrontamiento ineficaz. Para conocer como perciben los distintos procesos en la institución y el comportamiento emocional del personal de salud, siendo preciso identificar la asociación que existe entre los enunciados, ello nos permitirá explicar el comportamiento de la persona dentro del mismo.

La investigación permitirá mostrar si la inteligencia emocional depende del clima organizacional en el personal de salud, permitiendo que los resultados encontrados contribuyan a tomar medidas correctivas en la administración de recursos humanos y mejora continua, tal como un manejo adecuado de emociones por ende un equilibrio dentro de la organización. Confiamos que los resultados de este trabajo permitan admitir medidas dirigidas a la mejora de la institución.

Para el presente estudio se formuló la siguiente Hipótesis: “Si hay relación entre inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP 2020. La percepción emocional se relaciona con el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, 2020. La comprensión emocional se relaciona con el clima organizacional del personal de salud del Hospital Central FAP, 2020. La regulación emocional se relaciona con el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En su artículo de investigación titulado " los autores De la Villa Moral Y Ganzo (2018), cuyo objetivo consiste en comprobar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral trabajadores españoles. La muestra está constituida por 214 participantes entre 18 y 65 años. En el resultado obtenido confirma la influencia que existe en ambas variables, también se pudo comprobar como variable intermedia al área profesional entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Fernández (2016), *en su estudio tuvo* como objetivo fue identificar la relación entre la calidad de vida profesional (CPV) e inteligencia emocional observada, y la relación de ambas con el grado de consecución en el distrito de atención primaria costa sol, estudio de tipo observacional descriptivo transversal multicéntrico. Una muestra de 303 profesionales, sus instrumentos: tmms-24, mide las dimensiones: percepción, comprensión, regulación emocional y CVP, Concluyendo que la calidad de vida profesional percibida se relaciona con la percepción y la regulación. Los gestores deben capacitar promoviendo adecuado manejo de las emociones en cada profesional según su ámbito laboral.

También en su artículo publicado de Romera, Vilotta & Solanes (2019) menciona como objetivo establecer la relación bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento en personal sanitario de la provincia de Alicante, su muestra es de 59 sujetos de tres hospitales de la provincia de Alicante. Se utilizó los instrumentos: (TMMS- 24) mide tres dimensiones, para evaluar las estrategias de afrontamiento se emplea la versión española del coping Strategies Inventor, que consta de ocho subescalas. En el análisis de correlación y de varianza, se encontraron las diferencias en función de la unidad y del tipo de hospital, principalmente el bienestar psicológico es la que más correlaciona con inteligencia emocional teniendo en cuenta las estrategias de afrontamiento, encontramos relaciones significativas con todas las dimensiones analizadas, excepto que con la reparación de los estados de ánimo.

La Revista europea de salud pública (2019) en su artículo, plantea determinar la correlación de la Inteligencia Emocional y agotamiento en los profesionales de la salud: médicos, enfermeras y otros cuidadores que componen la muestra. Prueba de Inteligencia Emocional Autoinforme (Schutte et al,1998) Link Burnout Questionnaire, LBQ. Los resultados describen que se halló correlación negativa y

relevante entre agotamiento e inteligencia emocional., concluye que el burnout aumenta entre los 5 y los 10 años de experiencia y disminuye a lo largo de los 10 años, el agotamiento se expresa de manera diferente entre los profesionales de la salud, los hallazgos sugieren incrementar destrezas de Inteligencia Emocional mediante programas de formación específicos.

En su investigación Aranguren & Lozano, (2019) su propósito fue correlacionar inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores en los diferentes niveles de la clínica Nervioso Renovar, Colombia. Su estudio fue cuantitativo, descriptiva correlacional, siendo 218 trabajadores del nivel administrativo, asistencial y hospitalario, dando como resultado que ambas variables no existen entre ellas una correlación directa, esto se debe porque la inteligencia emocional, está en un nivel medio y el clima organizacional está alto. encontrándose posibles relaciones entre ambas variables.

Del mismo modo Veliz y Doner, (2018) en su estudio permite Identificar niveles de inteligencia emocional y bienestar psicológico, siendo su enfoque descriptivo, diseño no experimental. Con una muestra de 97 enfermeros del centro de atención primaria del sur de Chile. utiliza instrumentos como: el (TMMS-24) y la Escala de bienestar psicológico de Ryff, Como resultado menciona que regulación emocional (42,7%). y presenta elevado nivel de bienestar psicológico, (57,5%). Concluyendo la existencia de relación revelador y directa entre ambas variables.

Juárez (2018). Cuya finalidad de su investigación fue Medir el clima organizacional en trabajadores del Hospital General "La Villa", México. Su estudio fue de tipo observacional, transversal y descriptivo, constituida por 264 participantes, se aplicó un cuestionario de clima organizacional con 80 ítems tipo Likert. Usó el programa SPSS v22, llegando a la conclusión que el liderazgo y la motivación están relacionados con un buen nivel de clima organizacional y pueden influir en la adaptación de una nueva gestión.

Los autores Carrillo, Vargas y Sierra (2018) su estudio fue determinar la incidencia de la inteligencia emocional con clima organizacional del Municipio de Pelileo, a partir del modelo propuesto por: Goleman, Bar-On; y, Salovey y Mayer. Su estudio fue de tipo descriptiva, cualitativa y transversal, participando 132 personas, mediante un cuestionario de 11 preguntas cerradas (sí / no) que fueron validadas a través del índice Alpha de Cronbach obtenido una fiabilidad de 0,927,



concluye que la inteligencia emocional influye en el clima laboral, cuya mayoría de colaboradores afirman que tienden a perder el control de sus emociones, desencadenando conflictos en el trabajo que deterioran las relaciones interpersonales y degeneran la sinergia y el trabajo en equipo.

Así mismo Peralta (2017) en su objetivo fue establecer la relación entre inteligencia emocional y calidad de vida, cuya muestra es 261 colaboradores. El diseño es no experimental, transaccional. Su instrumento fue la escala de calidad de vida de Olson & Barnes adaptada y para inteligencia emocional de Bar-On (ICE), y una ficha demográfica. Se obtiene correlaciones efectivo entre las variables ( $r = .40$ ,  $p < .01$ ), el análisis evidencia que ninguna de las subescalas de IE, es capaz de ominar por sí sola de forma directa.

Del mismo modo, Rafael (2017), menciona que su investigación consistió en determinar la relación entre la inteligencia emocional y calidad de vida, diseño es tipo no experimental, corte transversal, cuya muestra son 95 enfermeros que laboran en dicho instituto de ciencias neurológicas, quienes son evaluados con dos instrumentos tipo cuestionario: inteligencia emocional (IE) Trait-Meta MoodScale y Escala de Calidad de Vida Profesional (CVP 35), concluyendo en la existencia correspondencia en ambas variables, ( $R_h = .313$  y  $p < 0,05$ ).

También Ubaldo (2017) menciona que el presente estudio considero determinar si realmente hay relación con inteligencia emocional y el clima organizacional, en los docentes de la Institución Educativa Virgen de las Mercedes Jangas- Huaraz. Estudio descriptivo, correlacional y no experimental; muestreo no probabilístico de 55 docentes. usaron instrumentos de cuestionario Barón y el Cuestionario de Sonia Palma Carrillo (SPC), la confiabilidad Alpha de Cronbach de 0,88 la información es procesada con los programas de Excel y SPSS, culminando con la aceptación de la correlación entre las variables de la población estudiada.

Cutipa (2017), el objetivo de su estudio fue determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en los estudiantes de los programas de especialización en enfermería de la Escuela de Posgrado de una universidad privada de Lima, su estudio de nivel correlacional y diseño no experimental, transversal. Se utilizó los instrumentos de MTSS-24 (Trait Meta-MoodScale) para inteligencia emocional, y de Font-Roja para satisfacción laboral. Muestra de 155 enfermeras. Los resultados evidencian que existe relacion

entre las variables, concluyendo que cuando las enfermeras expresan sus emociones, reconociendo emociones en otros, superan con éxito situaciones adversas, experimentan mejores niveles de satisfacción en el trabajo, sintiéndose bien con los gestores, colegas y con las oportunidades de mejoras en su vida profesional.

Minsa(2015) informe técnico del clima organizacional "plan de estudio y fortalecimiento para la mejora del clima organizacional del hospital vitarte" en dicho estudio utilizaron un diseño transversal, auto aplicable, con una muestra de 410 trabajadores de las cuales solo 343 encuestas fueron ingresadas al software, equivale al 33% de la población, el cuestionario consta de 34 enunciados, 28 de las cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio y 6 pertenecen a la escala de sinceridad "LIE", llegando a la conclusión que las dimensiones a priorizar según el clima adverso es la remuneración, con una puntuación de 0.618 y la segunda es recompensa cuyo resultado es 0.550. considerando que el clima adverso se entiende que mientras la puntuación se acerca a 1 existe un clima organizacional negativo.

Siendo necesario profundizar el conocimiento de las variables, citamos algunas definiciones que nos ayudan a conocer cada uno de ellos. El termino de inteligencia emocional fue conocido en los últimos años, siempre se ha dado importancia a lo cognitivo, no lo emocional y el manejo de habilidades por consiguiente nace la interrogante de ¿por qué se adaptan algunas personas mejor a las dificultades que enfrentan a diario y a otras les cuesta mucho? Entonces para responder, fue tratado por muchos autores en el transcurso del tiempo pero se define a partir de un artículo publicado por los Psicólogos estadounidenses Soley y Mayer, *Imagination, Cognition and personality* (1990), el cual se expandió, esto motivo a otros autores a estudiarla y tuvo gran éxito como el *best Seller Emotional Intelligence*, cuyo autor es el Psicólogo y periodista, Goleman (1995), ambos autores mencionan que es importante el estudio de la inteligencia de la personas, no solo sobresale lo cognitivo, también es importante el aspecto emocional y social, para entender el rumbo de las personas, a continuación se describirá los modelos teóricos de Inteligencia emocional.

Modelo de la inteligencia social, sus inicios se remontan cuando el autor planteaba que existen tipos de inteligencia, múltiples habilidades intelectuales

como, habilidad para entender y guiar a las personas, la capacidad para interactuar con los demás en forma eficaz y funcional, como resultados tener éxito en la vida, podemos mencionar que este modelo precede a la Inteligencia emocional. Edward Thorndike (1920) citado por Goleman (2009)

La Inteligencia Emocional, es el conjunto de habilidades que implican emociones. También “conocer las propias emociones, manejarlas, motivarse a uno mismo, reconocer emociones en otros y manejar las relaciones con los demás” Goleman (1995).

Por su parte el autor señala que la inteligencia emocional “Se refiere a la habilidad para reconocer el significado de las emociones y sus relaciones, para inducir y acertar las dificultades en base a ello. También implica aplicar las emociones para realizar actividades cognoscitivas” Mayer y Salovey (1997) p. 46.

Dentro de los modelos que mencionaremos de inteligencia emocional, uno de los autores, propone que la inteligencia no se considera como un rasgo único y propone la teoría multidimensional, considerar siete características básicas las cuales son: Comprensión verbal, Fluidez verbal, Aptitud numérica, aptitud espacial, Memoria asociativa, Velocidad de percepción, Razonamiento Thurstone (1938).

En el Modelo de las Inteligencias Múltiples, la teoría puso en discusión que no existe solo una inteligencia, el cual dio lugar para al concepto de inteligencia emocional, Publica en uno de sus libros más importantes *framesofMind: thetheoryofmultiple intelligenc* es donde asegura la validez de siete diferentes tipos de inteligencia, de la cual las personas pueden hacer uso de ellos de acuerdo en la situación que se encuentre, las cuales mencionamos a continuación: Lingüística, Espacial, Lógico, Musical, Corpórea, Intrapersonal o Interpersonal, Naturalista, Gardner (1983).

Modelo definido por el autor menciona que la Inteligencia emocional es la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, que podemos motivarnos y monitorear nuestras acciones, la inteligencia emocional más allá de lo cognitivo, debido que las actitudes emocionales son meta habilidad que determina cuando utilizamos bien nuestras competencias, que incluye el razonamiento, a inicios el modelo tenía 5 etapas o componentes, lo cual fue modificado por el mismo autor a 4 grupos, con 20 habilidades cada uno: (1) Autoconciencia, (2) Autocontrol,

Conciencia social, (4) Manejo de las relaciones; habilidades sociales, ayuda a construir redes de soporte. Goleman (2002).

La define también como "conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la habilidad propia de tener éxito al afrontar las demandas y presiones del medio ambiente". Su Modelo mixto coordina la personalidad y la suficiencia de automotivación con habilidades de regulación emocional, el autor distingue la inteligencia emocional como un conjunto de conocimiento y habilidades sociales que determinan nuestra capacidad para enfrentar oportunamente las exigencias del medio que nos rodea, lo cual permite comprender, controlar y expresar emociones con efectividad. Su instrumento contiene 133 ítems a partir de 5 escalas y 15 subescalas, donde describe habilidades emocionales y sociales, las cuales son:(1) Inteligencia intrapersonal, (2) Inteligencia interpersonal, (3) Adaptación, (4) Gestión de estrés, (5) Humor general, (Bar-On 1997 p. 47.)

Modelo de inteligencia emocional basado en habilidad mental, al cual nos detendremos en detallar por ser usado en nuestro estudio, se basa en analizar la inteligencia emocional a partir de una serie de habilidades emocionales y adaptativas, rasgos de personalidad. también considera el autor, como la capacidad de regular sentimientos de uno mismo y de los demás, el pensamiento nos sirve como guía para entender las emociones, la empatía, expresión y comprensión de los sentimientos, capacidad de adaptación y resolver los problemas, habilidades sociales, cordialidad, amabilidad. Los autores proponen un modelo de cuatro habilidades básicas ordenados en forma jerárquica: Mayer y Salovey (1997): (1) Percibir, (2) Acceder o generar sentimientos que faciliten el pensamiento, ayuda a la toma de decisiones. (3) Comprender emociones y el conocimiento emocional, (4) Regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual; la capacidad de comportarse adecuadamente y eficaz en situaciones estresantes de la vida diaria. El test llamado Trait Meta -MoodScale (TMMS) y es una medida de autoinforme de inteligencia emocional (IE) percibida por un total de 48 ítems establecido en tres subescalas, califica destrezas con las que con las que podamos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como nuestra capacidad para regularlas. Mayer y Salovey (1997). Modelo fue

adaptado y reducida por Extrema y Fernández (2001) profesores del departamento de psicología de la universidad de Málaga- España, se basó en el modelo de Mayer y Salovey, el Tait Meta-Moodscale, fue reducida a 24 ítems, evalúa tres dimensiones: (1) Percepción: capacidad de sentir y expresar los sentimientos adecuadamente, y la capacidad de distinguir entre expresiones precisas e imprecisas, honestas y deshonestas.(2) Comprensión: Comprender, analizar y razonar sobre las emociones empleando el conocimiento emocional para interpretarlas. Podemos mencionar como la tristeza, ira, amor y odio se debe a una pérdida de Habilidad para comprender esos sentimientos complejos y las transiciones entre las emociones. (3) Regulación: Los pensamientos fomenta el crecimiento emocional, intelectual y personal para hacer factible la gestión de las emociones en las situaciones de la vida. Habilidad para alejarse de una emoción negativa y mejorar las positiva y regular las emociones de uno mismo y de su entorno, sin contener o exagerar la información que se trasmite. Extrema y Fernández (2001)

Para definir la variable clima organizacional citaremos diferentes autores quienes nos deslucirán la importancia del ambiente donde labora el trabajador, que implicancia tiene sus emociones, el sentirse bien con la organización y la repercusión en su producción. Entendemos que el clima de una organización es el entorno que se relaciona con el trabajador y la organización, es importante que ambos deben ser lo más adecuada por consiguiente el resultado será una producción eficiente para la organización y emocionalmente y económicamente satisfactoria para el trabajador, recordemos la significancia del recurso humano en la organización, si mencionamos el ámbito del estudio que es el hospital vela por la salud de las pacientes, experimentan a diario situaciones de estrés, más aun cuando hay crisis sanitaria como la actual, se enfrentan a situaciones fuertes y trágicos que posiblemente no olvidaran, pero dependiendo como la gestionen, tendrán un impacto menos o más intenso, se enfrentan a una emergencia que agota los recursos materiales, técnicos, asistenciales y emocionales, por consiguiente puede tener repercusiones en la salud física. Mencionaremos algunos autores que sustentan lo mencionado.

Los trabajadores tienen necesidad de información proveniente del ambiente donde desarrollan sus actividades, con el propósito de comprender las conductas

que requiere la organización y lograr así un armonía con el mundo que los rodea (Brunet, 1992)

La organización o institución con un buen clima laboral es determinante si existe una adecuada forma de liderar, motivar, trabajar en grupo, comunicación asertiva, capacitaciones, situaciones laborales idóneos, elegir la mejor opción de resolver un problema, salarios adecuados. Brunet (2011).

El clima en una organización se vincula estrechamente con su entorno, menciona que permanece donde realizan las funciones propias de los trabajadores y se enfrentan a situaciones ocasionales, tiene impacto sobre el comportamiento de los trabajadores, además afecta el grado de compromiso con la organización, no hay identidad, también es afectado en otros niveles como; estructural, políticas y gestión. Bar-on (2000).

El autor menciona que cuando el trabajador observa y siente que el clima en su institución es adecuado, mejor es el comportamiento funcional que ellos expresen. Mientras que, a menor satisfacción, disminuirá el comportamiento funcional hacia la empresa, los intentos que haga la institución por perfeccionar el clima deben realizar un feedback con lo que perciben ellos, estos cambios serán percibido por los trabajadores como tales, ayudara para el mejoramiento y asumen el compromiso laboral en dirección a los objetivos trazados por la institución. Marcht (2005).

Teoría de clima organizacional. Llamada también teoría de los sistemas de organización en otras palabras se observa causa y efecto. Establece tres variables: causales, Intermedias, Finales. Su importancia radica que la motivación y el desempeño depende del entorno laboral que se encuentra en la organización, debemos tener en cuenta que los elementos extrínsecos e intrínsecos no determinan sobre ello, pero si es la percepción que tiene el trabajador sobre estos elementos de su organización. Likert. (1961) citado por Brunet (2004).

El Clima Organizacional se involucra con los objetivos de la institución y estas a su vez están compuestas por la tecnología, estructura organizacional y social, liderazgo, ejercicio de la administración, desarrollo en la toma de decisiones y necesidades, lo mencionado permite un entorno dentro de la organización, lo cual crea una motivación y generan cambios de comportamientos y surgen variaciones de climas al interior, estos intervienen en la productividad, satisfacción, rotación,

ausentismo, adaptación, innovación y reputación. (Litwin y Stinger 1978). Citado por (Goncalves, 2005).

Las organizaciones necesitan centrarse de como un empleado sienta entusiasmo por su trabajo, sin duda ayuda a mejorar un entorno adecuado dentro de la institución donde labora por ende satisfechos, se muestran con iniciativa y su rendimiento positivo, son motivadores para sus compañeros de trabajo, como menciona el autor, motiva a otros compañeros. Así mismo Surgen iniciativas para nuevos productos y/o servicio. Procura que el usuario esté satisfecho y demuestren un adecuado comportamiento como representante de la organización. (Heskett, Sasser& Schlesinger, 2003).

El clima organizacional, puede variar de una persona a otra y en un mismo individuo, pero de un momento a otro, esto implica un buen estado de salud mental.

Si en una organización no hay un ambiente interno adecuado, el clima es inadecuado. Para el autor un clima organizacional adecuado se traduce cuando cada uno de los integrantes refieren sentir satisfacción, ánimo, interés, colaboración, voluntad. Cuando la motivación es deficiente el clima baja, por ende, se caracteriza por desánimo, bajo interés, indiferencia, insatisfacción, desgano, por consecuencia pueden llegar a la agresividad, caos, disconformidad, de esta forma el clima organizacional baja. Chiavenato (2007).

El modelo que utilizamos para medir la variable del clima organizacional en nuestro estudio, es la escala de percepción de clima organizacional de Litwin y Stringer (1978), que expone nueve dimensiones, estas se relacionan con las características del mismo, basado en el enfoque de (Gonçalves, 1997), lo cual cuenta con 11 dimensiones. El ministerio de salud (MINSA), mediante la Resolución Ministerial aprueba un documento técnico; metodología para el estudio del clima organizacional, para mejorar la gestión de la calidad en salud, donde incluye como aplicar el instrumento, dentro de los establecimientos de salud, el cual tomamos como modelo para nuestra investigación, la cual tiene por finalidad de una mejora continua del clima organizacional. Cuyas dimensiones son: (1) Comunicación; mecanismo que tiene el personal de ser escuchado sus requerimientos en el gestor. (2) Conflicto y cooperación, aceptan opiniones que discrepantes y dar soluciones a los problemas que surjan, fomentar el espíritu de colaboración, apoyo, entre la organización y el personal. (3) Confort; establecer un entorno saludable.

(4) Estructura; es la percepción como está organizado, las normativas, protocolos y normas existentes. (5) Identidad; Es la identificación con la organización. (6) Innovación; da importancia a las nuevas formas de llevar el trabajo como experimentar cosas nuevas. (7) Liderazgo; es el proceso de interacción entre las personas, en el cual una de ellas conduce con su influencia personal y poder, las potencialidades y actividades de un grupo para alcanzar una meta común. Esto va a depender de condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos. (8) Motivación; impulsa al trabajador, actuar de determinada manera, sobre todo al incentivo de su crecimiento personal y profesional dentro de la organización. (9) Recompensa; se incentiva al empleado hacer bien su trabajo. (10) Remuneración; se refiere al salario percibido del personal, de la forma en la que se le remunere. (11) Toma de decisiones; conocer los factores internos y externos de la organización, la información disponible y utilizada en la decisión.

El clima organizacional, son las impresiones que tienen los trabajadores de su institución respecto a lo laboral, el ámbito físico, incentivos económicos, las relaciones interpersonales de cómo piensa sobre su entorno, las condiciones de su trabajo y las expectativas que tiene el profesional para desarrollarse dentro de su especialidad que permita ser motivado y ascendido dentro de la institución. Es importante identificar los elementos negativos y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. Debemos considerar que es necesario tener un plan de medición periódica, fomentar en las organizaciones de salud un análisis del clima organizacional, gestar programas de intervención, desarrollo de una técnica de seguimiento y evaluación.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación:

El presente estudio es básico, no experimental, transversal y correlacional.

Básica; porque se parte de una condición teórica y busca un enfoque cuantitativo.

Se refiere al plan o estrategia que se necesita para adquirir información requerido con el propósito es responder al planteamiento del problema. (Hernández - Sampieri, 2017).

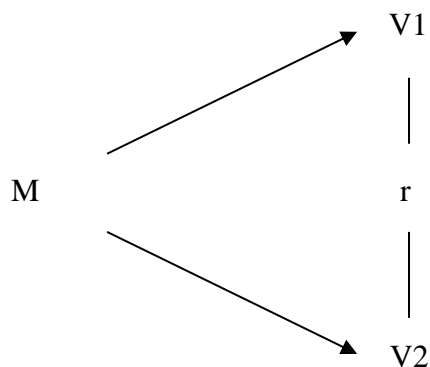
#### **Diseño no experimental**

Es la que no manipula deliberadamente las variables de estudio, observa situaciones ya existentes para después analizarlo. (Hernández Sampieri, 2017p. 175), así también corresponde a un nivel no experimental, correlacional.

#### **Correlacional**

Tiene como finalidad evaluar la relación que existe entre las variables medir, analizar esas correlaciones y evaluar los resultados. Saber cómo actúa una variable conociendo el comportamiento de la otra.

Transversal, se recolectan los datos, el propósito es describir variables y analiza la correlación entre ellas en el momento dado, según el estudio que realizamos.



#### **Leyenda:**

M: muestra 55, trabajadores (personal de salud)

V<sub>1</sub>: Variable 1, Inteligencia emocional

V<sub>2</sub>: Variable 2, Clima organizacional

r: Relación entre Inteligencia emocional y Clima organizacional

### **3.2. Variables**

En la presente investigación se consideran 2 variables,

**Variable Inteligencia Emocional** con 3 dimensiones

(1) percepción, (2) comprensión emocional, (3) reparación)

**Variable Clima organizacional** con 11 dimensiones,

(1) Comunicación organizacional, (2) conflicto y cooperación, (3) confort, (4) estructura, (5) identidad, (6) innovación, (7) liderazgo, (8) motivación, (9) recompensa, (10) remuneración y (11) toma de decisiones.

### **3.3. Población y muestra**

En el presente estudio los sujetos pertenecen al área de salud teniendo características comunes que permiten sacar algunas conclusiones, entonces cabe precisar que la población “Es la totalidad de todos los casos que coinciden con una serie de especificaciones” (Chaudhuri,2018 .198).

La población estuvo conformada por 846 personas que trabajan de forma presencial de diferentes grupos ocupacionales de ambos sexos. Para definir la población de estudio, se especifica criterios que deben cumplir los participantes. Incluyen las características que la población debe tener, los cuales se denominan criterios de inclusión, exclusión y eliminación, que son los que van a delimitar a la población que se eligió. (Arias-Gómez y col. 2016).

En el presente estudio la muestra es de 55 trabajadores de salud, lo cual es no probabilística o muestra dirigida, que son un sub grupo de la población, implican alguna desventaja al no ser probabilística no es posible de calcular con precisión, si no depende el investigador, la muestra seleccionada obedece a otros criterios, el que determina el nivel de confianza, se hace un cálculo. (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

No probabilístico por conveniencia: admite elegir los casos accesibles que permitan ser incorporados. Lo que es conveniente, accesible y con proximidad de los sujetos para el investigador. (Ozten y Manterola, 2017).

El muestreo en estudio estuvo constituido por trabajadores de salud (enfermeros y médicos) del hospital, que fueron seleccionados por conveniencia, aceptaron participar voluntariamente en el estudio, cumpliendo con los criterios de inclusión y exclusión. La muestra fue 55 trabajadores, que se encontraban laborando en los distintos servicios del hospital (área no Covid), con un promedio de 14 años de servicio y mayores de 32 años de edad.

### **Criterios de Inclusión**

- Personal de salud, Médicos y Enfermeras
- Personal que se encuentra trabajando.
- Personal de salud nombrado
- Personal que tengan voluntad de participar

### **Criterio de Exclusión**

- Personal con comorbilidad, licencia, vacaciones, aislamiento.
- Personal contratado, cas
- Personal que no está de turno
- Estudiantes e internos
- Otros profesionales de la salud, administrativos.

Los otros trabajadores excluidos fueron los que no se encontraban de turno, con licencia por comorbilidad, aislamiento o descanso médico.

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

La técnica a utilizar es el cuestionario, radica en un proceso estructurado de recolectar datos o información a través de una serie de preguntas para medir las variables en estudio. (Baena. (2017).

Los cuestionarios es el instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, hay componentes que debemos tener en cuenta en la elaboración de preguntas, considerando la manera de redactarlas, son los apoyos o recursos que se utiliza en una investigación para registrar los datos obtenidos de las variables en estudio, que se tiene que medir, la medición de los datos cuantitativos debe criterios de confiabilidad, validez. Hernández-Sampieri (2017).

El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario; para la primera variable con 24 preguntas de tres dimensiones (percepción, comprensión y regulación) y la segunda variable de 34 preguntas. Ver anexo ficha técnica

Validez. Es el grado de un instrumento que refleja un dominio de La variable, es un muestreo de los ítems, lo cual determina si la muestra es representativa, cada investigador podrá probar que el instrumento utilizado es válido. (Hernández-Sampieri y Mendoza 2018).

En el presente estudio, los instrumentos son validados por el juicio de 3 expertos los cuales revisaron y evaluaron que está desarrollado correctamente y dictaminaron que es aplicable.

Confiabilidad. Se refiere al grado en que el instrumento elabora resultados sólidos y coherentes en la muestra, (Hernández, Fernández 2017). Para el presente estudio la confiabilidad se determinó aplicando una prueba piloto de 20 personas, luego mediante el programa de SPSS. V 25 determina los valores del alfa de Cronbach, los resultados se describen de la siguiente manera.

Nivel de confiabilidad del instrumento inteligencia emocional Alfa de Cronbach 0.931 elementos 24

Nivel de confiabilidad del instrumento clima organizacional de Alfa de Cronbach 0,799 elementos 34

### **3.5. Procedimientos**

En el presente trabajo de investigación se concreta una serie de actividades en forma sistemática y científica las cuales se inician con la fiabilidad de los instrumentos a utilizar, mediante la aplicación del cuestionario con una prueba piloto, se determina mediante el alfa de Cronbach; luego fue validado por tres expertos, luego se presentó una carta dirigida al director del hospital FAP, solicitando permiso para la aplicación de los instrumentos de investigación en el personal de salud previamente validados y recoger la información de los encuestados. Se empleo los cuestionarios de Inteligencia emocional y clima organizacional a 55 trabajadores de salud entre médicos y enfermeras, con carácter anónimo para garantizar que el personal se exprese libremente y que aceptaron de

forma voluntaria. La base de datos se ingresó a Excel (sabana), luego es procesado en el programa SPSS V 25, elaboración de un baremo para convertirlo en escala ordinal, ingresando los datos agrupados para obtener los resultados y presentarlos en frecuencias descriptivas, debido a que nuestro objetivo es encontrar la relación de las variables. La comprobación de hipótesis se realizó aplicando el coeficiente estadístico de spearman, finalmente se presentan los resultados, conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Según Hernández–Sampieri y Mendoza (2018). Es lo que antecede a las actividades que se realiza para la interpretación de los datos, se efectúa considerando los niveles de las variables y la estadística.

Se elaboro una base de datos utilizando el programa SPSS Se aplicaron los cuestionarios validados, que cumplan con los requisitos establecidos de inclusión y exclusión. Los resultados fueron tabulados, tratados en el programa SPSS versión 25 y el programa de Excel, los mismos que se presentaron en cuadros y gráficos estadísticos, mostrando los promedios y porcentajes, nivel de inteligencia emocional y el clima organizacional, aplicando la prueba de rho Spearman, que permitió determinar la relación entre las variables en estudio y comprobación de hipótesis. Los resultados obtenidos se revelan en tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos de barras.

### **3.7. Aspectos éticos**

La ética en la investigación tiene un gran valor en el aspecto social, científico o clínico, debe proponer una participación que guían a mejoras en las condiciones de vida o el bienestar de la población, que suscitan conocimiento y permitan dar oportunidades de solución al problema que se investiga, basado en principios, valores, e intereses por el grupo específico por un bien común. Baca (1996). Autonomía: establece que debe respetarse siempre la libertad de elección y decisión de las personas. En la presente investigación Se respetará la decisión de participar en ella, así como mantener en el anonimato, se comunicará a cada uno de los encuestados la naturaleza de la investigación y el derecho que tienen de

negarse a participar. Beneficencia: prevenir el daño, es un principio ético que se toma en cuenta en la investigación, todo dato obtenido no será usado en su contra, de lo contrario los resultados beneficiarán en mejorar el clima de la institución donde laboran. No maleficencia: no hacer daño intencionalmente a personas que puedan verse implicadas directa o indirectamente. En nuestro estudio solo se recabará la información a través de una encuesta para lo cual se tendrá consideración en la formulación de las preguntas asegurándole al encuestado que no serán utilizados en su contra. Justicia: es la equidad de capacidades. Los encuestados recibirán un trato equitativo e imparcial en todo momento de la realización del estudio y se fomentara con cada uno de ellos un ambiente de cordialidad y respeto mutuo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

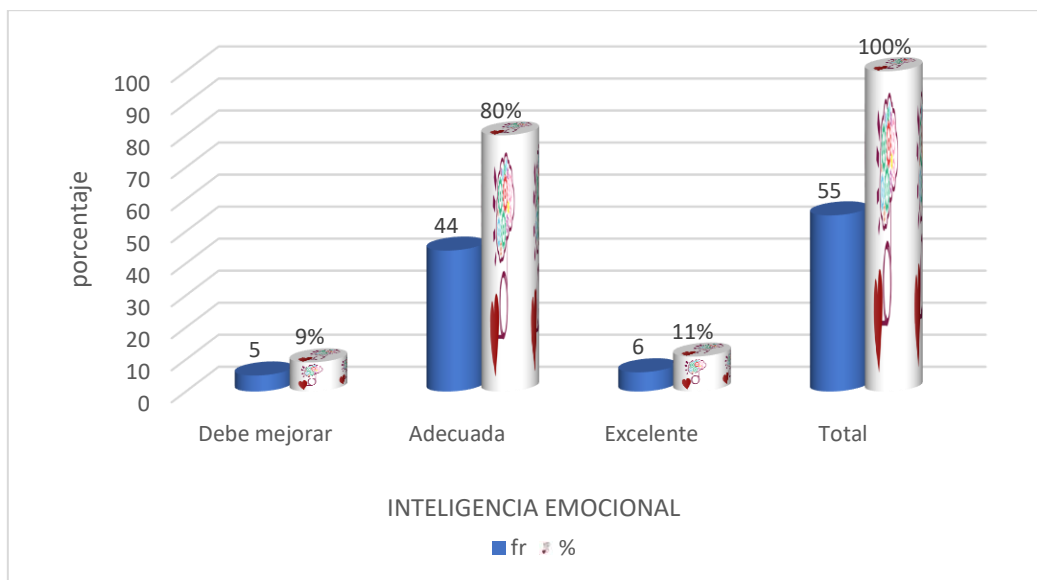
#### Variable 1

#### Inteligencia Emocional

Tabla 1

*Distribución de frecuencias y porcentajes de inteligencia emocional*

Inteligencia emocional	frecuencia	%
Debe mejorar	5	9
Adecuada	44	80
Excelente	6	11
Total	55	100.0



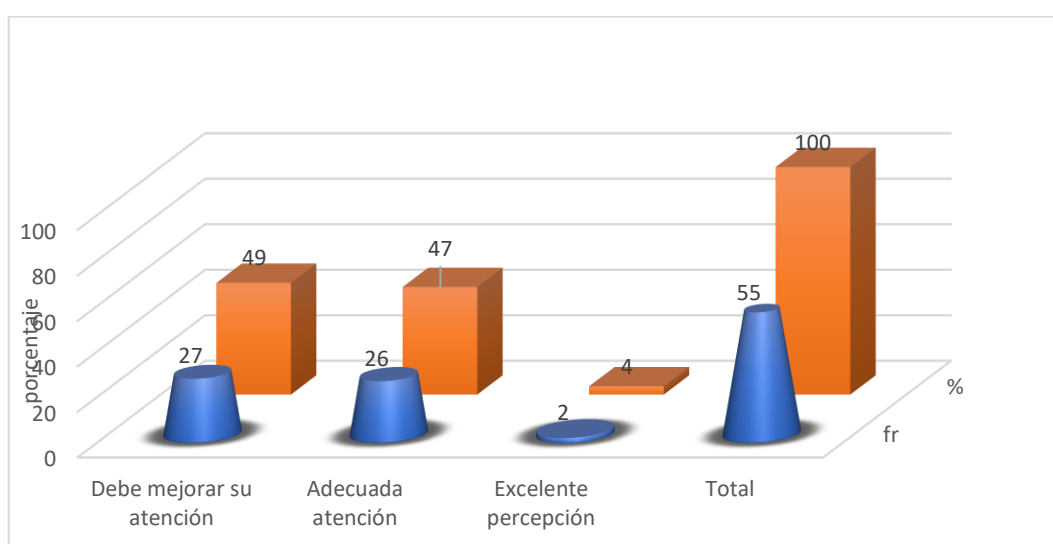
*Figura 1, Porcentajes de la variable inteligencia emocional*

En el presente gráfico se puede apreciar que los resultados obtenidos un 80% (44) del total de personal de salud bajo estudio, presentó adecuada inteligencia emocional y el 11% es excelente, 9% debe mejorar.

Tabla 2

*Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión percepción*

Percepción emocional	fr	%
Debe mejorar su atención	27	50
Adecuada atención	26	47
Excelente percepción	2	4
Total	55	100



*Figura 2, Porcentajes de la dimensión percepción emocional*

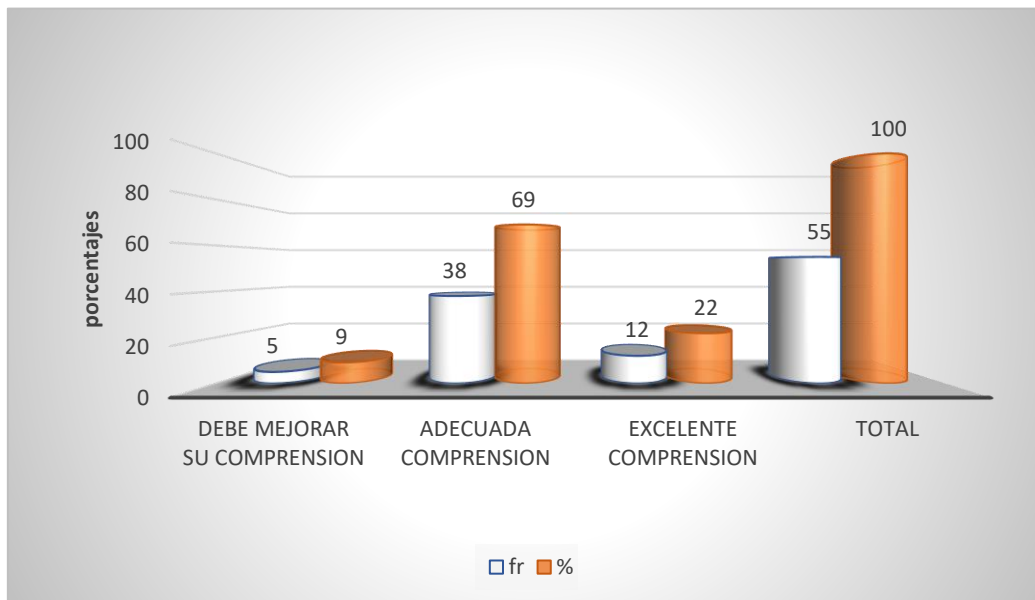
En el grafico se observar que los resultados obtenidos para la dimensión percepción emocional es que el 49% (27) del total de personal de salud bajo estudio, deben mejorar su percepción: presta poca atención; y el 47% (26) presentó adecuada atención, seguido por el 3.6% (2) tiene excelente percepción.



Tabla 3

*Dimensión comprensión, distribución de frecuencias y porcentajes*

<b>Comprensión emocional</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>
Debe mejorar su comprensión	5	9
Adecuada comprensión	38	69
Excelente comprensión	12	22
Total	55	100



*Figura 3, porcentajes de la dimensión comprensión emocional.*

Se aprecia en el grafico los resultados obtenidos lo cual nos muestra que un 69.1% (38) del total del personal de salud en estudio, presento adecuada comprensión (claridad), y el 21.8% (12) presenta excelente comprensión emocional, seguido por un 9.1% (5) que debe mejorar su comprensión emocional.

Tabla 4

*Dimensión Regulación Emocional, distribución de frecuencias y porcentajes*

Regulación emocional	fr	%
Debe mejorar su reparación	1	2
Adecuada reparación	36	70
Excelente reparación	18	33
Total	55	100.0

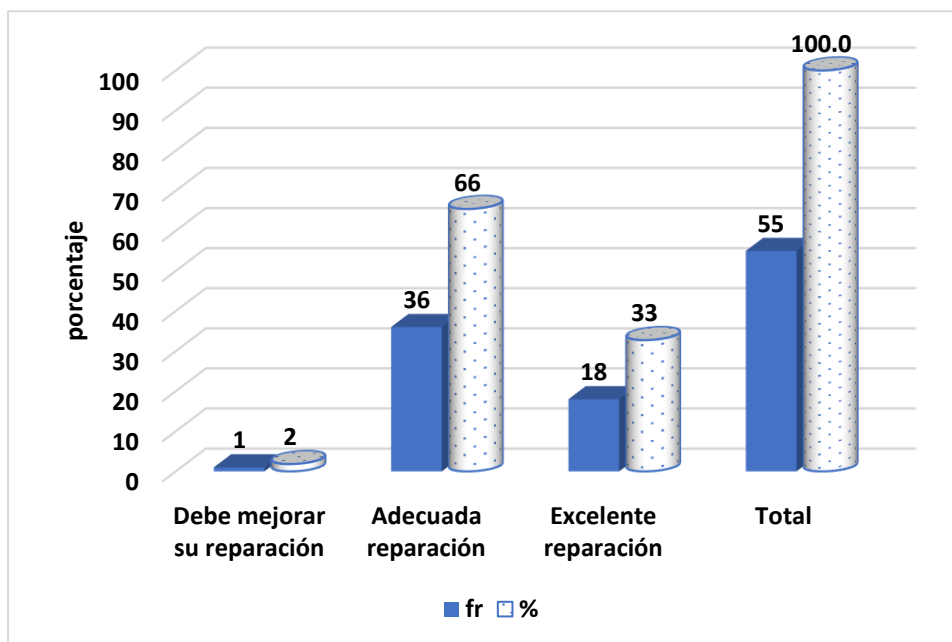


Figura 4, porcentajes de la dimensión regulación emocional

En el presente grafico se observa que los resultados obtenidos un 65.5% (36) del total de personal de salud bajo estudio, presentó adecuada reparación; y el 32.7% (18) presentó excelente reparación, seguido del 1.8(1) debe mejorar su percepción.

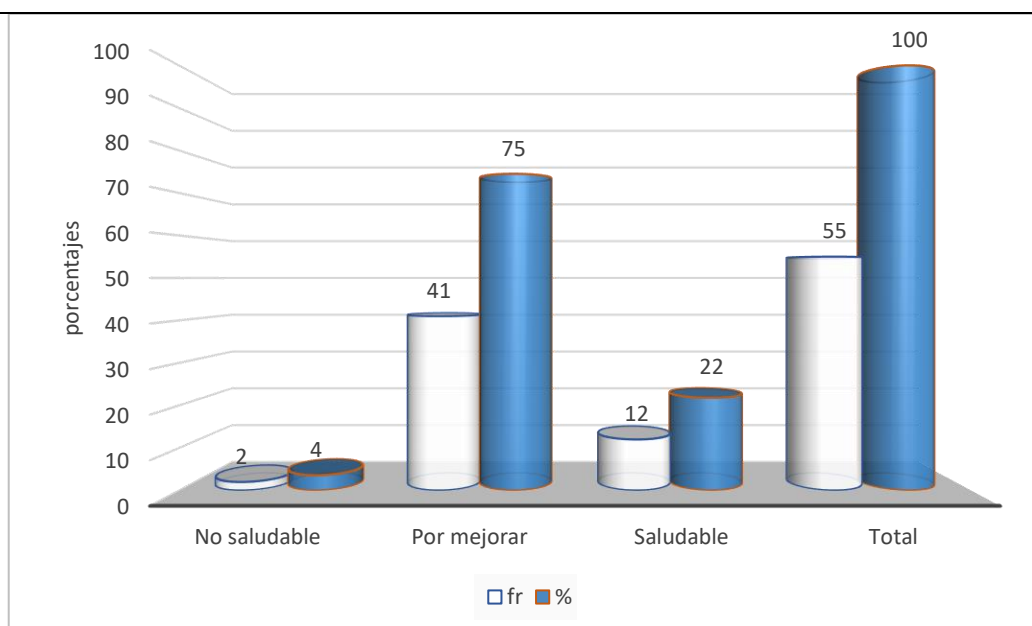
## Variable 2

### Clima Organizacional en el personal de salud del Hospital Central FAP

Tabla 5

*Clima Organizacional, distribución de frecuencias y porcentajes*

Clima Organización	fr	%
No saludable	2	4
Por mejorar	41	75
Saludable	12	22
Total	55	100



*Figura 5, porcentajes del Clima Organizacional*

En el presente gráfico se puede apreciar los resultados de la variable Clima Organizacional que un 74.5% (39) del total de personal de salud bajo estudio, referente al Clima Organizacional está por mejorar, seguido por un 21.8 (12) presenta un clima saludable y el 3.6% (2) el clima es no saludable.

Tabla 6

*Dimensiones de la variable clima organizacional distribución de frecuencias y porcentajes*

variable / dimensión		clima organizacional			total
		no saludable	por mejorar	saludable	
Dm 1	Comunicación Organizacional	4%	69%	27%	55
Dm 2	Conflicto y cooperación	4%	80%	16%	55
Dm 3	Confort	4%	84%	13%	55
Dm 4	Estructura	0	50.9	49%	55
Dm 5	Identidad	4%	47%	49%	55
Dm 6	Innovación	4%	47%	49%	55
Dm 7	Liderazgo	0	95%	5%	55
Dm 8	Motivación	5%	71%	24%	55
Dm 9	Recompensa	18%	78%	4%	55
Dm 10	Remuneración	18%	78%	4%	55
Dm 11	Toma de Decisiones	9%	71%	20%	55

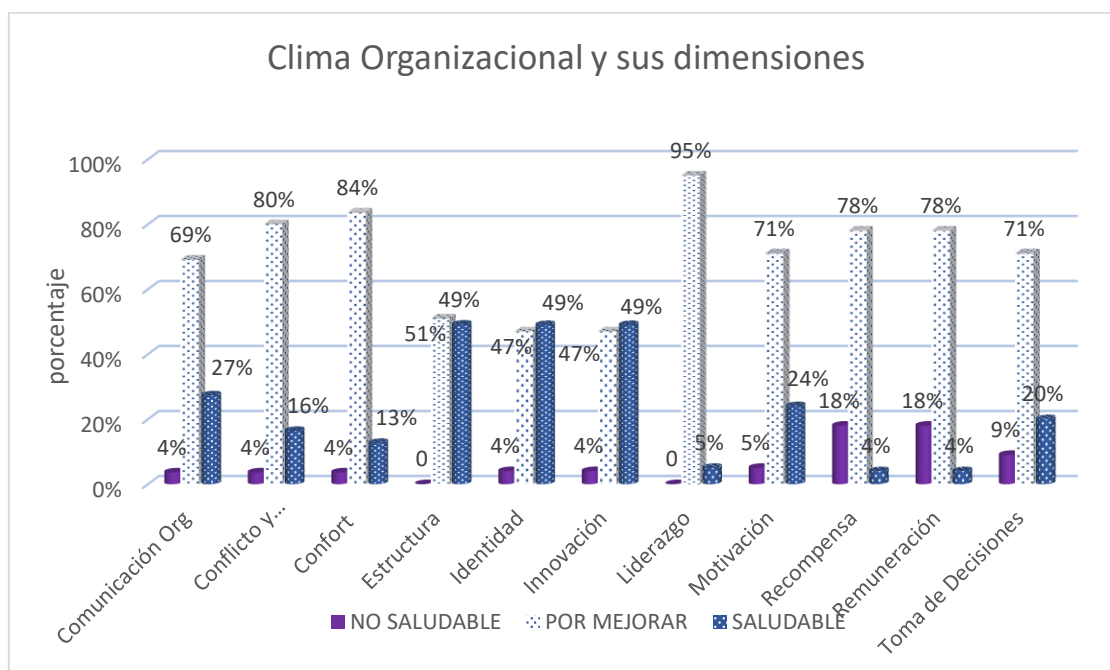


Figura 6, porcentajes de la dimensión clima organizacional

En el presente grafico se aprecia los resultados obtenidos de las dimensiones de la variable clima organizacional del personal de salud en estudio la cual nos muestra que la Dimensión Liderazgo tiene un 95% determina esta por mejorar, el 5% es saludable, mientras que la (D) confort un 84%por mejorar y 13% es saludable, seguido del 4% no saludables, en cuanto a (D) conflicto y cooperación

un 80% está por mejorar, 13% saludable y un 4% no saludable, las dimensiones recompensa y remuneración el 78% esta mejorar, seguido del 18% no saludable y 4% saludable, (D)motivación y toma de decisiones el 71% está por mejorar, seguido del 24% saludable y el 5% no saludable, las dimensiones identidad e innovación el 49% es saludable, seguido del 47% no saludable y el 4% no saludable, (D)estructura nos muestra que el 51% está por mejorar seguido del 49% saludable y (D) comunicación organizacional el 69% está por mejorar, mientras que el 27% es saludable y el 4 no saludable.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General.

H<sub>0</sub>: no existe relación entre inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020

Tabla 7

*Correlación entre las variables Inteligencia emocional y clima organizacional*

		Clima Organizacional
Inteligencia emocional	Coefficiente de Correlación	0.162
	p	0.237
	N	55

Según se observa en la presente tabla 7, las variables inteligencia emocional y clima organizacional, en la correlación de spearman de 0.162 nos indica que no hay correlación y el grado de significancia  $p=0.237$  la cual se interpreta que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, se comprueba que no hay relación entre ambas variables.

### Hipótesis específica (h1)

H<sub>0</sub>: no existe relación entre percepción emocional y el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre percepción emocional y el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020

Tabla 8

*Correlación entre la dimensión percepción y clima organizacional*

		Clima Organizacional
Percepción emocional	Coefficiente de Correlación	-0.022
	p	0.872
	N	55

En la tabla 8, se observa la dimensión percepción emocional y clima organizacional, que tiene una correlación de spearman de -0.022 nos indica que no hay correlación y el grado de significancia  $p=0.872$  por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, de tal manera que podemos comprobar que no hay relación entre percepción emocional y variable clima organizacional.

**Hipótesis específica (h2)**

H<sub>0</sub>: no existe relación entre la comprensión emocional y el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre comprensión emocional y el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020.

Tabla 9

*Correlación entre la dimensión comprensión emocional y clima organizacional*

		Clima Organizacional
Comprensión emocional	Coefficiente de Correlación	0.275
	p	0.042
	N	55

En la tabla 9, se evidencia que la dimensión comprensión emocional y clima organizacional, tiene una correlación de spearman de 0.275 lo cual indica que hay

baja correlación y el grado de significancia  $p=0.042$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, siendo así podemos considerar que hay relación baja entre percepción emocional y variable clima organizacional

### Hipótesis específica (h3)

H<sub>0</sub>: no existe relación entre regulación emocional y el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre regulación emocional y el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020

Tabla 10

#### *Correlación entre la dimensión Regulación emocional y clima organizacional*

		Clima Organizacional
Regulación emocional	Coefficiente de Correlación	0.225
	p	0.099
	N	55

En la tabla 10, se observa la dimensión regulación emocional y clima organizacional, que tiene una correlación de spearman de -0.225 nos indica que no hay correlación y el grado de significancia  $p=0.099$  por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, de tal manera que no hay relación entre regulación emocional y variable clima organizacional

## V. DISCUSIÓN

En el análisis encontrado del presente estudio se evidencio que el manejo de las emociones es necesario para las personas y así mejorar su calidad de vida, también accede desarrollar un ambiente idóneo en la organización, por consiguiente, busca el desarrollo de las habilidades propias y manejar sus emociones, lo cual ayudara a contribuir en un adecuado de ambiente del trabajo.

Teniendo en cuenta las hipótesis que se planteó para el estudio mencionamos los resultados obtenidos de las correlaciones realizadas, iniciamos con la hipótesis general fue que si existe relación entre inteligencia emocional y clima organizacional para ello se realizó la contrastación donde se evidencia que no existe relación entre la inteligencia emocional y clima organizacional del personal de salud en estudio, no se encuentra correlación según la prueba estadística, ( $\rho=0.162$ , Valor de  $p=0.237$ ) aceptando la hipótesis nula, quiere decir que la primera variable no es determinante de la segunda, la visión que se tenga del entorno laboral, no tiene que ver con la inteligencia emocional, no depende del grado con el que ve el trabajador de salud a su institución; como menciona Aguilar (2018) en su estudio Determinar si el nivel de Inteligencia Emocional del personal docente impacta en la percepción del Clima Organizacional llega a la conclusión de que la Hipótesis propuesta es rechazada en virtud de no encontrar elementos estadísticos suficientes que prueben lo contrario, este resultado es favorable en el sentido de que al no estar suficientemente relacionadas las variables, la inteligencia emocional no repercute sustancialmente en la percepción que se tiene del Clima Organizacional. Así también en su investigación Lozano, (2019) concluye que no existen relación entre inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores en los diferentes niveles de la clínica, esto se debe por que la variable que se encuentra en un nivel medio es la inteligencia emocional, en cambio el clima organizacional está en un alto nivel. Se encontraron posibles relaciones entre ambas variables.

De los resultados extraídos destacamos, un 58% tiene un adecuado manejo de habilidades emocionales, constituyendo una fortaleza para mejorar el clima organizacional, mientras que el 18% considera el empleo de las habilidades emocionales es adecuado con un clima organizacional saludable. “Estas habilidades se desarrollan en cualquier ámbito no laboral como en el hogar, en el



trabajo, con su entorno mejorando su rendimiento y ayudan a manejar las relaciones y construir redes de soporte, a fin de obtener un rendimiento excelente” (Goleman, 2002). Un entorno saludable es cuando el trabajador se encuentra motivado, emocionalmente estable y logra su bienestar. “...un entorno saludable no solo es un ambiente físico, además también son buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores” (Casas, 2006)

En el caso de la hipótesis específica H<sub>1</sub>, donde se afirma que la percepción emocional se relaciona con el clima organizacional del personal de salud, después de una medición, se concluye que no existe relación estadísticamente ( $\rho = -0.022$ ,  $p = 0.872$ ) aceptando que la dimensión percepción no es determinante del clima organizacional, pero si se evidencia que el 36% del personal de salud debe mejorar su atención o percepción y mejorar el clima organizacional, que es una debilidad, mientras que el 11% muestra adecuada atención y un clima saludable, Según estos resultados podemos determinar que el personal de salud tiene poca capacidad de sentir y expresar los sentimientos adecuadamente, y la capacidad de distinguir entre expresiones precisas e imprecisas, honestas y deshonestas, lo cual puede influir en un clima organizacional inadecuado llevando a un rendimiento ineficaz, teniendo en cuenta que solo el 3.6% tiene una percepción excelente. Según Salovey y Meyers (1997), mencionan que las emociones influyen en los procesos cognitivos, actuando sobre la resolución de problemas y toma de decisiones. La toma de decisiones también afecta al clima organizacional como se evidencia en el resultado que un 71% debe mejorar dicha dimensión. también esto demuestra que cuando el personal de salud desarrolla habilidades de atención a sus sentimientos y el de los demás, afectaría menos, mejoraría el clima organizacional y sería más saludable. Como menciona (Fernández-Berrocal 2010), los eventos emocionales ayudan al procesamiento intelectual, es decir las emociones actúan sobre nuestros pensamientos, las diferentes reacciones emocionales permiten distinguir otras alternativas y múltiples perspectivas de los problemas en el ámbito laboral y mejorar sus habilidades.

En la segunda Hipótesis específica(H<sub>2</sub>), la comprensión emocional se relación con el clima organizacional, según los resultados obtenidos, se pudo comprobar que existe una correlación baja ( $\rho = 0.275$ ,  $p = 0.042$ ) entre comprensión emocional

y clima organizacional del personal de salud, también podemos mencionar otros estudios que tuvieron resultados similares como Escobedo (2019) en su estudio tuvo similar resultado relación baja y significancia de ( $\rho = 0,212^*$ ,  $p < .022$ )., Cutipa (2017) concluye que existe relación entre las variables y refiere que cuando las enfermeras expresan sus emociones reconociendo emociones en otros y superan con éxito situaciones adversas, experimentan mejores niveles de satisfacción en el trabajo, sintiéndose bien con sus jefes, compañeros y con las posibilidades de realizarse profesionalmente. Continuando con los resultados demuestran que el 53% tiene una comprensión emocional adecuada, con un clima organizacional por mejorar, lo cual enfatiza que el personal de salud no desarrolla la habilidad de comprensión emocional y por ende el clima organizacional no es el adecuado esta por mejorar. Consideramos que el personal de salud puede comprender, analizar y razonar sobre las emociones empleando el conocimiento emocional para interpretarlas, esto favorece dentro de una institución para mantener un clima adecuado con el entorno. Como menciona Salovey y Meyers “se trata de la capacidad que tiene la persona de distinguir varias emociones y comprender las relaciones que hay entre ellas, comprender las emociones complejas, los estados emocionales contradictorios” entonces podemos mencionar que la fortaleza es que a mayor comprensión emocional o claridad de sus emociones, habrá un clima organizacional adecuado y por ende el manejo de las habilidades para enfrentar las situaciones que se presentan, en el ámbito laboral ya que es un ambiente complejo y a veces estresante.

Referente a la tercera hipótesis específica ( $H_3$ ) la regulación emocional se relaciona con el clima organizacional del personal de salud, después de la medición se corroboró que no existe relación estadísticamente entre la dimensión regulación emocional y clima organizacional del personal de salud en estudio ( $\rho = 0.225$ ,  $p = 0.099$ ), es necesario precisar que la dimensión regulación no es determinante del clima organizacional, este sentido los resultados nos muestra que un 51% presenta un regulación adecuada, con un clima organizacional por mejorar. lo cual muestra que el personal de salud puede regular, analizar y razonar sobre las emociones empleando el conocimiento emocional para interpretarlas, esto favorece dentro de una institución para mantener un clima adecuado con el entorno. Como menciona Salovey y Meyers “se trata de la capacidad que tiene la persona de distinguir varias

emociones y comprender las relaciones que hay entre ellas, comprender las emociones complejas, los estados emocionales contradictorios”. Se puede concluir que el personal de salud tiene la capacidad de recepcionar los problemas que se presenta a diario y canalizarlos de una forma adecuada que no influye con la organización, lo cual no se evidencia en la vida diaria, porque los problemas existen, como falta de liderazgo, no son reconocidos en sus puestos, hay reclamos por la remuneración inadecuada, falta de insumos logísticos en tiempos de crisis, la investigación tiene un sesgo que es la institución que siempre tiene que estar bien o el temor del trabajador a que vayan a tomar represarías en su trabajo.

Podemos resaltar también resultados significativos en la variable clima organizacional, si bien es cierto no hay correlación con la inteligencia emocional, cabe resaltar que los resultados que mayor impacta de las dimensiones son, Liderazgo con un (95%) esta por mejorar, esto muestra que el proceso de adaptación de una nueva gestión, perciben ausencia de liderazgo por parte de su jefatura, creando insatisfacción ante sus requerimientos. Como menciona, Saracho (2015) “El liderazgo es un rol que se superpone a todo cargo gerencial, identifica aquello que moviliza al personal para darle dirección y alinearlo con el propósito organizacional, La responsabilidad fundamental del liderazgo es generar el estado emocional de la motivación”

Respecto a la dimensión confort: el 84% está por mejorar Confort, lo cual evidencia que no se sienten satisfechos trabajar en su área, no se percibe un agradable, el (MINSa), señala que “es responsabilidad de y esfuerzo de la institución para crear un ambiente sano y agradable”, lo cual no sucede en la institución que cuando manifiestan su insatisfacción el personal los gestores hacen poco o casi nada para solucionar. Con respecto al Conflicto y cooperación: el 80% está por mejorar, la rotación del personal es el más resaltante, delimitación de funciones, genera recarga de trabajo, las coordinaciones no son suficientemente claras no hay cooperación entre compañeras de trabajo. Así mismo la Recompensa 78%, por mejorar, en efecto el personal de salud identifican que el reconocimiento y recompensa no es de forma justa, lo cual sustenta el “(MINSa, 2006) que la recompensa es la medida que organización utiliza más premio ósea incentivo, que el castigo” lo cual también sucede con la Remuneración; que esta por mejorar un

78%, no está conformes con el sueldo que ganan, no hay aumento o no tienen los mismo beneficios económicos, como señala "(Litwin y Stringer) que la remuneración es la percepción de la equidad cuando el trabajo está bien hecho, el incremento de sueldo como un estímulo" el personal de salud se vería motivado y así tendrían una satisfacción laboral, el ser escuchados, que tomen en cuenta sus ideas, que participen en las decisiones que realiza los gestores, ejemplo, la compra de los equipos de protección personal , ya que son los que usan, mantener una comunicación adecuada involucrarlos en los objetivos de la institución y tener resultados optimo, como un clima saludable.

## **VI. CONCLUSIONES**

En relación con los datos obtenidos y los resultados presentados en esta investigación sobre la relación que existe entre inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del hospital FAP, se llegó a las siguientes conclusiones.

Primero: Respecto al objetivo general no existe correlación estadísticamente significativa ( $\rho=0.162$ ,  $p=0.237$ ) entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal de salud del hospital FAP, pero si hay una correlación baja entre comprensión emocional y el clima organizacional.

Segundo: En cuanto al primer objetivo específico, se afirma que no existe relación estadísticamente ( $\rho= -0.022$ ,  $p=0.872$ ) entre la percepción emocional y clima organizacional del personal de salud en estudio, porque podemos determinar que hay otros factores intervengan en dicho grupo de estudio.

Tercero: En cuanto al segundo objetivo, se pudo comprobar que existe una correlación baja ( $\rho= 0.275$ ,  $p=0.042$ ) entre comprensión emocional y clima organizacional del personal de salud en estudio, con un clima por mejorar, por esta razón aseveramos que el personal de salud no desarrolla la habilidad de comprensión emocional y por ende el clima organizacional no es el adecuado esta mejorar.

Cuarto: Por último, respecto al objetivo, se corroboró en cuanto a la dimensión regulación emocional y clima organizacional del personal de salud en estudio no existe relación estadísticamente ( $\rho=0.225$ ,  $p=0.099$ ), se asume que pueden estar presente otros factores intervinientes en la población en estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: A los directivos y jefes de los servicios, dar más importancia en el bienestar emocional del personal de salud, desarrollar un plan sostenido para el manejo de emociones, que incluya evaluar periódicamente la inteligencia emocional en el personal de salud y manejo adecuado de conflictos, que permita el desarrollo de un clima saludable.

Segundo: Realizar talleres que ayuden de integración y potenciar la inteligencia emocional en el personal de salud, especialmente los jefes o coordinadores para el desarrollo destrezas que puedan emplear en situaciones de crisis.

tercero: Se sugiere capacitaciones en liderazgo para los directivos y jefaturas, a fin de hacer uso de destrezas y habilidades que mejorar la comunicación asertiva, trabajo en equipo y crear un clima organizacional adecuado.

Cuarto: Realizar talleres motivacionales para el personal de salud donde puedan identificar sus emociones y estén preparados para manejar asertivamente los conflictos dentro de la institución

Quinto: Realizar más investigaciones en la población en estudio, en especial en clima organizacional, profundizar en sus dimensiones, liderazgo, confort y conflicto y cooperación.

Sexto: Replicar este estudio en otros grupos ocupacionales con el objetivo de establecer y comparar resultados

## Referencias

- Altındağ, E. & Köseadağı, Y. (2015). *The relationship between emotional intelligence of managers, innovative corporate culture and employee performance*. *Procedia Social and Behavioral Sciences*.
- Arnone, R., Cascio, M. & Parenti, I. (2019). *The role of Emotional Intelligence in health care professional's burnout*, *European Journal of Public Health*. Recuperado de <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckz186.553>
- Arias-Gómez, J. et al. (2016). *La población de estudio en el protocolo de investigación*. México.
- Baena P., G. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Bahrami, M. et al. (abril 2016). *Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals*. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.phrp.2015.11.009>
- Bar-on, R. (2006). *Model of emotional-social intelligence (esi)*. *Journal Scholar Metrics*. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Carrillo, D., Vargas, J. y Sierra D. (diciembre, 2018), *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*. Recuperado de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/download/1550/786>
- Claudio, R., (2018). *La inteligencia emocional y el desempeño profesional de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Pardo - Lima - 2017* (Tesis de maestría). Recuperada de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2084/TM%20CE-Du%203834%20C1%20-%20Claudio%20Cavero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, C., Mónico, L., Salgueiro-Oliveira, A. & Fonseca, C. (abril 2019), *The influence of emotional intelligence while buffer effect on stress*. *Revista ENF - Artigos em Livros de Actas/Proceedings*. Recuperado de <http://doi.org/10.1186/s12919-019-0166-9>
- Cutipa, N. (2017). *Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en los estudiantes de los programas de especialización en enfermería de la Escuela de*

Posgrado de una universidad privada de Lima. (Tesis de maestría, Universidad privada de Lima). Recuperada de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1092/Nira\\_Tesis\\_Maestro\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1092/Nira_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos El capital Humano de las organizaciones*. (8ª. Ed.). México. Mc Graw-Hill/Interamericana.

De la Villa Moral, M. y Ganzo, S. (Enero/abril 2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles*. Revista Psicología desde el Caribe. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522002>

Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de Essalud en Línea Lima*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10847>

Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (enero 2002). *La inteligencia emocional como una Habilidad esencial en la escuela*. Revista Iberoamericana de Educación. Recuperado de <https://doi.org/10.35362/rie2912869>

Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005) La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey, volumen 19, <http://www.redined.mec.es/oai/indexg.php?registro=01420073000724>

Fernández, D. (setiembre 2014). *Anales de la facultad de medicina*. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/9779>

Gardner, H. (1998). "A Reply to Perry D. Klein's 'Multiplying the problems of intelligence by eight'". *Canadian Journal of Education*. Recuperado de <http://proyectoaprender.es/formacion/es-ES/formacion-profesorado/teorias-y-articulos/biografias/5-howard-gardner>

Goleman, D.(1998). *Working with emotional intelligence*. España: Kairós S.A. recuperado de <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

Goleman, D. (2000). *Educar con inteligencia emocional*. Barcelona, España: Plaza & Janés coll. Dinámica Autoayuda.

Gonçalves, E. et al. (enero, 2016) Rodríguez & Santos, et al. Calidad de vida en el trabajo de los profesionales de salud de una Unidad Básica de salud. *Revista*



- cubana de enfermería*. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf164o.pdf>
- Hewitt, N. (enero – junio 2007), estilos de vida en profesionales de la salud del municipio de zipaquirá. *Revista psicología Avances de la disciplina*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224869008.pdf>
- Juárez, S. (octubre - diciembre, 2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Cubana de Salud Pública*. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662018000400097](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662018000400097)
- La Torre, A. (enero - Junio, 2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n34/1657-7027-rgps-17-34-00059.pdf> .
- Lara, E. (2011). *Fundamentos de la investigación: un enfoque por competencias*. México D.F: Alfaomega Grupo Editor.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?*. New York, NY. Basic Books.
- Minsa (2009). *Metodología para el Estudio de Clima Organizacional – V. 01*. R M N°623-2008/MINSA documento Técnico, plan para el estudio del clima Organizacional 2008 – 2011. Perú. Minsa.
- OMS (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf)
- OMS (2010) Salud. Constitución adoptada por la conferencia sanitaria internacional, celebrada en Nueva York del 19 de junio 1946. [http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)
- OMS (2010) Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción [https://www.who.int/occupational\\_health/healthy\\_workplaces\\_spanish.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/healthy_workplaces_spanish.pdf?ua=1)
- OPS/OMS (2018) Sitio web Salud de los Trabajadores [www.paho.org/saludocupacional](http://www.paho.org/saludocupacional). [www.paho.org/workershealth](http://www.paho.org/workershealth)
- Otzen & Manterola (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. morphol.* <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>.
- Parra, Duran, Márceles (2018), *Revista Espacios*. ISSN 0798 1015 Vol. 39

(Nº 50). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395021.html>

Peralta, P. (2017). Inteligencia Emocional y calidad de vida en un grupo de estudiantes de dos instituciones educativas policial y nacional de Lima metropolitana- Perú (Tesis de Maestría). Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3082>

Rafael (2017). Inteligencia Emocional y la Calidad de Vida Profesional en el Personal de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16037>

Rev. Cubana Salud Pública vol.44 no.4 Ciudad de La Habana oct-dic. 2018  
versión impresa ISSN 08643466 versión Online ISSN 15613127

Rodríguez, (1994). evaluación en promoción y prevención de la salud.

Fernández Ballesteros (Ed). evaluación conductual.

Romera, & Solanes (2019). Inteligencia emocional y estrategias afrontamiento en trabajadores de hospitales de la provincia de Alicante. Recuperado de <https://doi.org/10.26537/iirh.vi9.2857>

Romera, Balota, & Solanes. (2019). Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento en trabajadores de hospitales de la provincia de Alicante. *Conferência – Investigação E Intervenção Em Recursos Humanos* <https://doi.org/10.26537/iirh.vi9.2857>

Salanova (2009). Psicología de la salud Ocupacional, Editorial Síntesis, España

Salovey & Mayer (1990) Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality. Recuperado de <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Saracho, J. (2015). La organización emocional. Los estados emocionales que determinan las capacidades clave den la organización: *el liderazgo, la colaboración y el compromiso*. Santiago de Chile: RIL editores.

Shimabuku, R. et al. (octubre 2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental de Salud Publica*. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n4/a10v29n4.pdf>

Sihuín-Tapia, E., Gómez-Quispe, O. y Ibáñez-Quispe, V. (marzo 2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental de Salud Pública*. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n2/a14v32n2.pdf>

- Tamayo y Tamayo, M. (1999). *La Investigación. Módulo 2. (3ª ed.)*. Bogotá, Colombia: ICFES
- Ubaldo, M. (2017). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de la institución educativa Virgen de las Mercedes Jangas- Huaraz, 2017*. (Tesis de Maestría). Recuperada de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29682/ubaldo\\_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29682/ubaldo_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Universia (2016). Guía para presentar un buen trabajo universitario. Manual de normas básicas para realizar diferentes trabajos académicos. N°2. *Revista Universia*. Recuperado de [https://www.academia.edu/37570469/GU%C3%8DA\\_PARA\\_PRESENTAR\\_UN\\_TRABAJO\\_UNIVERSITARIO](https://www.academia.edu/37570469/GU%C3%8DA_PARA_PRESENTAR_UN_TRABAJO_UNIVERSITARIO)
- Vara-Horna. A. (2012). *Desde hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Recuperado de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TEISIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Veliz, A. eta al. (febrero 2018). Inteligencia emocional y bienestar Psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. *Revista Medisur*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n2/ms09216.pdf>

ANEXO

Anexo 3

Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional y Clima organizacional en el personal de salud del hospital FAP 2020

Autor: Silvia Inés Urbano Pérez

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
<p>¿Cuál es la relación que existe ente inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020?</p> <p><b>Problema específico</b> ¿Qué relación existe entre la percepción emocional y clima organizacional en el personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020?; ¿Qué relación existe entre la comprensión emocional y clima organizacional en el personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020?; ¿Qué relación existe entre la regulación emocional y clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central FAP, Miraflores 2020;</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> establecer la relación entre percepción emocional y clima de la organización en el personal de salud del hospital FAP, Miraflores-Perú 2020. Establecer la relación entre comprensión emocional y clima de la organización en el personal de salud del hospital FAP, Miraflores-Perú 2020. Establecer la relación entre la regulación emocional y clima organizacional en el personal de salud del hospital castrense, FAP-Perú 2020.</p>	<p>Si hay relación entre inteligencia emocional y el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020. La percepción emocional se relaciona con el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020. La comprensión emocional se relaciona con el clima organizacional del personal de salud del Hospital Central FAP. Miraflores-Perú 2020. La regulación emocional se relaciona con el clima organizacional del personal de salud del hospital central FAP, Miraflores-Perú 2020</p>	<b>Variable: Inteligencia emocional</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala/valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>		
			Percepción	Sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Nada de acuerdo	<table border="1" data-bbox="2002 555 2206 600"> <tr><td>Debe mejorar</td><td>(8-19)</td></tr> </table>	Debe mejorar	(8-19)
			Debe mejorar	(8-19)					
			Comprensión emocional	Facilidad de comprender sus estados de ánimo comprender	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16	Algo de acuerdo	<table border="1" data-bbox="2002 616 2206 660"> <tr><td>Adecuado</td><td>(19-30)</td></tr> </table>	Adecuado	(19-30)
			Adecuado	(19-30)					
			Regulación	Regulación adecuada de sus estados de animo	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	bastante de acuerdo	<table border="1" data-bbox="2002 660 2206 705"> <tr><td>excelente</td><td>(30-40)</td></tr> </table>	excelente	(30-40)
			excelente	(30-40)					
						Muy de acuerdo			
						totalmente de acuerdo			
<b>Variable: Clima organizacional</b>									
Comunicación	comunicación con los trabajadores, facilidad de ser escuchados	29,30,34	Nunca	<table border="1" data-bbox="2002 999 2206 1043"> <tr><td>No saludable</td><td>(3-6)</td></tr> </table>	No saludable	(3-6)			
No saludable	(3-6)								
Organizacional	colaboración y apoyo que reciben	24, 26	A veces	<table border="1" data-bbox="2002 1043 2206 1088"> <tr><td>por mejorar</td><td>(6-9)</td></tr> <tr><td>Saludable</td><td>(9-12)</td></tr> </table>	por mejorar	(6-9)	Saludable	(9-12)	
por mejorar	(6-9)								
Saludable	(9-12)								
Conflicto y cooperación	satisfacción con el ambiente de trabajo.	18, 25	frecuentem ente						
Confort	Reglas y procedimientos de la organización	10,13		<table border="1" data-bbox="2002 1203 2206 1248"> <tr><td>No saludable</td><td>(4-8)</td></tr> </table>	No saludable	(4-8)			
No saludable	(4-8)								
Estructura	Compromiso y pertenencia.	20, 23, 31		<table border="1" data-bbox="2002 1248 2206 1292"> <tr><td>por mejorar</td><td>(8-12)</td></tr> </table>	por mejorar	(8-12)			
por mejorar	(8-12)								
Identidad		4,5,12,17		<table border="1" data-bbox="2002 1292 2206 1337"> <tr><td>Saludable</td><td>(12-1)</td></tr> </table>	Saludable	(12-1)			
Saludable	(12-1)								

			Innovación	Interés, contribución y nuevos retos.	7, 19	Nunca A veces frecuentemente	No saludable (2-4) por mejorar (4-6) Saludable (6-8)
			Liderazgo	Valores, normas y procedimientos	1, 8, 33		
			Motivación	Intenciones y expectativa de un estímulo.	11, 16 21		
			Recompensa	oportunidad e incentivos y reconocimiento.	6, 27		
			Remuneración	beneficios son razonables grado de satisfacción	3, 14		
			Toma de decisiones	participación, actitud hacia el trabajo en la toma de decisiones.			
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b> Excel/SPSS,v 25				
<b>Tipo:</b> Básico Enfoque cuantitativo <b>Diseño:</b> Descriptivo, no experimental, correlacional	<b>Población:</b> 886 <b>Tipo de muestreo:</b> no probabilístico <b>Tamaño de muestra:</b> 55	<b>Técnicas:</b> encuesta <b>Instrumentos:</b> cuestionario	<b>descriptiva:</b> inferencial se consideró la prueba de Spearman				

Tabla 11 *Matriz de Operacionalización de variable; Inteligencia Emocional*

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN								
Inteligencia Emocional	<p><b>Inteligencia emocional</b> Es la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos. (Mayer y Salovey, 1997)</p>	<p>El test de inteligencia emocional (TMMS-24) contiene 3 dimensiones con 8 items cada una.</p> <p><b>Percepción emocional;</b> Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.</p> <p><b>Comprensión</b> de sentimientos; Comprendo bien mis estados de ánimo.</p> <p><b>Regulación emocional</b> Soy capaz de regular los estados emociones correctamente. Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de las dimensiones, se suman los items del 1 al 8 para percepción emocional, los items del 9 al 16 para Comprensión de sentimientos y del 17 al 24 Regulación emocional. Luego se ubica la puntuación obtenida en cada una de las tablas por dimension.</p>	Percepción emocional	✓ Sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Escala ordinal</td> </tr> <tr> <td>Debe mejorar</td> <td>(8-19)</td> </tr> <tr> <td>Adecuado</td> <td>(19-30)</td> </tr> <tr> <td>excelente</td> <td>(30-40)</td> </tr> </table>	Escala ordinal		Debe mejorar	(8-19)	Adecuado	(19-30)	excelente	(30-40)
			Escala ordinal										
			Debe mejorar	(8-19)									
			Adecuado	(19-30)									
excelente	(30-40)												
Comprensión emocional	✓ Felicidad de comprender sus estados de ánimo comprender												
Reparación emocional	✓ Regulación adecuada de sus estados de ánimo y emociones												

**Tabla 12 Matriz de Operacionalización de la Variable, Clima Organizacional**

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición																														
Clima Organizacional	El clima organizacional, lo conforma el ambiente interno y los miembros de la organización, está íntimamente relacionado con el grado de motivación de los trabajadores. puede variar de una persona a otra y en un mismo individuo, Pero de un momento a otro, esto implica un buen estado de salud mental. Chiavenato (2007).	Cuestionario que valora el clima organizacional basado en Litwin y Stringer, citado por Gonçalves, quien determina las dimensiones aplicadas. El cuestionario consta de 34 enunciados, 28 de las cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio y 6 pertenecen a la escala de sinceridad "LIE", que se miden a través de los siguientes enunciados: No, me río de bromas, Siempre las cosas me salen perfectas, Siempre estoy sonriente, Nunca comento errores, Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño, Nunca he mentido	<i>Comunicación</i>	✓ recabar apreciaciones técnicas o precepciones relacionadas al trabajo.	<b>Escala ordinal</b> <table border="1"> <tr><td>No saludable</td><td>(3-6)</td></tr> <tr><td>por mejorar</td><td>(6-9)</td></tr> <tr><td>Saludable</td><td>(9-12)</td></tr> </table> <table border="1"> <tr><td>No saludable</td><td>(4-8)</td></tr> <tr><td>por mejorar</td><td>(8-12)</td></tr> <tr><td>Saludable</td><td>(12-16)</td></tr> </table> <table border="1"> <tr><td>No saludable</td><td>(2-4)</td></tr> <tr><td>por mejorar</td><td>(4-6)</td></tr> <tr><td>Saludable</td><td>(6-8)</td></tr> </table> <table border="1"> <tr><td>No saludable</td><td>(3-6)</td></tr> <tr><td>por mejorar</td><td>(6-9)</td></tr> <tr><td>Saludable</td><td>(9-12)</td></tr> </table> <table border="1"> <tr><td>No saludable</td><td>(2-4)</td></tr> <tr><td>por mejorar</td><td>(4-6)</td></tr> <tr><td>Saludable</td><td>(6-8)</td></tr> </table>	No saludable	(3-6)	por mejorar	(6-9)	Saludable	(9-12)	No saludable	(4-8)	por mejorar	(8-12)	Saludable	(12-16)	No saludable	(2-4)	por mejorar	(4-6)	Saludable	(6-8)	No saludable	(3-6)	por mejorar	(6-9)	Saludable	(9-12)	No saludable	(2-4)	por mejorar	(4-6)	Saludable	(6-8)
			No saludable	(3-6)																															
			por mejorar	(6-9)																															
			Saludable	(9-12)																															
			No saludable	(4-8)																															
			por mejorar	(8-12)																															
			Saludable	(12-16)																															
			No saludable	(2-4)																															
			por mejorar	(4-6)																															
			Saludable	(6-8)																															
			No saludable	(3-6)																															
			por mejorar	(6-9)																															
Saludable	(9-12)																																		
No saludable	(2-4)																																		
por mejorar	(4-6)																																		
Saludable	(6-8)																																		
<i>Conflicto y Cooperación</i>	✓ contar con el equipo de trabajo para realizar las actividades.																																		
<i>Confort</i>	✓ Satisfacción en el ambiente de trabajo.																																		
<i>Estructura</i>	✓ Información de las tareas o funciones específicas que se realizar en la organización																																		
<i>Identidad</i>	✓ Compromiso con la organización de salud.																																		
<i>Innovación</i>	✓ iniciativas para la solución de problemas, las nuevas ideas son consideradas, es flexible y se adapta bien a los cambios.																																		
<i>Liderazgo</i>	✓ Los jefes están disponibles cuando se le necesita.																																		
<i>Motivación</i>	✓ condiciones adecuadas para el progreso de la organización.																																		
<i>Recompensa</i>	✓ Se preocupa por crear un ambiente Laboral agradable, un buen trato.																																		
<i>Remuneración</i>	✓ incentivos laborales para que realizar el trabajo, Los premios y reconocimientos no siempre son distribuidos en forma justa.																																		
<i>Toma de decisiones</i>	✓ adecuada en relación con el trabajo que se realiza. ✓ En la organización se participa en la toma de decisiones.																																		



Anexo 6 Certificado de validez de contenido instrumento Inteligencia emocional



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...INTELIGENCIA EMOCIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Percepción</b>								
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 pensar a mis emociones y estado de animo	/		/		/		
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos	/		/		/		
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	/		/		/		
7	A menudo pienso en mis sentimientos	/		/		/		
8	Presto mucha atención a como me siento	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2 Comprensión emocional</b>								
9	Tengo claro mis sentimientos	/		/		/		
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	/		/		/		
11	Casi siempre se cómo 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 cuales son mis sentimientos.	/		/		/		
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3 Regulación</b>								
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	/		/		/		
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	/		/		/		
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres	/		/		/		
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal	/		/		/		
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, tratando de calmarme	/		/		/		
22	Me preocupo por tener un buen estado de animo	/		/		/		
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	/		/		/		
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	/		/		/		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [  ]  Aplicable después de corregir [  ]  No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JINES SOLIS MACEDO DNI: 07808812

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

<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

4 de NOV del 20 20

JINES SOLIS MACEDO  
 FRENTE A LA P  
 FRENTE A LA P  
**Firma del Experto Informante.**  
 NS 706-95 CEP 17001

Anexo 7 Certificado de validez de contenido instrumento Clima Organizacional



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL 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>DIMENSIÓN 1 Comunicación Organizacional</b>							
1	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores	/		/		/		
2	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	/		/		/		
3	Presto atención a los comunicados que emite mis jefes	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2 Conflicto y Cooperación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesitan	/		/		/		
5	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3 Confort</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	/		/		/		
7	La limpieza de los ambientes es adecuada	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4 Estructura</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	/		/		/		
9	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 5 Identidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Estoy comprometido con mi organización de salud	/		/		/		
11	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	/		/		/		
12	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 6 Innovación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La innovación es característica de nuestra organización	/		/		/		
14	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	/		/		/		
15	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	/		/		/		
16	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 7 liderazgo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Mi jefe esta disponible cuando se le necesita.	/		/		/		
18	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 8 Motivación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	/		/		/		
20	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	/		/		/		
21	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 9 Recompensa</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	/		/		/		
23	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	/		/		/		
24	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 10 Remuneración</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Mi salario y beneficios son razonables	/		/		/		
26	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo que realizo	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 11 Toma de decisiones</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	/		/		/		
28	En mi organización participo en la toma de decisiones	/		/		/		
	Escala de sinceridad	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Siempre las cosas me salen perfectas	/		/		/		
30	Siempre estoy sonriente	/		/		/		
31	Nunca cometo errores	/		/		/		
332	Siempre que encontrado algo lo he devuelto a su dueño	/		/		/		
33	Nunca he mentado	/		/		/		
34	Siempre las cosas me salen perfectas	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Alc. Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: INES SOLÍS MACEDO DNI: 07808812

Especialidad del validador: Sector Público y Gobernabilidad

4 de Nov del 20...  
 INE SOLÍS MACEDO  
 NS 706455 CEP 17001  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Percepción</b>								
1	Presto mucha atención a los sentimientos	X		X		X		
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento	X		X		X		
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	X		X		X		
4	Pienso que merece la pena pensar a mis emociones y estado de ánimo	X		X		X		
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos	X		X		X		
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	X		X		X		
7	A menudo pienso en mis sentimientos	X		X		X		
8	Presto mucha atención a como me siento	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Comprensión emocional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Tengo claro mis sentimientos	X		X		X		
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	X		X		X		
11	Casi siempre se cómo siento	X		X		X		
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	X		X		X		
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	X		X		X		
14	Siempre puedo decir cómo me siento	X		X		X		
15	A veces puedo decir cuales son mis sentimientos.	X		X		X		
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Regulación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	X		X		X		
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	X		X		X		
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres	X		X		X		
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal	X		X		X		
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicoándolas, tratando de calmarme	X		X		X		
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	X		X		X		
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	X		X		X		
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Johnny Silvino Rojas Mori      DNI: 16720055

Especialidad del validador: Gestión pública

10 de agosto del 2020

<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

  
 Dr. Johnny Silvino Rojas Mori

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1 Comunicación Organizacional</b> Mí jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores	X		X		X		
2	Mí jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	X		X		X		
3	Presto atención a los comunicados que emite mis jefes	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Conflicto y Cooperación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesitan	X		X		X		
5	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Confort</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	X		X		X		
7	La limpieza de los ambientes es adecuada	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Estructura</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
9	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 Identidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Estoy comprometido con mi organización de salud	X		X		X		
11	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	X		X		X		
12	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6 Innovación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X		
14	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	X		X		X		
15	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
16	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 7 liderazgo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

 ESCUELA DE POSGRADO

17	Mí jefe esta disponible cuando se le necesita.	X		X		X		
18	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 8 Motivación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	X		X		X		
20	Mí centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	X		X		X		
21	Mí jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 9 Recompensa</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
23	Mí trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X		
24	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 10 Remuneración</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Mí salario y beneficios son razonables	X		X		X		
26	Mí remuneración es adecuada en la relación con el trabajo que realizo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 11 Toma de decisiones</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Mí jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	X		X		X		
28	En mi organización participo en la toma de decisiones	X		X		X		
	<b>Escala de sinceridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Siempre las cosas me salen perfectas	X		X		X		
30	Siempre estoy sonriente	X		X		X		
31	Nunca cometo errores	X		X		X		
32	Siempre que encontrado algo lo he devuelto a su dueño	X		X		X		
33	Nunca he mentado	X		X		X		
34	Siempre las cosas me salen perfectas	X		X		X		

 ESCUELA DE POSGRADO

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: **Jhonny Silvino Rojas Mori**

**DNI: 16720055**

**Especialidad del validador:** **Gestión pública**

**10 de agosto del 2020**

<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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...INTELIGENCIA EMOCIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Percepción</b>							
1	Presto mucha atención a los sentimientos	X		X		X		
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento	X		X		X		
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	X		X		X		
4	Pienso que merece la pena pensar a mis emociones y estado de ánimo	X		X		X		
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos	X		X		X		
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	X		X		X		
7	A menudo pienso en mis sentimientos	X		X		X		
8	Presto mucha atención a como me siento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Comprensión emocional</b>							
9	Tengo claro mis sentimientos	X		X		X		
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	X		X		X		
11	Casi siempre se cómo siento	X		X		X		
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	X		X		X		
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	X		X		X		
14	Siempre puedo decir cómo me siento	X		X		X		
15	A veces puedo decir cuales son mis sentimientos.	X		X		X		
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Regulación</b>							
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	X		X		X		
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	X		X		X		
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres	X		X		X		
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal	X		X		X		
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, tratando de calmarme	X		X		X		
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	X		X		X		
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	X		X		X		
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Castañeda Nuñez Eliana           DNI 08104562

Especialidad del validador: ...Metodóloga- Docente investigadora.....

10 de agosto del 2020

<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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1 Comunicación Organizacional</b> Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores	X		X		X		
2	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	X		X		X		
3	Presto atención a los comunicados que emite mis jefes	X		X		X		
4	<b>DIMENSIÓN 2 Conflicto y Cooperación</b> Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesitan	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	X		X		X		
6	<b>DIMENSIÓN 3 Confort</b> En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La limpieza de los ambientes es adecuada	X		X		X		
8	<b>DIMENSIÓN 4 Estructura</b> Las tareas que desempeño corresponden a mi función	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	X		X		X		
10	<b>DIMENSIÓN 5 Identidad</b> Estoy comprometido con mi organización de salud	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	X		X		X		
12	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	X		X		X		
13	<b>DIMENSIÓN 6 Innovación</b> La innovación es característica de nuestra organización	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	X		X		X		
15	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
16	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	X		X		X		
17	<b>DIMENSIÓN 7 liderazgo</b> Mi jefe esta disponible cuando se le necesita.	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X		
19	<b>DIMENSIÓN 8 Motivación</b> Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	X		X		X		
21	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
22	<b>DIMENSIÓN 9 Recompensa</b> Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X		
24	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X		
25	<b>DIMENSIÓN 10 Remuneración</b> Mi salario y beneficios son razonables	Si	No	Si	No	Si	No	
26	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo que realizo	X		X		X		
27	<b>DIMENSIÓN 11 Toma de decisiones</b> Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	Si	No	Si	No	Si	No	
28	En mi organización participo en la toma de decisiones	X		X		X		
29	Escala de sinceridad Siempre las cosas me salen perfectas	Si	No	Si	No	Si	No	
30	Siempre estoy sonriente	X		X		X		
31	Nunca cometo errores	X		X		X		
332	Siempre que encontrado algo lo he devuelto a su dueño	X		X		X		
33	Nunca he mentido	X		X		X		
34	Siempre las cosas me salen perfectas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ x ]            **Aplicable después de corregir** [ ]            **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Eliana Soledad Castañeda Nuñez            DNI: 08104562

Especialidad del validador:.....

<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

10 de Agosto del 2020



-----  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 12

Tabla 13 Ficha técnica del instrumento de la variable inteligencia emocional

---

### Instrumento para medir la Inteligencia emocional

---

**Nombre de la escala:** Trait Meta-Mood le (TMMS-24)

**Nombre de la escala:** Trait Meta-Mood Scale

**Autores:** Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995). (TMMS-48)

**Adaptación:** Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004) Trait Meta-Mood Scale de (TMMS-24).

**N.º de ítems:** 24

**Aplicación:** Se puede aplicar de forma individual o colectiva.

**Duración:** Unos 5 minutos.

**Finalidad:** Evaluar la inteligencia emocional intrapersonal percibida (atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional).

**Tipificación:** Baremación en centiles según el sexo y la edad

**Material:** Manual, escala y baremos.

Tabla 14

---

<b>Percepción emocional</b>	<b>Rango</b>
Debe mejorar su atención: Presta poca atención	8 a 19
Adecuada atención	19 a 30
Excelente percepción	30 a 40
<b>Comprensión de sentimientos</b>	
Debe mejorar su claridad	8 a 19
Adecuada claridad	19 a 30
Excelente comprensión	30 a 40
<b>Regulación emocional</b>	
Debe mejorar su reparación	8 a 19
Adecuada reparación	19 a 30
Excelente reparación	30 a 40

---

#### Descripción:

Se empleó un cuestionario de escala Likert, tiene la finalidad de medir la inteligencia emocional. La TMMS-24 contiene 3 dimensiones claves de la inteligencia emocional con 8 ítems cada una de ellas: percepción emocional, comprensión de sentimientos y reparación emocional. Descripción de las dimensiones de la inteligencia emocional en el Test TMMS-24: se suman los ítems del 1 al 8 para el factor de percepción emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor de comprensión de sentimientos y del 17 al 24 para el factor regulación emocional. Luego se ubica la puntuación obtenida en cada una de las tablas por dimensión. A continuación, se presentan los puntajes.

Se operacionalizó a través de un cuestionario tipo Likert con 24 preguntas dividida en tres dimensiones, tiene una escala y valores de nada de acuerdo (1) algo de acuerdo (2) bastante de acuerdo (3), muy de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5)



## Anexo 13

### Tabla 15 Ficha técnica del instrumento de la variable Clima organizacional

#### Instrumento para medir el Clima organizacional

**Nombre:** cuestionario para el estudio de clima organizacional

**Nombre de la escala:** “Lie “o de sinceridad

**Autores:** Adaptación (MINSa)

**N.º de ítems:** 34

**Aplicación:** Se puede aplicar de forma individual o colectiva.

**Duración:** 10 minutos

Tabla 16

VARIABLE / DIMENSIÓN	RANGO DE PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN DE LA PUNTUACIÓN			
		NO SALUDABLE	POR MEJORAR	SALUDABLE	
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	28 a 55	56 a 84	85 a 112	
Dm 1	Comunicación Organizacional	3 a 12	3 a 5	6 a 9	10 a 12
Dm 2	Conflicto y cooperación	2 a 8	2 a 3	4 a 6	7 a 8
Dm 3	Confort	2 a 8	2 a 3	4 a 6	7 a 8
Dm 4	Estructura	2 a 8	2 a 3	4 a 6	7 a 8
Dm 5	Identidad	3 a 12	3 a 5	6 a 9	10 a 12
Dm 6	Innovación	4 a 16	4 a 7	8 a 12	13 a 16
Dm 7	Liderazgo	2 a 8	2 a 3	4 a 6	7 a 8
Dm 8	Motivación	3 a 12	3 a 5	6 a 9	10 a 12
Dm 9	Recompensa	3 a 12	3 a 5	6 a 9	10 a 12
Dm 10	Remuneración	2 a 8	2 a 3	4 a 6	7 a 8
Dm 11	Toma de Decisiones	2 a 8	2 a 3	4 a 6	7 a 8

Catalogación hecha por la Biblioteca Central del Ministerio de Salud

Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico (R.M. N° 468-2011-MINSA) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima: Ministerio de Salud; 2012.

38 p.; ilus..

CULTURA ORGANIZACIONAL / DESARROLLO ORGANIZACIONAL / ESTUDIOS DE CASOS ORGANIZACIONALES / RECURSOS HUMANOS EN SALUD / CONDUCTA

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2012 - 00442

Documento técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional-v. 02

Elaborado por: Dirección de Calidad en Salud. Dirección General de Salud de las Personas.

© MINSa, Enero 2012

Se empleó un cuestionario de escala Likert, validado por el MINSA, mediante un documento técnico cuya finalidad es medir el clima organizacional en las instituciones de salud. El instrumento se basó en el modelo de Litwin y Stringer, citado por Gonçalves, quien determina las dimensiones aplicadas. El cuestionario consta de 34 enunciados, 28 de los cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio y 6 pertenecen a la escala de sinceridad "LIE", que se miden a través de los siguientes enunciados: No me río de bromas, Siempre las cosas me salen perfectas, Siempre estoy sonriente, Nunca comento errores, Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño, Nunca he mentado. Para obtener una puntuación en cada uno de las dimensiones, se suman los ítems de acuerdo a cada dimensión el cual se detalla en el siguiente cuadro.

## Anexo 14

### Trait Meta Mood Scale 24 TMMS-24 (Salovey & Mayer)

Edad:

Grupo ocupacional: Medico / Enfermera

Sexo: M/F

Tiempo de servicio:

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. Recuerde no hay respuestas correctas o incorrectas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
<b>NADA DE ACUERDO</b>	<b>ALGO DE ACUERDO</b>	<b>BASTANTE DE ACUERDO</b>	<b>MUY DE ACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>

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

## Anexo 15

### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El cuestionario es anónimo y confidencial, Es importante responder de manera franca y honesta, Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo, Llenar el cuestionario con lapicero. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.

1. Nombre de la organización de Salud:
  2. Edad:            3. Sexo: F / M      4. Condición: (1) Nombrado (2) Contratado
  5. Tiempo trabajando en la institución:
  6. Grupo Ocupacional: (1) Medico (2) Enfermera
- 1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre**

	ÍTEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4
2.	Me río de bromas.	1	2	3	4
3.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
4.	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
5.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
6.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
7.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
8.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
9.	Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
10.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
11.	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
12.	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
13.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
14.	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
15.	Estoy sonriente.	1	2	3	4
16.	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.	1	2	3	4
17.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
18.	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
19.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
20.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
21.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
22.	Cometo errores.	1	2	3	4
23.	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
24.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
25.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4
26.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4

27.	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
28.	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	1	2	3	4
29.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
30.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
31.	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
32.	He mentido	1	2	3	4
33.	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
34.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

## Anexo 16

**Tabla 17 Nivel de confiabilidad de Inteligencia emocional**  
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach  
0.931

N de elementos  
24

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	80.6000	216.267	0.636	0.928
VAR00002	80.6000	231.822	0.075	0.936
VAR00003	80.6000	210.711	0.750	0.926
VAR00004	80.5000	212.278	0.645	0.927
VAR00005	81.8000	230.622	0.113	0.935
VAR00006	81.9000	220.544	0.545	0.929
VAR00007	81.8000	218.178	0.637	0.928
VAR00008	81.3000	196.678	0.816	0.924
VAR00009	80.2000	222.178	0.458	0.930
VAR00010	80.9000	204.767	0.733	0.926
VAR00011	80.3000	216.011	0.650	0.928
VAR00012	80.5000	218.722	0.495	0.930
VAR00013	80.9000	231.433	0.140	0.934
VAR00014	80.8000	207.289	0.850	0.924
VAR00015	80.7000	208.900	0.800	0.925
VAR00016	80.6000	215.600	0.660	0.927
VAR00017	80.6000	214.711	0.614	0.928
VAR00018	80.8000	212.622	0.608	0.928
VAR00019	80.7000	208.233	0.822	0.924
VAR00020	80.5000	220.500	0.497	0.930
VAR00021	80.4000	230.044	0.263	0.932
VAR00022	80.8000	209.733	0.641	0.928
VAR00023	80.0000	226.889	0.372	0.931
VAR00024	81.1000	208.322	0.856	0.924

Anexo 17

Tabla 18 *Nivel de confiabilidad clima organizacional*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach

N de elementos

0,799

34

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00052	82.6000	66.044	0.400	0.791
VAR00053	82.2000	67.956	0.234	0.796
VAR00054	82.0000	59.778	0.621	0.776
VAR00055	81.6000	66.044	0.400	0.791
VAR00056	82.2000	63.511	0.566	0.783
VAR00057	81.6000	63.378	0.424	0.788
VAR00058	82.4000	72.489	-0.202	0.822
VAR00059	81.2000	69.067	0.006	0.810
VAR00060	82.8000	74.844	-0.601	0.818
VAR00043	82.4000	70.267	-0.059	0.802
VAR00044	82.6000	71.156	-0.225	0.805
VAR00045	82.1000	68.544	0.088	0.802
VAR00046	82.4000	66.711	0.326	0.793
VAR00047	82.1000	68.989	0.050	0.803
VAR00048	82.3000	68.456	0.204	0.797
VAR00049	82.2000	66.178	0.312	0.793
VAR00050	83.0000	72.000	-0.248	0.810
VAR00051	82.9000	75.656	-0.653	0.820
VAR00035	81.9000	61.211	0.616	0.778
VAR00036	81.5000	59.167	0.814	0.769
VAR00037	81.4000	66.489	0.251	0.796
VAR00038	81.4000	63.378	0.522	0.784
VAR00039	82.2000	68.844	0.122	0.799
VAR00040	82.0000	66.222	0.290	0.794
VAR00041	82.2000	67.511	0.291	0.795
VAR00042	82.0000	67.556	0.256	0.795
VAR00026	82.0000	60.444	0.829	0.772
VAR00027	82.3000	64.900	0.467	0.788
VAR00028	82.3000	64.900	0.467	0.788
VAR00029	81.9000	67.878	0.225	0.796
VAR00030	82.0000	60.444	0.829	0.772
VAR00031	81.9000	62.322	0.527	0.783
VAR00032	81.9000	62.322	0.446	0.787
VAR00033	81.8000	66.400	0.435	0.791
VAR00034	81.7000	66.456	0.498	0.790









# Anexo 19 Base datos en SPSS, inteligencia emocional y clima organizacional

\*Sin título3 [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

4: Visible: 37 de 37 variables

	edad	sexo	grupo	tservicio	D1P	DC E2	DR E3	VARIA BLEIN TELIG	DC 1	DCC O2	DCO NF3	DE ST 4	DID 5	DIN N6	DL 7	DM OT 8	DR 9	DR M1 0	DTD 11	DE LIE	V2	D1P ER	D2C OM	D3 RE P	VAR 1	D1 CO M	D2C ONF L	D3 CO NF	D4 ES TR	D5I DE N	D6I NN	D7 LID ER	D8 MO TIV	D 9	D 1 0	D 1 1	V2 CLI MA		
1	36	F	MEDICO	15	22	27	34	83	11	6	6	7	10	12	5	11	7	6	6	16	103	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
2	52	F	MEDICO	20	23	28	77	128	10	5	4	7	10	12	5	10	7	3	6	18	97	2	2	1	1	3	2	1	3	3	2	2	3	2	1	2	2		
3	36	F	MEDICO	16	31	34	29	94	8	6	6	6	9	12	6	9	8	6	4	17	97	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2		
4	63	F	MEDICO	33	25	40	36	101	9	6	5	6	11	11	6	12	8	6	5	18	103	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3		
5	59	M	MEDICO	27	21	25	24	70	8	5	5	6	9	18	5	7	5	4	3	16	81	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2		
6	52	F	MEDICO	20	24	32	36	92	9	6	5	6	10	9	5	9	8	3	7	15	92	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	
7	47	M	MEDICO	14	36	36	32	104	8	6	6	6	10	13	6	9	8	4	6	16	98	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	
8	49	F	MEDICO	18	23	22	33	78	11	7	5	4	10	9	6	9	7	3	6	15	92	2	2	2	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	
9	61	F	ENFERMER	27	24	38	32	94	9	5	5	7	9	10	4	7	7	6	6	19	94	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
10	62	F	ENFERMER	23	20	28	35	83	11	6	6	8	12	11	5	10	7	6	4	17	103	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	
11	55	F	ENFERMER	25	31	32	33	96	9	8	6	7	11	13	5	9	8	6	7	15	104	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	
12	58	F	ENFERMER	30	34	34	29	97	10	6	6	8	12	11	7	10	9	6	7	14	106	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	
13	63	F	ENFERMER	29	35	32	24	91	8	4	6	8	9	9	4	7	8	4	5	19	91	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	
14	55	F	ENFERMER	28	19	34	37	90	9	6	6	7	11	8	4	8	7	3	4	17	90	1	2	2	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	1	1	2		
15	43	F	MEDICO	14	22	39	38	99	11	5	4	7	9	9	5	8	6	2	5	17	88	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	
16	58	F	ENFERMER	28	21	36	31	88	12	8	6	8	10	11	2	12	8	5	7	15	104	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	
17	40	F	MEDICO	14	24	38	37	99	9	7	6	7	10	11	5	10	8	3	5	17	98	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	
18	45	F	ENFERMER	18	19	24	36	79	12	6	6	7	10	11	6	8	7	5	7	17	102	1	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
19	60	F	ENFERMER	30	29	37	40	106	12	7	7	8	12	11	7	11	9	4	8	17	113	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	
20	49	F	ENFERMER	20	29	30	29	88	7	4	5	8	11	12	6	8	6	7	5	12	91	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	
21	54	F	ENFERMER	54	24	27	25	76	9	5	7	7	10	9	3	6	4	4	5	18	87	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	
22	62	F	ENFERMER	35	19	22	25	66	7	6	6	6	9	12	4	8	6	5	4	14	87	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
23	49	F	ENFERMER	24	25	27	28	80	7	4	4	4	7	9	4	6	6	3	4	13	71	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	
24	55	F	MEDICO	27	29	32	27	84	6	6	5	5	7	10	4	7	6	4	5	12	77	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	
25	51	F	ENFERMER	25	32	39	39	110	7	5	7	6	12	9	4	8	6	3	6	16	89	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	
26	46	F	ENFERMER	20	19	40	35	94	11	7	7	8	10	12	7	9	8	4	7	16	106	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	
27	39	F	ENFERMER	16	31	26	29	86	8	4	3	6	9	9	5	9	7	2	4	16	82	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
28	53	F	ENFERMER	25	25	24	26	75	7	4	5	5	9	9	4	6	6	4	4	17	80	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	
29	55	F	ENFERMER	28	18	25	37	80	9	7	5	6	10	10	4	8	8	3	6	15	91	1	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	
30	44	M	ENFERMER	14	21	30	22	73	4	4	5	6	8	9	4	6	5	4	3	14	72	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2		
31	64	M	MEDICO	29	30	30	31	91	9	6	6	8	9	12	6	9	9	4	6	18	102	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
32	56	M	ENFERMER	25	24	31	31	86	9	6	6	6	9	12	6	9	8	4	6	16	97	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
33	52	M	MEDICO	20	28	27	30	85	7	6	6	6	9	9	6	9	9	6	5	18	96	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
34	58	F	ENFERMER	34	27	30	26	83	9	5	6	7	11	12	6	7	8	4	7	19	101	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2
35	56	F	ENFERMER	30	34	36	37	107	8	6	6	6	9	12	6	10	7	5	6	14	95	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
36	43	F	MEDICO	14	23	40	40	103	10	6	7	7	10	13	6	8	10	6	6	18	107	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	



	edad	sexo	grupo	tservicio	D1P	DC E2	DR E3	VARIA BLEIN TELIG.	DC 1	DCC O2	DCO NF3	DE ST 4	DID 5	DIN N6	DL 7	DM OT 8	DR 9	DR M1 0	DTD 11	DE LIE	V2	D1P ER	D2C OM	D3 RE P	VAR 1	D1 CO M	D2C ONF L	D3 CO NF	D4 ES TR.	D5I DE N	D6I NN	D7 LID ER	D8 MO TIV	D 9	D 1 0	D 1 1	V2 CLI MA	v
21	54	F	ENFERMER	54	24	27	25	76	9	5	7	7	10	9	3	6	4	4	5	18	87	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	
22	62	F	ENFERMER	35	19	22	25	66	7	6	6	6	9	12	4	8	6	5	4	14	87	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	
23	49	F	ENFERMER	24	25	27	28	80	7	4	4	4	7	9	4	6	6	3	4	13	71	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	
24	55	F	MEDICO	27	29	32	27	84	6	6	5	5	7	10	4	7	6	4	5	12	77	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	
25	51	F	ENFERMER	25	32	39	39	110	7	5	7	6	12	9	4	8	6	3	6	16	89	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	
26	46	F	ENFERMER	20	19	40	35	94	11	7	7	8	10	12	7	9	8	4	7	16	106	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	
27	39	F	ENFERMER	16	31	26	29	86	8	4	3	6	9	9	5	9	7	2	4	16	82	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
28	53	F	ENFERMER	25	25	24	26	75	7	4	5	5	9	9	4	6	6	4	4	17	80	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	
29	55	F	ENFERMER	28	18	25	37	80	9	7	5	6	10	10	4	8	8	3	6	15	91	1	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	
30	44	M	ENFERMER	14	21	30	22	73	4	4	5	6	8	9	4	6	5	4	3	14	72	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	
31	64	M	MEDICO	29	30	30	31	91	9	6	6	8	9	12	6	9	9	4	6	18	102	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	
32	56	M	ENFERMER	25	24	31	31	86	9	6	6	6	9	12	6	9	8	4	6	16	97	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
33	52	M	MEDICO	20	28	27	30	85	7	6	6	6	9	9	6	9	9	6	5	18	96	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	58	F	ENFERMER	34	27	30	26	83	9	5	6	7	11	12	6	7	8	4	7	19	101	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2
35	56	F	ENFERMER	30	34	36	37	107	8	6	6	6	9	12	6	10	7	5	6	14	95	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
36	43	F	MEDICO	14	23	40	40	103	10	6	7	7	10	13	6	8	10	6	6	18	107	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
37	49	F	ENFERMER	26	23	25	27	75	6	4	7	8	10	8	4	8	5	3	4	17	84	2	2	2	2	1	1	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2
38	38	F	ENFERMER	16	14	32	40	86	9	5	5	6	11	11	4	10	7	4	5	15	92	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	
39	49	F	ENFERMER	18	30	32	34	96	8	5	5	7	12	8	5	8	7	6	4	17	92	2	2	2	3	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2
40	57	F	ENFERMER	25	29	26	24	79	12	7	7	8	11	11	7	11	8	6	8	16	112	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
41	40	F	ENFERMER	15	34	37	39	110	9	5	6	6	9	8	5	9	5	4	5	17	88	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	
42	60	M	ENFERMER	32	38	38	40	116	12	6	6	7	10	12	6	9	6	3	6	19	102	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	
43	42	F	ENFERMER	14	27	22	24	73	9	5	4	6	9	8	4	7	8	3	5	17	85	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	
44	58	M	MEDICO	28	25	28	30	83	7	4	5	6	9	9	5	6	6	4	5	16	82	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2
45	50	F	ENFERMER	25	23	25	25	73	8	6	5	6	9	10	6	6	5	2	2	13	78	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
46	46	F	ENFERMER	16	22	27	29	78	6	6	4	7	9	9	4	9	9	5	7	17	92	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2
47	52	F	MEDICO	25	27	40	32	99	8	6	6	6	8	12	4	5	6	2	2	12	77	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
48	50	M	MEDICO	26	28	32	32	92	12	8	6	8	9	12	6	9	12	8	7	18	115	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
49	40	F	ENFERMER	14	28	28	27	83	5	5	4	4	5	9	3	5	5	4	6	13	68	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
50	55	F	ENFERMER	25	20	29	27	76	6	2	2	4	6	8	3	6	4	4	4	13	62	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	48	M	ENFERMER	48	24	34	37	97	10	3	6	8	12	10	5	10	8	4	6	20	102	2	2	2	3	3	1	1	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2
52	50	F	ENFERMER	25	20	24	24	69	6	6	6	6	7	9	5	9	8	4	4	13	83	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
53	55	F	ENFERMER	19	23	18	31	72	8	5	5	5	8	10	5	9	9	4	5	17	102	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
54	63	M	MEDICO	50	25	26	26	57	8	4	4	6	5	8	4	13	5	2	5	14	78	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
55	42	F	ENFERMER	14	19	32	34	85	7	5	4	7	9	8	4	5	4	4	2	15	74	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"  
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

Lima, 18 de noviembre del 2020

Señor  
**MARTIN DAVELOUIS SANCHEZ**  
Director Hospital Central de la FAP  
Ciudad. -

**ASUNTO:** Permiso para recoger información con los instrumentos de investigación en la institución que representa.

De mi especial consideración.

Es grato saludarlo cordialmente expresándole los sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión Institucional que tan dignamente dirige.

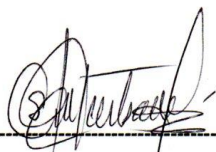
Aprovecho la oportunidad para presentarme como estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, **Silvia Inés Urbano Pérez** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO** con código universitario N°7002449450, con el fin de solicitarle tenga a bien autorizar el permiso para aplicar un instrumento de investigación al personal de salud a su cargo de la institución que representa.

Dicho instrumento obedece a un trabajo netamente académico titulado "**Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal de salud del hospital central FAP- LIMA 2020**" que servirá para completar la investigación.

La aplicación de dicho instrumento respecto al día, hora, espacio y lo necesario que demande el trabajo, puede ser coordinado directamente entre el (la) investigador (a) y su despacho, o con alguien a quien Ud. designe.

Esperamos de una resolución favorable a esta solicitud por el bien de la investigación y lo académico, a su vez aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atentamente,



Lic. Silvia Inés Urbano Pérez  
NSA 707416  
Código 7002449450

HOSPITAL CENTRAL FAP	
MESA DE PARTES	
R	O
19 NOV 2020	
N° Rc:	179783
Firma:	

Anexo 21

**Trait Meta Mood Scale 24 TMMS-24 (Salovey & Mayer)**

Edad: 63 años

Grupo ocupacional: Médico / Enfermera

Sexo: M/F

Tiempo de servicio: 33 años

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. Recuerde no hay respuestas correctas o incorrectas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

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

## Anexo 22

### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El cuestionario es anónimo y confidencial, Es importante responder de manera franca y honesta, Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo, Llenar el cuestionario con lapicero. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.

1. Nombre de la organización de Salud:  
 2. Edad: 63a  
 3. Tiempo trabajando en la institución: 33años  
 6. Grupo Ocupacional: (1) Médico (2) Enfermera  
 3. Sexo: (1) Femenino (2) Masculino.  
 5. Condición: (1) Nombrado (2) Contratado  
 7. Tiempo trabajando en el puesto Actual:

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

	ÍTEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	X 4
2.	Me río de bromas.	1	2	3	X 4
3.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	X 3	4
4.	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	X 3	4
5.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	X 2	3	4
6.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	X 3	4
7.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	X 3	4
8.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	X 4
9.	Las cosas me salen perfectas.	1	2	X 3	4
10.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	X 3	4
11.	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	X 3	4
12.	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	X 3	4
13.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	X 3	4
14.	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	X 2	3	4
15.	Estoy sonriente.	1	2	3	X 4
16.	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.	1	2	X 3	4
17.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	X 3	4
18.	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	X 2	3	4
19.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	X 3	4
20.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	X 3	4
21.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	X 2	3	4
22.	Cometo errores.	1	X 2	3	4
23.	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	X 4
24.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	X 3	4
25.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	X 3	4
26.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	X 3	4
27.	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	X 3	4
28.	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	1	2	3	X 4
29.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	X 3	4
30.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	X 3	4
31.	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	X 4
32.	He mentido	X 1	2	3	4
33.	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	X 4
34.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	X 3	4

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

Anexo 23

**Trait Meta Mood Scale 24 TMMS-24 (Salovey & Mayer)**

Edad: 52 años

Grupo ocupacional: Medico / Enfermera

Sexo: M/F F

Tiempo de servicio: 20 años

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. Recuerde no hay respuestas correctas o incorrectas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

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

## Anexo 24

### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El cuestionario es anónimo y confidencial, Es importante responder de manera franca y honesta, Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo, Llenar el cuestionario con lapicero. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.

1. Nombre de la organización de Salud: HCFAP  
 2. Edad: 52 años 3. Sexo: (1) Femenino (2) Masculino.  
 3. Tiempo trabajando en la institución: 20 años 5. Condición: (1) Nombrado (2) Contratado  
 6. Grupo Ocupacional: (1) Medico (2) Enfermera 7. Tiempo trabajando en el puesto Actual: 20 años

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

	ÍTEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	(3)	4
2.	Me río de bromas.	1	2	(3)	4
3.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	(4)
4.	La innovación es característica de nuestra organización.	1	(2)	3	4
5.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	(2)	3	4
6.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	(1)	2	3	4
7.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	(3)	4
8.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	(3)	4
9.	Las cosas me salen perfectas.	1	(2)	3	4
10.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	(3)	4
11.	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	(3)	4
12.	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	(3)	4
13.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	(3)	4
14.	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	(3)	4
15.	Estoy sonriente.	1	2	(3)	4
16.	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.	1	2	(3)	4
17.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	(2)	3	4
18.	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	(2)	3	4
19.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	(2)	3	4
20.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	(3)	4
21.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	(2)	3	4
22.	Cometo errores.	1	(2)	3	4
23.	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	(4)
24.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	(3)	4
25.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	(3)	4
26.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	(3)	4
27.	Mi salario y beneficios son razonables.	1	(2)	3	4
28.	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	1	(2)	3	(4)
29.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	(3)	4
30.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	(3)	4
31.	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	(3)	4
32.	He mentido	(1)	2	3	4
33.	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	(3)	4
34.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	(3)	4

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.



Anexo 25

**Trait Meta Mood Scale 24 TMMS-24 (Salovey & Mayer)**

Edad: 60 años

Grupo ocupacional: Medico / Enfermera

Sexo: M/F

Tiempo de servicio: 30 años

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. Recuerde no hay respuestas correctas o incorrectas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

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

## Anexo 26

### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El cuestionario es anónimo y confidencial, Es importante responder de manera franca y honesta, Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo, Llenar el cuestionario con lapicero. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.

1. Nombre de la organización de Salud: *HOSPITAL CENTRA FAP*  
 2. Edad: *60* 3. Sexo:  Femenino (2) Masculino.  
 3. Tiempo trabajando en la institución: *38 años* 5. Condición:  Nombrado (2) Contratado  
 6. Grupo Ocupacional: (1) Medico  Enfermera 7. Tiempo trabajando en el puesto Actual: *30 años*

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

	ÍTEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Me río de bromas.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
3.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
4.	La innovación es característica de nuestra organización.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
5.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
6.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
7.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
8.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
9.	Las cosas me salen perfectas.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
10.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
11.	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
12.	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
13.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
14.	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
15.	Estoy sonriente.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
16.	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
17.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
18.	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
19.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
20.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
21.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
22.	Cometo errores.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
23.	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
24.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
25.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
26.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
27.	Mi salario y beneficios son razonables.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
28.	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
29.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
30.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
31.	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
32.	He mentido	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
33.	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
34.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

Anexo 27

**Trait Meta Mood Scale 24 TMMS-24 (Salovey & Mayer)**

Edad: 54

Grupo ocupacional: Medico / Enfermera

Sexo: M/F F

Tiempo de servicio: 31 años

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. Recuerde no hay respuestas correctas o incorrectas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

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

## Anexo 28

### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El cuestionario es anónimo y confidencial, Es importante responder de manera franca y honesta, Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo, Llenar el cuestionario con lapicero. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.

1. Nombre de la organización de Salud:  
 2. Edad:  
 3. Tiempo trabajando en la institución: *3 años*  
 3. Sexo: (1) Femenino (2) Masculino.  
 5. Condición: (1) Nombrado (2) Contratado  
 6. Grupo Ocupacional: (1) Medico (2) Enfermera  
 7. Tiempo trabajando en el puesto Actual: *60*

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

	ÍTEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
2.	Me río de bromas.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
3.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
4.	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
5.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
6.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
7.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
8.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
9.	Las cosas me salen perfectas.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
10.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
11.	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
12.	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
13.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
14.	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
15.	Estoy sonriente.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
16.	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4
17.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
18.	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
19.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4
20.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
21.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4
22.	Cometo errores.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
23.	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
24.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
25.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
26.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
27.	Mi salario y beneficios son razonables.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
28.	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
29.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
30.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
31.	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4
32.	He mentido	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4
33.	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4
34.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

Anexo 29

**Trait Meta Mood Scale 24 TMMS-24 (Salovey & Mayer)**

Edad: 64 a

Grupo ocupacional: Medico / Enfermera

Sexo: M/F M

Tiempo de servicio: 29 años

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. Recuerde no hay respuestas correctas o incorrectas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

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

## Anexo 30

### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El cuestionario es anónimo y confidencial, Es importante responder de manera franca y honesta, Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo, Llenar el cuestionario con lapicero. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.

1. Nombre de la organización de Salud: HCFPAP  
 2. Edad: 64 a  
 3. Sexo: (1) Femenino (2) Masculino  
 4. Tiempo trabajando en la institución: 29 a  
 5. Condición: (1) Nombrado (2) Contratado  
 6. Grupo Ocupacional: (1) Medico (2) Enfermera  
 7. Tiempo trabajando en el puesto Actual: 26 a

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

	ÍTEMES	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4
2.	Me río de bromas.	1	2	3	4
3.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
4.	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
5.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
6.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
7.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
8.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
9.	Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
10.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
11.	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
12.	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
13.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
14.	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
15.	Estoy sonriente.	1	2	3	4
16.	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.	1	2	3	4
17.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
18.	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
19.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
20.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
21.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
22.	Cometo errores.	1	2	3	4
23.	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
24.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
25.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4
26.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
27.	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
28.	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	1	2	3	4
29.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
30.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
31.	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
32.	He mentido	1	2	3	4
33.	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
34.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

TABLA 19

*Personal de Salud del Hospital Central FAP por grupo de edad*

<b>Grupo de edad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
35-39 a	4	7.3
40-44 a	8	14.5
45-49 a	10	18.2
50-54 a	10	18.2
55-59 a	14	25.5
60-64 a	9	16.4
Total	55	100.0

Del total de personal de salud bajo estudio, se observa que el 25.5% (14) se encontraron dentro del grupo de edad de 55-59 años.

El promedio de edad del personal de salud bajo estudio fue 51 (DS: 7.6) años

TABLA 20

*Personal de Salud del Hospital Central FAP por género*

<b>Género</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Femenino	44	80.0
Masculino	11	20.0
Total	55	100.0

Del total de personal de salud bajo estudio, se observa que el 80% (44) fueron de género femenino.

TABLA 21

*Personal de Salud del Hospital Central FAP por ocupación*

<b>Ocupación</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Médico	18	32.7
Enfermero	37	67.3
Total	55	100.0

Del total de personal de salud bajo estudio, se observa que el 67.3% (37) fueron enfermeros.

TABLA 22

*Personal de Salud del Hospital Central FAP por tiempo de servicio*

<b>Tiempo de servicio</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
0-10 a	0	0
11-20 a	22	40
21-30 a	27	49
> 30 a	6	11
Total	55	100

El 49.1% (27) del total de personal de salud bajo estudio, presentaron entre 21 a 30 años como tiempo de servicio.

El promedio del tiempo de servicio del personal de salud bajo estudio fue 24 (DS: 8.1) años