



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN
LOS TRABAJADORES DE SALUD EN UN POLICLÍNICO –
LIMA, 2020”.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO DE PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. SANTARIA DE LA CRUZ, VISENCIA

LIMA – PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

Dra. CUENCA ROBLES NANCY ELENA

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA
Vocal

DEDICATORIA:

Este trabajo va dedicado, a mi madre adorada que se fue al cielo. tu pronta partida me deja un dolor profundo dentro del pecho, sé que me cuidas desde donde estás y harás que mi camino sea menos compleja. Te amo eternamente

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por la vida que nos da, a pesar de las ingratitudes y solemos recordarte en momentos de adversidad; a mi familia, que me brinda estabilidad emocional, a mi asesor por la paciencia que me obsequia en todo momento, y por último, a todo el staff de profesionales que fueron partícipes de nuestra formación académica.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020, el estudio fue de tipo básico, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. El diseño no experimental, su población de estudio estuvo constituida por 74 trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico y censal, por lo que se trabajó con el total de la población. En cuanto a la recolección de datos se llevó a cabo por cuestionario de la inteligencia emocional creado en 1996 adaptado por Noemi Yacavilca Rivera en 2017 y clima laboral cl-spc creado por Sonia Palma en 1999 adaptado por Joana Bravo en 2015. Cuyos resultados obtenidos demuestran que existe una correlación estadísticamente significativa donde $p = 0.000$ que es menor de 0.05 entre la inteligencia emocional y clima laboral.

Palabra clave: inteligencia emocional, clima laboral, trabajadores, dimensiones.

ABSTRACT

The objective of this research had as a general objective to determine the relationship that exists between emotional intelligence and work climate in health workers in a polyclinic - Lima, 2020, its study was basic type, correlational level and quantitative approach. The non-experimental design, its study population is made up of 74 health workers in a polyclinic - Lima, 2020. The non-probabilistic and census sampling technique was used, so we worked with the total population. Regarding data collection, it was carried out by an emotional intelligence questionnaire created in 1996 adapted by Noemi Yacavilca Rivera in 2017 and cl-spc work environment created by Sonia Palma in 1999 adapted by Joana Bravo in 2015. Whose results obtained show that there is a statistically significant correlation where $p = 0.000$ which is less than 0.05 between emotional intelligence and work environment.

Key word: emotional intelligence, work environment, workers, dimensiones.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA:	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problema especifica	18
1.4. Justificación de estudio	18
1.5. Objetivos de la investigación:	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivo especifico	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación:	20
2.1.1. Antecedentes nacionales:	20
2.1.2. Antecedentes internacionales:	22
2.2. Bases teóricas de las variables:	24
2.2.1. Definición de la inteligencia emocional.....	24
2.2.2. Definición de clima laboral.	29
2.3. Definición de términos básicos.....	32
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	35
3.1. Hipótesis de la investigación	35

3.1.1.	Hipótesis general.....	35
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	35
3.2.	Variables de estudios.	35
3.2.1.	Definición conceptual.	36
3.2.2.	Definición operacional.	36
3.3.	Tipo y nivel de investigación:.....	38
3.4.	Diseño de la investigación.....	39
3.5.	Población y muestra de investigación:	40
3.5.1.	Población:	40
3.5.2.	muestra:	40
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	40
3.6.1.	Técnicas recolección de datos:	40
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos:	40
3.7.	Métodos de análisis de datos	44
3.8.	Aspectos éticos:	44
IV.	RESULTADOS.	45
4.1.	Resultados descriptivos.....	45
4.1.1.	Descripción de los resultados de la variable: inteligencia emocional.....	45
4.1.2.	Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable inteligencia emocional	46
4.1.3.	Descripción de los resultados de la variable: clima laboral.	51
4.1.4.	Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable clima laboral	52
4.2.	Resultados inferenciales	57
4.2.1.	Prueba de normalidad de la variable	57
4.2.2.	Prueba de hipótesis general	58
4.2.3.	Prueba de la primera hipótesis específica.....	59
4.2.4.	Prueba de la segunda hipótesis específica	60
4.2.5.	Prueba de la tercera hipótesis específica.....	61
4.2.6.	Prueba de la cuarta hipótesis específica	62
4.2.7.	Prueba de la quinta hipótesis específica	63
V.	DISCUSIÓN	64

VI. CONCLUSIONES	67
VII. RECOMENDACIONES:	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXO	76
Anexo 1: Matriz de consistencia	77
Anexo 2: Matriz de operacionalización.	79
Anexo 3: Instrumentos	80
Anexo 4: Validación de instrumentos:	85
Anexo 5: Matriz de datos	99
Anexo 6: Propuesta de valor	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable Inteligencia emocional.....	37
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de clima laboral	38
Tabla 3.	Confiabilidad de la variable inteligencia emocional.....	43
Tabla 4.	Confiabilidad de la variable clima laboral	43
Tabla 5.	Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la Inteligencia emocional.....	45
Tabla 6.	Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión Autoconocimiento.....	46
Tabla 7.	Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión autorregulación.	47
Tabla 8.	Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión Automotivación.....	48
Tabla 9.	Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión empatía.	49
Tabla 10.	Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión habilidad social.....	50
Tabla 11.	Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según el clima laboral.....	51
Tabla 12.	Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión autorrealización.....	52
Tabla 13.	Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión involucramiento laboral	53
Tabla 14.	Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión supervisión	54
Tabla 15.	Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión comunicación	55
Tabla 16.	Distribución de frecuencia y porcentajes de estudiantes según la dimensión condiciones laborales.....	56
Tabla 17.	Prueba de estadística paramétrica Kolmogorov-Smirnov.....	57

Tabla 18. Coeficiente de correlación y significación entre las variables inteligencia emocional y clima laboral	58
Tabla 19. Coeficiente de correlación y significación entre las variables inteligencia emocional y autorrealización	59
Tabla 20. Coeficiente de correlación y significación entre las variables inteligencia emocional e involucramiento laboral	60
Tabla 21. Coeficiente de correlación y significación entre las variables inteligencia emocional y supervisión	61
Tabla 22. Coeficiente de correlación y significación entre las variables inteligencia emocional y comunicación	62
Tabla 23. Coeficiente de correlación y significación entre las variables inteligencia emocional y condiciones laborales	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de la variable inteligencia emocional.....	45
Figura 2. Distribución porcentual de la dimensión autoconocimiento	46
Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión autorregulación	47
Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión automotivación	48
Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión empatía.	49
Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión habilidad social.....	50
Figura 7. Distribución porcentual de la variable clima laboral.....	51
Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión autorrealización	52
Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión involucramiento laboral	53
Figura 10. Distribución porcentual de la dimensión supervisión	54
Figura 11. Distribución porcentual de la dimensión comunicación	55
Figura 12. Distribucion porcentual de la dimensión condiciones laborales.....	56

INTRODUCCIÓN

Goleman (1998) afirma que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, y la agilidad mental. Del mismo modo, Robbins (1990) define al clima laboral como la personalidad de la organización, y se asemeja a la cultura porque reafirma las tradiciones, valores, costumbres y prácticas. Uniendo estas dos variables, es evidente la relación que guardan ambas teorías.

Este trabajo de investigación denominado inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Consta de capítulos que se encuentran detallados de forma organizada que a continuación se plasma de la siguiente manera.

Capítulo I. “Problema de investigación”, en este capítulo se describe de forma clara y precisa el motivo de la investigación que se presenta en el policlínico Villa Salud, así mismo, también se realiza un análisis previo a la propuesta de solución y objetivos planteados

Capítulo II. “Marco teórico”, en este capítulo se encuentran las bases teóricas, es una parte fundamental porque ayuda a comprender de manera adecuada y precisa el problema de investigación.

Capítulo III. “Métodos y materiales”, se encuentran las metodologías utilizadas, especificando sus técnicas e instrumentos para recolectar y procesar el problema de investigación.

Capítulo IV. “Resultados”, relación entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. En el cual se observa que el 73.3% el cual representa 55 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de inteligencia emocional medio alto, mientras que el 26.7% que equivale a 20 trabajadores tiene un nivel intermedio, sin embargo, el nivel bajo y

optimo tiene el 0%. En cuanto al clima laboral, se observa que el 52.0% que representa 39 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de clima laboral medio alto, y 44.0% que equivale 33 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel alto de clima laboral, y finalmente el 4.0% que representa 3 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel bajo.

Capítulo V. “Discusión”, en este capítulo se encuentran las interpretaciones de los resultados. Capítulo VI. “Conclusiones”, en donde los trabajadores de salud están caracterizados por tener niveles altos de la inteligencia emocional: autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía. Finalmente, la variable clima laboral, los trabajadores de salud poseen niveles normales en su mayoría. Dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, Habilidades sociales, condiciones laborales.

Capítulo VI. “Recomendaciones”, en este capítulo se precisan las actividades y estrategias que se deben realizar para poder desarrollar un mejor desempeño y habilidades, y así mismo, el manejo adecuado de las emociones de los trabajadores.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

A nivel mundial la inteligencia emocional fue definida por Goleman (1999) como la capacidad de reconocer sus propios sentimientos, así como también de los demás de esta manera se manejaría adecuadamente sus emociones y sus comportamientos ante cualquier adversidad de la vida (Duque Luis, 2017).

De la misma forma Chiavenato (1990) considera al clima laboral como la columna y la atmósfera de una organización incluyendo factores de tecnología, política, reglamentos, estilos de liderazgo, etapa de la vida del negocio. todo esto influye en las actitudes comportamentales de los trabajadores dentro de una organización laboral (Ramos, 2012).

Estos autores con sus respectivas definiciones ponen en evidencia claramente la relación que existe entre la inteligencia emocional y clima laboral se sabe que más de tercera parte de los trabajadores presentan problemas emocionales que han afectado a su rendimiento laboral, el poco cumplimiento de sus funciones, así mismo, es muy necesario mencionar que el trabajo es una actividad humana, que genera conflictos y divisiones como parte de su naturaleza, buscando satisfacciones personales o familiares, pero cuando todo esto ocurre, ya resulta agotador emocionalmente se sienten afligidos y con pocos ánimos en continuar, es ahí donde se presenta la inestabilidad emocional en su vida personal, laboral y social. Por esta razón, existen estudios muy profundos para un buen manejo de un equipo de trabajo dentro de una empresa (Castillo, 2017).

A nivel de Latinoamérica, en las competencias empresariales se tiene claro que la inteligencia emocional juega un rol muy importante, en las aptitudes y habilidad de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno, a su vez, es una herramienta para dar el valor agregado a las organizaciones. Dentro de esta línea también está el clima laboral, es uno de los más relevantes del desarrollo personal del individuo, ya que en este aspecto surgen relaciones

interpersonales de los mismos y las diferentes estrategias de adaptación y pertenencia a un grupo de trabajo (Gamboa g. , 2018).

A nivel nacional, las organizaciones empresariales se encuentran preocupadas constantemente, de las competencias personales de los integrantes de su compañía, tomando muy en cuenta su actitud, percepción, motivación y otros factores que determinan los comportamientos de sus trabajadores, y estos a su vez, tienen influencia en las competencias de la inteligencia emocional, es por esta razón que se ha vuelto un tema de alta relevancia, conocer de cómo funcionan las emociones, como desarrollarlas y así mismo aprender manejarlas en los diferentes ámbito de la de la vida cotidiana, y sobre todo, en el ámbito laboral (Yabar, 2016).

A nivel local, específicamente en el policlínico Villa Salud, las personas que laboran diariamente en esta institución, donde se realiza esta investigación se han observado situaciones de bajo rendimiento laboral, incomodidad manifestada constantemente ante cambios internos, estos acompañados de ausentismo laboral, problemas interpersonales entre otros que preocupan a los directivos quienes han observado también el poco interés y baja motivación de su personal, por esta razón los objetivos no se encuentran cumplidos al 100%. Al ser consultados a estos trabajadores, manifiestan que carecen de adaptabilidad y se ven gobernados por el miedo constante tal vez de ser despedidos. Las consecuencias de esta realidad problemática están causando la baja productividad y al mismo tiempo la ausencia de los pacientes de los diferentes servicios que brinda esta clínica, como por ejemplo, pediatría, medicina interna, odontología, psicología, nutrición y ginecología. Teniendo en cuenta estas consecuencias muy graves, se ha sugerido a los gerentes de esta empresa, que tomen cartas en el asunto, escuchando a su capital humano de cuáles son sus necesidades y de por qué su comportamiento de esta manera, llegado así a un estado de equilibrio para el bienestar de todos. Así mismo, como parte de del involucramiento laboral brindar talleres de manejo de estrés, juegos recreativos, paseos campestres en fechas importantes como en el día del trabajador, para ser le sentir parte de la familia del grupo de Villa Salud, así mismo, resaltar la importancia de la comunicación para solucionar cualquier inconveniente lo más antes posible, sin la necesidad de llegar a problemas mayores.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020?

1.2.2. Problema específica

PE 1 ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la autorrealización en los trabajadores de salud en un policlínico-Lima, 2020?

PE 2 ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el involucramiento laboral en los trabajadores de salud en un policlínico, Lima, 2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y supervisión en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020?

PE 4 ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y comunicación en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020?

PE 5 ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y condiciones laborales en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020?

1.4. Justificación de estudio

Este estudio cuenta con una justificación teórica porque resume aportes teóricos de autores más destacados que hacen referencia a las variables en estudio. Lo cual nos ayudará a ampliar conocimientos que se tienen acerca de la inteligencia emocional y clima laboral, así como también las causas sobre el desarrollo de estas, y las fortalezas que se pueden adquirir en la aplicación correcta de las mismas.

Así mismo, tiene una justificación práctica en la medida que ayuda a prevenir este problema actual. Que aqueja comúnmente en las organizaciones nacionales o privadas donde las relaciones interpersonales son casi obligatorias en un centro de trabajo con personas, el éxito de estas organizaciones es mantener el equilibrio

entre los trabajadores para un buen funcionamiento de un equipo de trabajo, y así alcanzar al máximo el crecimiento y productividad

También tiene una justificación económica puesto que colabora con el ahorro o evita gastos económicos a los empresarios, que se pueden ver envueltos en situaciones dolosas con sus trabajadores.

Por último, tiene una justificación metodológica, puesto que los resultados siempre darán pie a que se continúen los estudios en este campo y quizás se puedan estudiar otras variables que aquí no se haya considerado y con otros grupos de personas. Esta investigación es un puente para futuros proyectos y aportes que puedan presentarse con variables similares.

1.5. Objetivos de la investigación:

1.5.1 Objetivo general

OG Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020

1.5.2 Objetivo específico

OE 1 Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la dimensión autorrealización en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020

OE 2 Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la dimensión involucramiento laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020

OE 3 Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y supervisión en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020

OE 4 Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y comunicación en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020

OE 5 Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y las condiciones laborales en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación:

2.1.1. Antecedentes nacionales:

Gamboa (2017) en su tesis titulada: Estilo de manejo de conflictos e inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la microred Santa Luzmila DISAV. Lima, 2016. En esta investigación el objetivo general fue: establecer la relación que tiene entre los estilos de manejo de conflictos y la inteligencia emocional en los trabajadores de la salud de microred Santa Luzmila DISA V. lima,2016. Tipo de investigación básico, diseño no experimental ,descriptiva correlacional ,en la muestra se han considerado 100 trabajadores de los 7 establecimientos de la microred Santa Luzmila. Se ha utilizado dos instrumentos como son el inventario de estilo de manejo de conflictos (ROCI-II) de Rahim(1983)adaptado por Álvarez y Ramírez (2004) y la escala de Trait -Meta Mood Sacle (TMMS-24) Salovey y Mayer (1995) que fue adaptado por Fernández, Extremera y Ramos (2004) ambos basados en la escala de Likert En los resultados encontramos que el sexo femenino representa el 71% de los trabajadores salud y los hombres un 29% las edades son de 31 a 45 años el 54% de trabajadores representan una inteligencia emocional excelente .

Yacavilca (2017) en su tesis: Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017. Esta investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos del personal del servicio de cirugía cardiovascular, es un enfoque cuantitativo el tipo de investigación tiene un nivel de descriptivo correlacional el método de la investigación es hipotético deductivo se ha aplicado a una muestra total de 80 trabajadores del servicio de cirugía cardiovascular donde participaron técnicos de enfermería, secretarias y tecnólogos del hospital dos de mayo, para lo cual se utilizaron dos instrumentos para medir sus variables del estudio como es la inteligencia emocional y el manejo de conflictos el resultado final de este estudio arroja que si existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el hospital nacional dos de mayo, 2017.

Poma (2019) con su tesis: Nivel de inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en un Hospital EsSalud, nivel I. 2019. El objetivo general de este estudio fue precisar la relación que existe entre la variable inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos en el personal asistencial de un Hospital EsSalud nivel I.2019, investigación tuvo como diseño de tipo correlacional simple, en la muestra participaron 32 trabajadores, integrados por enfermeros, médicos, técnicos de enfermería, secretarías y obstetras del hospital, se ha aplicado dos instrumentos de evaluación el cuestionario de la inteligencia emocional de Daniel Goleman y el test de Thomas -Kilmann. El resultado final indica que no hay relación significativa entre el nivel de la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos.

Vallejos (2017) con su tesis: Clima organizacional y satisfacción laboral en la microrred de la salud San Martín de Porres, 2017, esta investigación tuvo como objetivo general de precisar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la microrred de salud San Martín de Porres en el año 2017. La población aplicada fue de 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos. El método aplicado de esta investigación fue hipotético deductivo, así mismo tuvo un diseño no experimental de nivel correlacional y se a utilizado dos instrumentos como es el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral ,los resultados de esta investigación concluye que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en la microrred de salud San Martín de Porres en el año 2017.

Matos (2017) con su tesis: Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de la microrred de Chilca, período 2017.: el objetivo general de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la microrred de Chilca 2017. Fue de tipo descriptivo correlacional mencionarla también que se encuentra en un nivel explicativo, se ha trabajado con una muestra poblacional de 130 trabajadores de la microrred Chilca, tuvo un diseño correlacional, la técnica de la recolección de datos fue con la técnica observación directa, indirecta, análisis documental y la encuesta según el modelo de Likert. El resultado se llegó a la conclusión de que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Microrred de chilca de 2017.

Huarancca,(2018) con su tesis: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del puesto de salud Collazos, Ica junio 2018. Esta investigación tuvo el propósito de determinar la relación que existe el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del puesto de salud Collazos, Ica, junio 2018. Fue de tipo no experimental y tuvo un diseño descriptivo correlacional, se ha trabajado con una población de muestra de 50 trabajadores .para la colección de datos se ha utilizado la técnica de encuesta, se utilizaron dos instrumentos como es el cuestionario de clima organizacional y el cuestionario de satisfacción laboral ,el resultado de este estudio se ha llegado a una conclusión de que el clima organizacional influye significativamente con el porcentaje de 54.02 % en cuanto al comportamiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la red de salud Ica, 2016 .

2.1.2. Antecedentes internacionales:

Fleischhacke (2014).Tesis titulada: Inteligencia emocional y productividad laboral estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia entre la inteligencia emocional y productividad laboral en los trabajadores del personal del centro del diagnóstico por imágenes, para este estudio se ha utilizado el diseño descriptivo correlacional mediante dos escalas de Likert en el cual se reconoció el nivel de inteligencia emocional y el nivel de productividad, la población y la muestra estuvo conformada por 40 trabajadores del centro de diagnóstico por imágenes ,policlínica, las edades oscilan entre 18 y 60 años, del sexo masculino y femenino. Con diversas religiones, estado civil y nivel socio económico medio, y nivel académico mayormente universitario, como resultado se ha comprobado que el nivel de la inteligencia emocional que maneja los trabajadores es normal lo cual significa que fortalece su desempeño dentro de la empresa, ya que cuenta con diferentes habilidades como por ejemplo autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Guerrero (2015) con su tesis titulada: Estrés laboral, fuentes de stres e inteligencia emocional en los trabajadores de centro de urgencias y emergencias 112 de extremadura. El objetivo de este trabajo de investigación fue analizar si las fuentes de estrés del puesto de trabajo tienen influencia con el estrés laboral, y las

habilidades de la inteligencia emocional cuyo estudio fue de tipo descriptivo, correlacional, donde participaron 91 profesionales de salud del centro de atención de urgencias y emergencias 112 Extremadura, los instrumentos utilizados fueron un cuestionario sociodemográfico y laboral, uno de fuentes de estrés del puesto de trabajo, el E.D.E. de estrés laboral y el TMMS-24 de inteligencia emocional. Como resultado final se han comprobado niveles medios tanto a nivel de estrés como de las fuentes de estrés, de la misma forma los valores de la inteligencia emocional expresados se encuentran en los niveles medios. Las variables sociodemográficas y la labor en general no parecen ejercer efectos diferenciales en la problemática de estudio. No se ha encontrado una relación estadísticamente significativa en el estrés laboral con la excepción de la variable puesto de trabajo, sin embargo, con las fuentes de estrés se ha encontrado correlación con la edad, experiencia profesional, institución laboral y el puesto de trabajo, con la inteligencia emocional se encontró una relación significativa con la institución laboral, no se encontró relación una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las fuentes de estrés del puesto del trabajo.

Aranguren (2019) en la tesis titulada: Analisis correlacional entre la inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores del nivel administrativo hospitalario y asistencial de la clinica del sistema nervioso renovar LTDA sede Villavicencio: esta investigacion tuvo como objetivo general establecer la correlacion entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores del nivel administrativo,hospitalario asistencial de la clinica del sistema Nervioso Renovar Ltda sede Villavicencio, fue una investigacion cuantitativa descriptiva correlacional ,en la poblacion y muestra participaron 218 trabajadores de nivel administrativo, asistencial y hospitalario en cada una de las 16 sedes de la clinica .de los cuales fueron 22 administradores ,60 hospitalarios y 130 asistenciales, se ha aplicado dos instrumentos como es el cuestionario de la inteligencia emocional validado por (Mercado Ramos Vasquez y Jimenez,2001) y el instrumento para la medicion del clima organizacional validado en colombia por (Tapias ,Gueso y Duque ,2014) los resultados indican que no hay una correlacion directa entre la inteligencia emocional y clima organizacional, ya que la inteligencia emocional se encuentra en nivel medio y el clima oraganizacional en nivel alto .

Ardínez (2014) en la tesis titulada: Evaluación de la influencia del clima laboral en la motivación de una institución del personal técnico – científico y administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el Municipio de San Juan del César, la Guajira. Esta investigación tuvo como objetivo general evaluar la influencia del clima laboral en la motivación y la satisfacción del personal técnico – científico y administrativo en una institución de salud de tercer nivel en el Municipio de San Juan del César - La Guajira.2014, su método de investigación fue descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, la muestra total fue de 51 empleados que laboran en una institución de salud de tercer nivel en el Municipio de San Juan del César – La Guajira . se ha utilizado dos instrumentos, el cuestionario de clima laboral (CAL)y el cuestionario de gestión por motivación y satisfacción (MbM), resultados : el 56.86 % de los trabajadores perciben el clima laboral alto mientras el que el 43.14%tienen el nivel regular, no se ha detectado trabajadores con el nivel bajo .en conclusión, no se ha encontrado una relación entre la satisfacción laboral y la motivacion del trabajador, el clima laboral influye significativamente sobre la satisfaccion del personal ,pero no influye en la motivacion .

2.2. Bases teóricas de las variables:

2.2.1. Definición de la inteligencia emocional.

Choquecondo & Ramirez(2020) citan a Goleman (1998), quien afirma que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

De la misma forma, Apaza y Flores (2019) citan a Salovey y Mayer (1997) donde definen a la inteligencia emocional como la habilidad de manejar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, diferenciando entre ellos y aplicando los conocimientos con el propósito de dirigir los propios pensamientos y acciones. Como finalizando, BarOn (1997) define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y

de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional (Ugarriza 2001).

2.2.1.1. Enfoques teóricos de la inteligencia emocional.

A través del tiempo el concepto de la inteligencia emocional, se ha popularizado de una forma abismal, a partir de ello, surgieron diferentes enfoques definidos con sus propios autores. Según Mayer (2001), estos pueden clasificarse en dos grandes grupos: modelos mixtos y el modelo de habilidad (Fragoso-Luzuriaga, 2015).

2.2.1.2. Modelo mixto:

Rego y Fernández (2005); Sánchez y Hume, (2004); Mayer, (2001). Refieren que este modelo presenta diversas habilidades como por ejemplo destrezas, objetivos, rasgos de la personalidad, competencias y disposiciones afectivas, al presentar estas diversidades de elementos fue criticada duramente porque los resultados de sus instrumentos llegaron a ser confusos, así como también sus numerosas y complejas variables. En ocasiones se han reflejado que los resultados presentados no eran del año del estudio como modelos de la inteligencia emocional si no de las investigaciones de sus variables aisladas. Dos de los modelos que más representan de esta perspectiva son: el modelo de Goleman y el modelo de Barón (Fragoso-Luzuriaga, 2015).

2.2.1.3. Modelo de Goleman:

Conceptualiza a la inteligencia emocional como un conjunto de características para resolver con éxito los problemas vitales, los que más destacan son las habilidades de automotivarse, persistir sobre las decepciones, controlar impulsos, demorar la gratificación, regular el humor, evitar trastornos que disminuyen las capacidades cognitivas, mostrar empatía, generar esperanza. Este modelo fue perfeccionándose con el tiempo, tanto así, que la versión final afirma

que la inteligencia emocional se compone por cinco dimensiones conformadas por diversas competencias (Fragoso-Luzuriaga, 2015).

2.2.1.4. Dimensiones según Daniel Goleman.

Según Goleman (1996), afirma que la inteligencia emocional está constituida por cuatro dimensiones tales como se menciona a continuación: el autoconocimiento, automotivación, empatía y las habilidades sociales (Alviárez & Pérez, 2009)

Autoconocimiento. Goleman (1996) señala en detectar un sentimiento cuando este se presente, es decir tomar conciencia de lo que uno siente en ese momento, la inteligencia emocional está basada en la capacidad de reconocer sentimientos. también está referida a la aptitud personal, esta aptitud personal define el dominio de la humanidad, aplicando la conciencia emocional, la autoevaluación y la confianza en uno mismo (Alviárez & Pérez, 2009).

Autorregulación. Habilidad enfocada de lidiar con los propios sentimientos adaptando a cualquier situación. muchas veces las personas que tienen escasez del manejo de estas caen con facilidad en estados de inseguridad, por el contrario, las personas que lo poseen esta habilidad tienen un mejor control emocional y tienden a recuperarse con facilidad ante cualquier episodio de la vida. Goleman (1996) menciona que este indicador de la inteligencia emocional se divide en: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad, e innovación (Alviárez & Pérez, 2009).

Motivación. Ander -Egg (1991) define a la motivación como la capacidad para enviar energía a una dirección específica con un propósito determinado. en el campo de la inteligencia emocional se usa el sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento, en este panorama Goleman (1996) expresa que hay cuatro fuentes principales de motivación tales como: el individuo mismo (dentro del esta el pensamiento positivo, visualización respiración abdominal, gestión desagregada), los amigos, familias y colegas, el soporte más importante es nuestro pensamiento emocional, y además, de eso cuenta mucho nuestro propio entorno como por ejemplo (aire, luz, sonido, objetos motivacionales) para un manejo adecuado de los parámetros adecuados de la inteligencia

emocional es muy importante tomar el mando de los pensamientos, lidiar oportunamente con las excitaciones nerviosas y además ser buenos en llegar a solucionar problemas (Alviárez & Pérez, 2009 p. 99).

Empatía. Es una habilidad definida como la capacidad que permite a las personas explorar las necesidades y los deseos de los demás, tales así Goleman (1996) afirma que las personas dotadas de esta aptitud se encuentran alertas ante cualquier episodio emocional y de inmediato se encuentran dispuestas a escuchar y además de eso muestran una gran sensibilidad ante esa problemática así mismo brindan su entera comprensión. Según Goleman la empatía se subdivide en las siguientes dimensiones: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse ,orientación hacia el servicio ,aprovechar la diversidad y la conciencia política (Alviárez & Pérez, 2009).

Habilidades sociales. Es la capacidad de relacionarse con los demás y la sociedad, esta habilidad es la base fundamental de la popularidad, liderazgo y la eficiencia interpersonal, las personas con esta cualidad son generalmente competentes relacionado con la interacción entre los individuos mientras interactúan mediante la comunicación efectiva ,comprensión y la valoración de las emociones de los demás ,la administración de la inteligencia emocional pasa de intrapersonal a interpersonal Goleman (1996) expone cuatro temas que se consideran dentro de esta habilidad como es la auto apertura, asertividad y la escucha asertiva (Alviárez & Pérez, 2009).

2.2.1.5. Modelo de Bar-On

Bar-On (2010,2006) puntualiza a la inteligencia emocional como un conjunto de competencias y habilidades que decretan la efectividad de la comprensión entre individuos, todo esto demostrando sus emociones y afrontando las demandas de la vida cotidiana. teniendo como base esta definición, el autor instrumenta a la inteligencia socio emocional en cinco dimensiones básicos que son los siguientes: Intra personal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad, humor (Fragoso-Luzuriaga R. , 2015).

2.2.1.5.1. Dimensiones según Bar-On.

Intrapersonal. Dimensión que consiste en tener conciencia de nuestras propias emociones, así como también de los autorreconocimientos, autoconciencia, asertividad, independencia y autoactualización (Fragoso-Luzuriaga R. , 2015 p. 116).

Interpersonal. Esta dimensión considera a la conciencia social y las relaciones interpersonales como un punto de equilibrio estas habilidades y competencia que están compuestas son las siguientes: empatía, responsabilidad social y como último el establecimiento de las relaciones interpersonales satisfactorias (Fragoso-Luzuriaga R. , 2015).

Manejo de estrés. “Los puntos centrales de esta dimensión son el manejo y regulación emocional, las habilidades que la conforman son: tolerancia al estrés y control de impulsos” (Fragoso-Luzuriaga, 2015).

Adaptabilidad. “El núcleo de esta dimensión es el manejo del cambio, las habilidades y competencias que la integran son: chequeo de realidad, flexibilidad y resolución de problemas” (Fragoso-Luzuriaga R. , 2015).

Humor. Última dimensión, está relacionada con la motivación de cada individuo para un buen manejo de la vida, está integrada de las siguientes habilidades: optimismo y felicidad (Fragoso-Luzuriaga R. , 2015).

2.2.1.5.2. Modelo de habilidad.

La definición de los modelos de la habilidad está enfocada generalmente en fundamentar el constructo de la inteligencia emocional, básicamente en las habilidades para el procesamiento de la información emocional, cabe resaltar también que estos modelos no incluyen competencias de factores de la personalidad, su máximo representante de este modelo es Salovey y Mayer (1990) quien afirma que existe una serie de habilidades cognitivas o destrezas de los lóbulos prefrontales del neuro córtex, mediante este proceso se puede percibir, evaluar, expresar, manejar y autorregular las emociones de un modo inteligente (Giménez-Mas, 2010).

El modelo de Salovey y Mayer fue reformulado en varias ocasiones, en 1990 estos autores introdujeron la empatía como un componente, de la misma forma en 1997 y en el 2000 estos autores realizan otras nuevas aportaciones que mejoraría el modelo hasta consolidarse y ser considerados uno de los más populares (Giménez-Mas, 2010). las habilidades incluidas en el modelo son las siguientes :

- Percepción emocional
- Facilitación emocional
- Comprensión emocional
- Dirección emocional

Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento personal.

2.2.2. Definición de clima laboral.

En la actualidad el concepto del clima laboral, es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas, por su misma razón de ser un ente organizativo en el cual prima la importancia de su estudio y las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto (Ramos, 2012). teniendo en cuenta estas perspectivas diversos autores definen de la siguiente manera

Brunet (1987) afirma que el clima organizacional es como las percepciones del ambiente organizacional que están determinados por los valores, actitudes, así como también de las opiniones personales de los trabajadores, y la satisfacción y productividad que están influenciadas por los variables del medio como también personales. Esta definición está agrupada de aspectos organizacionales como por ejemplo el liderazgo, los conflictos, sistemas de recompensas y castigos, control y supervisión y como último, las particularidades del medio físico de la organización (Ramos, 2012).

Por su parte Robbins (1990) define al clima laboral como la personalidad de la organización y se asemeja a la cultura porque permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas. a partir de esta definición que resalta

en la cultura organizacional, es considerada como un factor estable y permanente en el tiempo, que diferencia una organización de otra (Ramos, 2012).

por otro lado Chiavenato (1990), considera que el clima laboral es el medio interno y la atmósfera de una organización, están involucrados los factores como la tecnología, políticas, reglamentos, estilos de liderazgo, etapa de la vida de negocio. Que son muy influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral de la organización (Ramos, 2012) .

2.2.2.1. Enfoques del clima laboral:

Brunet (1997) dentro de su definición del clima laboral considera tres enfoques importantes:

Primer enfoque :

El clima como medida múltiple de los atributos organizacionales, es decir, el clima laboral es un conjunto de características que describen una organización, de la misma forma se diferencia de otros productos o servicios ,estos son relativamente estables a través del tiempo también influye en el comportamiento de las personas dentro de una organización o empresa .en este caso pone de importancia en los factores de objetivos (Ucrós Brito, 2010)

Segundo enfoque:

El clima como medida perceptiva de los atributos individuales. Este enfoque responde a la discusión que involucra a la percepción del clima y los valores, actitudes, y opiniones personales del personal trabajador y además de eso considera su grado de satisfacción, esto quiere decir que las personas perciben el clima laboral en función de las necesidades que la organización le puede brindar una satisfacción necesaria. En conclusión, el clima no puede ser estable en el tiempo, tampoco uniforme dentro de una organización, esto puede cambiar según las emociones de las personas que integran en una organización (Ucrós Brito, 2010).

Tercer enfoque:

El clima como medida perceptiva de los atributos organizacionales. Definición enfocada en una serie de características que son percibidas de forma a propósito de una organización o de sus unidades departamentales estas pueden ser reducidas según la organización que actúa consciente o inconscientemente con sus miembros y la sociedad (Ucrós Brito, 2010).

Factores del clima laboral. Según Palma (2004) son cinco los factores que se determinan en el clima laboral en función al análisis estadístico y cualitativo realizado para la “Escala Clima Laboral CL - SPC”; estos son:

2.2.2.2. Factores o dimensiones de clima laboral.

Según Sonia Palma (2004) refiere que son cinco factores que determinan el clima laboral en función del análisis estadístico, escala clima laboral CL-SPC son las siguientes:

Autorrealización. Es una apreciación que tiene el individuo con respecto a la posibilidad que el medio laboral favorece en cuanto al desarrollo personal y profesional, con contingencia a la tarea y con perspectiva de futuro, del modo que se sientan en desarrollo, y a la vez, sentirse realizados. Escudero (2011) menciona a la pirámide de Maslow, haciendo la referencia como un deseo de las personas por la superación y satisfacción al alcanzar el potencial de cada uno, es por esta razón, cuando uno llega a su máximo nivel tiene el poder suficiente de salir adelante y dejar huellas en todo lo que realiza, siendo esto un factor importante en el clima laboral y la personalidad y lo más provechoso en la organización porque el colaborador mejora su productividad y su rendimiento al máximo (Zavaleta, 2014).

Involucramiento laboral. Se define como la identificación que tiene el individuo con los valores organizacionales, así como también, con el compromiso dentro de la empresa con la finalidad de cumplir y lograr el desarrollo de la organización, ayudando a lograr metas planteadas por la empresa así poder lograr un mejor servicio. Frías (2001) afirma que el trabajador demuestra su involucramiento laboral cuando se siente identificado y comprometido dentro de la

empresa donde su finalidad, va a ser cumplir a cabalidad sus objetivos sin sentirse obligado (Zavaleta, 2014).

Supervisión. Dimensión que está encargada a la apreciación y supervisión del trabajador de las funciones dentro de la actividad laboral, en su relación y apoyo de las tareas que forman parte de su desempeño cotidiano, mejorando la productividad y la calidad de servicio. En muchas ocasiones la presencia de un supervisor causa grados de tensión que mejora su desempeño laboral (Zavaleta, 2014).

Comunicación. Como una percepción donde involucra la fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la información dentro del funcionamiento interno de la empresa, así como también, con la atención a los usuarios y clientes de la misma, generando una mejor relación con los demás. Cuadros (2007) dice que el desarrollo de la productividad es efectivo, debido a una buena comunicación que se da entre los trabajadores y sus entornos, sin embargo, menciona también que se debe generar un bajo clima laboral cuando hay cierta comunicación con diferentes direcciones del mando, ya que muchos de ellos, no tienen la capacidad adecuada y contacto con otras áreas o jefes de sección (Zavaleta, 2014).

Condiciones laborales. Ultima dimensión que está encargada en el reconocimiento de la institución donde provee elementos necesarios como por ejemplo: materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las metas encomendadas por la empresa, donde haya facilidad para el desempeño del trabajo de la mejor manera. Cuando se habla de las condiciones laborales no solo son las remuneraciones económicas sino también de los distintos elementos que se necesitan para su ejecución, todas las organizaciones están obligadas de brindar los equipos necesarios. por otro lado, De la Fuente (citado en Cuadros ,2007) afirma que la remuneración es un factor indispensable para el trabajador (Zavaleta, 2014).

2.3. Definición de términos básicos.

Inteligencia emocional. Un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. Como tal, nuestra inteligencia no

cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

Autoconocimiento. Es un sentimiento cuando este se presente, es decir tomar conciencia de lo que uno siente en ese momento.

Autorregulación. Habilidad enfocada de lidiar con los propios sentimientos adaptando a cualquier situación. muchas veces las personas que tienen escasez del manejo de estas caen con facilidad en estados de inseguridad, por el contrario, las personas que lo poseen esta habilidad tienen un mejor control emocional y tienden a recuperarse con facilidad ante cualquier episodio de la vida.

Automotivación. Es la motivación como la capacidad para enviar energía a una dirección específica con un propósito determinado. en el campo de la inteligencia emocional se usa el sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento. en este panorama.

Empatía. Es una habilidad definida como la capacidad que permite a las personas explorar las necesidades y los deseos de los demás, las personas dotadas de esta aptitud se encuentran alertas ante cualquier episodio emocional y de inmediato se encuentran dispuestas a escuchar y además de eso muestran una gran sensibilidad ante esa problemática, así mismo, brindan su entera comprensión.

Habilidades sociales. Es la capacidad de relacionarse con los demás y la sociedad esta habilidad es la base fundamental de la popularidad, liderazgo y la eficiencia interpersonal, las personas con esta cualidad son generalmente competentes relacionado con la interacción entre los individuos mientras interactúan mediante la comunicación efectiva, comprensión y la valoración de las emociones de los demás.

Interpersonal. Es la conciencia social y las relaciones interpersonales como un punto de equilibrio estas habilidades y competencia que están compuestas, son las siguientes: empatía, responsabilidad social y como último, el establecimiento de las relaciones interpersonales satisfactorias.

Manejo de estrés. Es el manejo y regulación emocional, las habilidades que la conforman son: tolerancia al estrés y control de impulsos.

Adaptabilidad. Es el manejo del cambio, las habilidades y competencias que la integran son: chequeo de realidad, flexibilidad y resolución de problemas.

Humor. Es un buen manejo de la vida, está integrada de las siguientes habilidades: optimismo y felicidad.

III. MÉTODOS Y MATERIALES.

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión autorrealización en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020.

HE 2. Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión involucramiento laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020.

HE 3. Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la supervisión en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020.

HE 4. Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020.

HE 5. Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y las condiciones laborales en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020.

3.2. Variables de estudios.

En este proyecto de investigación se va a trabajar con dos variables:

- Inteligencia emocional
- Clima laboral

3.2.1. Definición conceptual.

3.2.1.1. Definición conceptual de la variable Inteligencia emocional

Goleman (1995) conceptualiza a la inteligencia emocional como una herramienta que ayuda a interactuar con el mundo, así como también envuelve sentimientos y habilidades como el control de los impulsos, autoconciencia, motivación, perseverancia y la empatía. La inteligencia emocional configura los rasgos de carácter, como, por ejemplo: la autodisciplina y compasión, estos dos son muy resaltantes para una buena adaptación social (Jacobo, 2015).

3.2.1.2. Definición conceptual de la variable clima laboral

Clima laboral es un medio ambiente físico y humano donde se desarrollan diversas actividades de trabajo, generalmente influye una satisfacción personal estando en contacto con las personas también trabajadoras de dicha entidad.

Palma (2004) refiere que el clima laboral es la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que labora, estas percepciones dependen de las diversas actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la empresa (Selene, 2015).

3.2.2. Definición operacional.

3.2.2.1. Definición operacional de la variable inteligencia emocional.

La variable de la inteligencia emocional se define a través de las puntuaciones alcanzadas en el cuestionario de la inteligencia emocional, adaptada y validada en el contexto peruano por Noemi Yacavilca (2017) creada en 1996 por el autor y escritor Daniel Goleman.

3.2.2.2. Definición operacional de la variable clima laboral.

La variable del clima laboral se define a través de las puntuaciones alcanzadas en el cuestionario del clima laboral CL-SPC, fue adaptada y validada en el contexto peruano por Joana Bravo (2015) creada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo en 1999.

Definición operacional basada en sus indicadores:

1) Definición operacional basada en sus indicadores de la variable inteligencia emocional

En la tabla 1 se presenta la operacionalización para la variable de la inteligencia emocional, en función de sus dimensiones, ítems, escalas y niveles o rangos.

2) Definición operacional basada en sus indicadores de la variable clima laboral

En la tabla 2 se presenta la operacionalización para la variable del clima laboral en función de sus dimensiones, ítems, escalas y niveles o rangos.

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Autoconocimiento	Control de sí mismo	1,2,3,4,5,6	Siempre (4)	Óptimo (91-120)
Autorregulación	Regula emociones	7,8,9,10,11,12	Casi siempre (3)	medio alto (71-90)
Automotivación	Autocontrol	13,14,15,16,17,18	A veces (2)	Intermedio (52-70)
Empatía	Decisión	19,20,21,22,23,24	Nunca (1)	Bajo (30-50)
Habilidad social	Seguridad	25,26,27,28,29,30		
	Motivación			
	asertividad			
	escucha,			
	identifica,			
	caridad			
	carismático			
	entusiasta			
	sociable			
	afectivo Afinidad			
	social			

Tabla 2.
Matriz de operacionalización de clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	escala	Niveles o rangos
Autorrealización	Motivación laboral	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Ninguno(o)	Bajo (50 – 117)
involucramiento	Sentido de pertenencia	2,7,12,22,27,32,37,42,47	Nunca (1)	
laboral	Retención de talento			Medio
	Liderazgo		Poco (2)	(118 – 178)
Supervisión	Empoderamiento			
	Comunicación	3,8,13,18,23,28,33,38,42,48		
	Reconocimiento		Regular o	
comunicación	profesional	4,9,14,19,24,34,39,44,19	Algo (3)	Alto (179 – 250)
	Relaciones			
condiciones	interpersonales			
laborales	Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	Mucho (4)	
	Condiciones laborales		Todo o	
	Condiciones laborales		Siempre	
	Condiciones del entorno		(5)	

3.3. Tipo y nivel de investigación:

El tipo de investigación fue básico, se denomina así porque es pura y teórica, el objetivo de esta investigación es incrementar los conocimientos científicos sin la necesidad de contrastarla con ningún aspecto práctico (Muntane, 2010).

El nivel de estudio fue correlacional, porque este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables (Hernández, 2014 p.93).

El enfoque de la investigación fue cuantitativa. “Los planteamientos cuantitativos se derivan de la literatura y corresponden a una extensa gama de propósitos de investigación, como: describir tendencias y patrones, evaluar variaciones, identificar diferencias, medir resultados y probar teorías” (Hernández, 2014 p.36).

3.4. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación fue no experimental.

Se define como la investigación realizada sin la necesidad de manipular deliberadamente las variables. Es decir, fue un estudio donde no hace variar de forma intencional las variables independientes para su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural (Hernández, 2014).

Esquema:

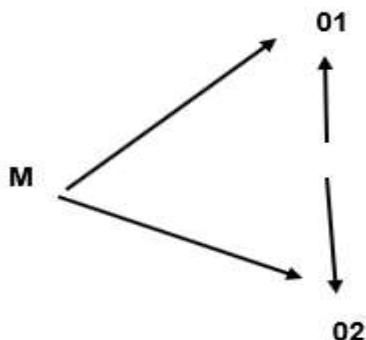


Diagrama de diseño correlacional

Donde:

M: Trabajadores en el policlínico Villa Salud

01: Observación de la inteligencia emocional

02: Observación de clima laboral

R: Relación entre variables

3.5. Población y muestra de investigación:

3.5.1. Población:

“La definición de la población en el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández, 2014 p.74). en esta investigación la población estuvo conformada por 75 trabajadores de salud del policlinico Villa Salud 2020.

3.5.2. muestra:

La muestra es un subgrupo de la población, llamado también subconjunto de elementos pertenecientes a ese grupo definido y representado por sus características. Para este estudio la muestra fue de tipo censal.

Ramírez (1997) define a la muestra censal como un conjunto de unidades de investigación que son consideradas como muestra sin acepción alguna. Por ello, estuvo conformada por 74 trabajadores de salud del policlínico Villa Salud, Lima, 2020.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.6.1. Técnicas recolección de datos:

La técnica que se utilizó para medir las variables de la inteligencia emocional y clima laboral fue mediante la encuesta que consistió en recopilar la información en la muestra de estudio.

Según Hernández (2014) afirma que la recolección de datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos:

Según Blanco (2000) un instrumento es un formato con un conjunto de preguntas (estructuradas o no estructuradas) que son producto de una variable que ha sido sustentada teóricamente, y de la cual fueron extraídos sus dimensiones e indicadores (Robles, 2010).

En otras definiciones, un cuestionario es un conjunto de preguntas con respecto de una o varias variables a medir estas deben ser congruentes con el planteamiento del problema e hipótesis (Hernández, 2014).

Instrumentos para medir inteligencia emocional :

Ficha técnica :

Nombre	: Cuestionario de inteligencia emocional
Autor	: Daniel Goleman
Año	:1996
Adaptado	: Noemi Yacavilca Rivera (2017)
Aplicación	: Individual y colectivo
Tiempo	:20 minutos aproximadamente
Edad	:Adultos
Administración	: Colectiva

Instrumentos para medir clima laboral:

Ficha técnica:

Nombre del test	Clima laboral CL-SPC
Nombre del autor	Psicóloga Sonia Palma Carrillo – 1999
Adaptado	Joana Bravo (2015)
País	Perú
Objetivo	Medir el nivel del clima organizacional
Estructuración	La prueba tiene 5 dimensiones
Escala tipo Likert	Consta de 50 ítems
Administración	Individual y colectiva
Tiempo	20 minutos
Utilidad	Elaboración de planes de intervención organizacional
Edad	18 a más

Validez y confiabilidad de los instrumentos

1) Validez

En terminos generales la validez, se refiere al grado en que un instrumento mida realmente la variable de estudio que se va medir (Hernández, 2014) .

La validacion del instrumento original del cuestionario de la inteligencia emocional fue creado en 1996 por el autor Daniel Goleman, fue de tipo escala de Likert con un total de 30 ítems, distribuido en cinco dimensiones, es decir se mide la inteligencia emocional con estos aspectos. Cada subescala consta de 6 enunciados, haciendo un total de 30. La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue: siempre 4, casi siempre 3, a veces 2, nunca 1, su aplicación es individual y colectiva el tiempo aproximado de la aplicación es de 20 minutos en edades adultas,de 18 años a mas,fue adaptado en el territorio peruano especificamente en Lima Metropolitana por Noemi Yacavilca en 2017, aprobado por tres juicios de expertos y tambien esta verificada con la confiabilidad de los instrumentos (cuestionarios) que sea presentado resultados favorables. Para la presente investigacion no se llegó a validar el instrumento puesto que ya fue aplicado en el mismo contexto donde se esta llevando la investigacion.

La validacion del instrumento original clima laboral cl-spc, fue creado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo en 1999, es un instrumento de exploracion psicologica que consta de 50 intems, su estructura está compuesta por 5 dimensiones, tiene como objetivo medir el clima organizacional, su administracion es individual y colectiva, fue adaptado en Lima Metropolitana por Joana Bravo en 2015, aprobado por 3 juicios de expertos y también está verificada con la confiabilidad de los instrumentos. Para la presente investigacion no se llegó a validar el instrumento puesto que ya fue aplicado en el mismo contexto donde se esta llevando la investigacion.

2) Confiabilidad

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández, 2014 p.200)

La confiabilidad del instrumento para medir la variable inteligencia emocional, se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach debido a que la escala de medición es polinómica de tipo Likert. Teniendo como resultado que el instrumento fue altamente confiable puesto que los resultados así lo demuestran, se realizó una prueba piloto de 20 trabajadores de salud de otro hospital con las mismas características que la muestra, antes de aplicar el cuestionario de la inteligencia emocional para poder determinar con certeza la confiabilidad del instrumento .

La confiabilidad del instrumento para medir la variable clima laboral se estimó con el método de alfa de Cronbach y método de Split Half de Guttman obteniéndose correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; por lo que se puede afirmar que el instrumento es confiable (Palma, 1999). Así mismo, en la adaptación de Bravo (2015) se encontró que la escala en general obtuvo un alfa de Cronbach de 0.85, concordando con los resultados de Sonia Palma (1999), se realizó una prueba piloto de 20 trabajadores de salud de otro hospital con las mismas características que la muestra, antes de aplicar el cuestionario clima laboral CL-SPC para poder determinar con certeza la confiabilidad del instrumento .

Tabla 3.
Confiabilidad Uad de la variable inteligencia emocional

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
intermedio	20	26,7	26,7	26,7
Medio alto	55	73,3	73,3	100,0
alto	75	100,0	100,0	

Tabla 4.
Confiabilidad de la variable clima laboral

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Bajo	3	4.0	4.0	4.0
Medio	39	52.0	52.0	56.0
alto	33	44.0	44.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

3.7. Métodos de análisis de datos

Según el enfoque cuantitativo las variables fueron medidas por medio de un cuestionario para cada variable, se elaboró la base de datos de las variables y luego se procesaron utilizando el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2013. Terminado la recolección de los datos por los instrumentos, se continuaron con el análisis estadístico que corresponde, en la cual fueron utilizados el paquete estadístico aplicado para ciencias sociales SPSS Versión 23. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y figuras de acuerdo a las variables y dimensiones. Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que el fin de esta investigación de determinar la relación entre las dos variables con un nivel de confianza del 95% y 5% de error.

3.8. Aspectos éticos:

Por las características de este estudio, se consideró de suma importancia el aspecto ético ya que se realizó la investigación con los trabajadores del policlínico villa salud, involucrando toda las especialidades como: odontología, psicología, medicina general, pediatría, oftalmología, otorrino, por lo cual fue pertinente informar a las autoridades del policlínico que dieron el consentimiento que corresponde. De la misma manera se respetó el anonimato y particularidad con respecto hacia el evaluado sin juzgar su desempeño.

IV. RESULTADOS.

4.1. Resultados descriptivos

Después de haber realizado el trabajo de campo, con la aplicación de los instrumentos para la variable inteligencia emocional y clima laboral se ha llegado a los siguientes resultados.

4.1.1. Descripción de los resultados de la variable: inteligencia emocional

Tabla 5.

Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la Inteligencia emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	0	0,0	0,0
Válido	Intermedio	20	26,7	26,7
	Medio alto	55	73,3	100,0
	Óptimo	0	0,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

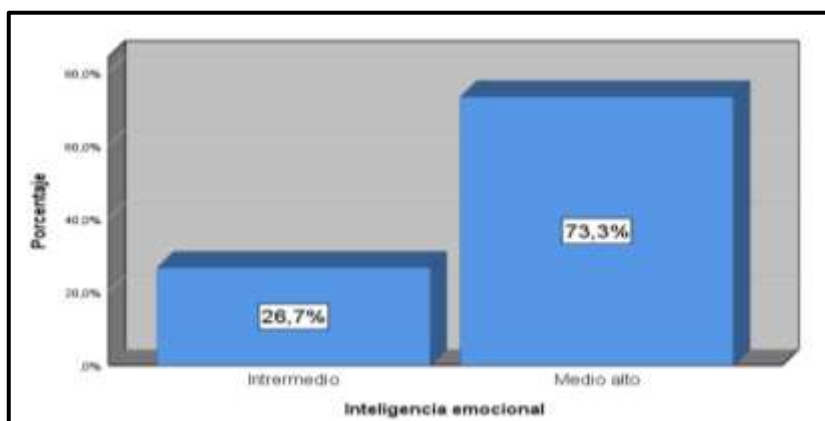


Figura 1. Distribución porcentual de la variable inteligencia emocional

En la tabla 5 y figura 1, se observa que el 73.3% de los trabajadores que representa a 55 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de inteligencia emocional medio alto, mientras que el 26.7% que equivale a 20 trabajadores tiene un nivel intermedio, sin embargo, el nivel bajo y óptimo tiene el 0%.

4.1.2. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable inteligencia emocional

Tabla 6.

Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión autoconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,7	2,7
	Intermedio	24	32,0	34,7
	Medio alto	46	61,3	96,0
	Óptimo	3	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

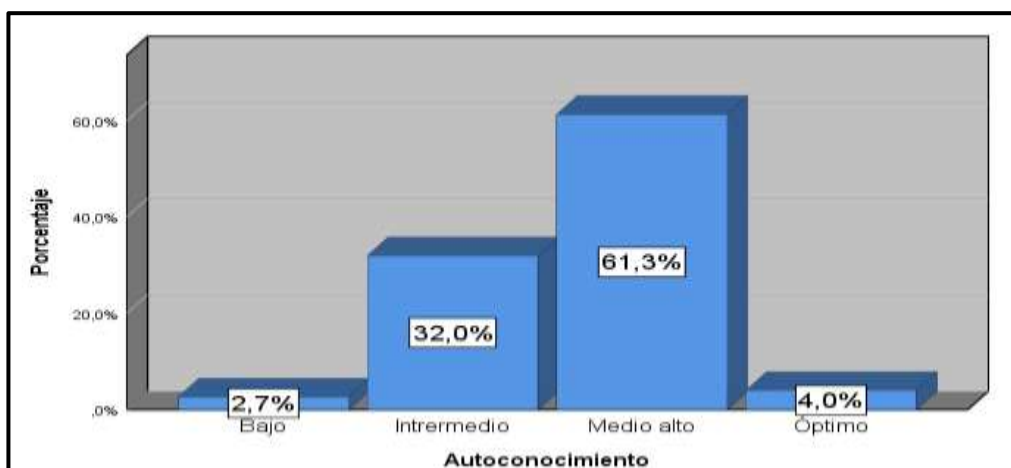


Figura 2. Distribución porcentual de la dimensión autoconocimiento

En la tabla 6 y figura 2, se observa que el 61.3% que representa a 46 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de autoconocimiento medio alto, y 32.0% que equivale a 24 trabajadores, tiene un nivel intermedio de autoconocimiento, por otro lado, 4.0% que representa a 3 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel óptimo, y finalmente el 2.7% que equivale a 2 trabajadores, tiene un nivel bajo.

Tabla 7.

Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión autorregulación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	1	1,3	1,3
Válido	Intermedio	25	33,3	34,7
	Medio alto	47	62,7	97,3
	Óptimo	2	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0

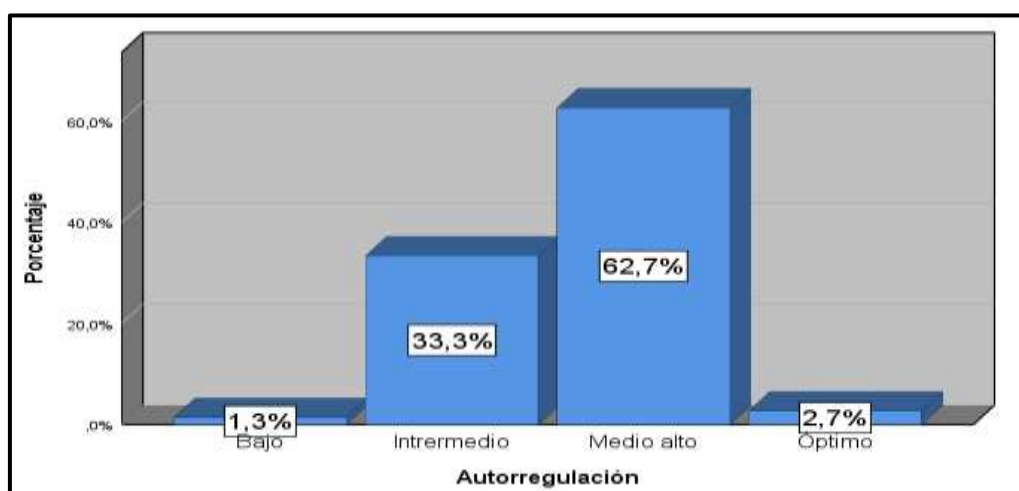


Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión autorregulación

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

En la tabla 7 y figura 3, se observa que el 62.7% el cual representa a 47 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de autorregulación medio alto, y 33.3% que equivale a 25 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel intermedio de autorregulación, por otro lado 2.7% que representa 2 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel óptimo, y finalmente el 1.3% que equivale 1 trabajador, tiene un nivel bajo.

Tabla 8.

Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajos según la dimensión automotivación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0,0	0,0
	Intermedio	8	10,7	10,7
	Medio alto	59	78,7	89,3
	Óptimo	8	10,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

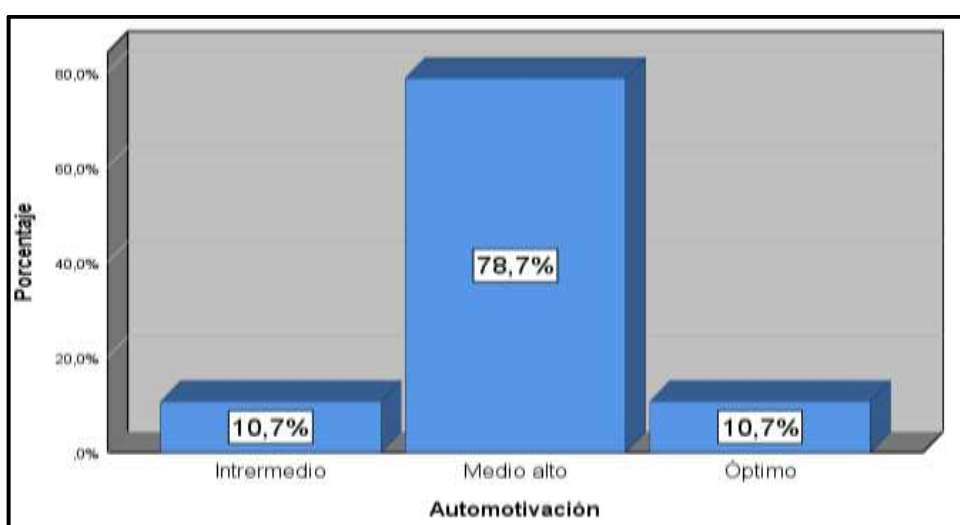


Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión automotivación

En la tabla 8 y figura 4, se observa que el 78.7% el cual representa a 59 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de automotivación medio alto, y 10.7% que equivale 8 a trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel intermedio de automotivación, por otro lado el 10.7% que representa a 8 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel óptimo, mientras que el nivel bajo tiene como resultado de 0%, en los trabajadores del policlínico.

Tabla 9.

Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Válido				
Intermedio	18	24,0	24,0	24,0
Medio alto	52	69,3	69,3	93,3
Óptimo	5	6,7	6,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

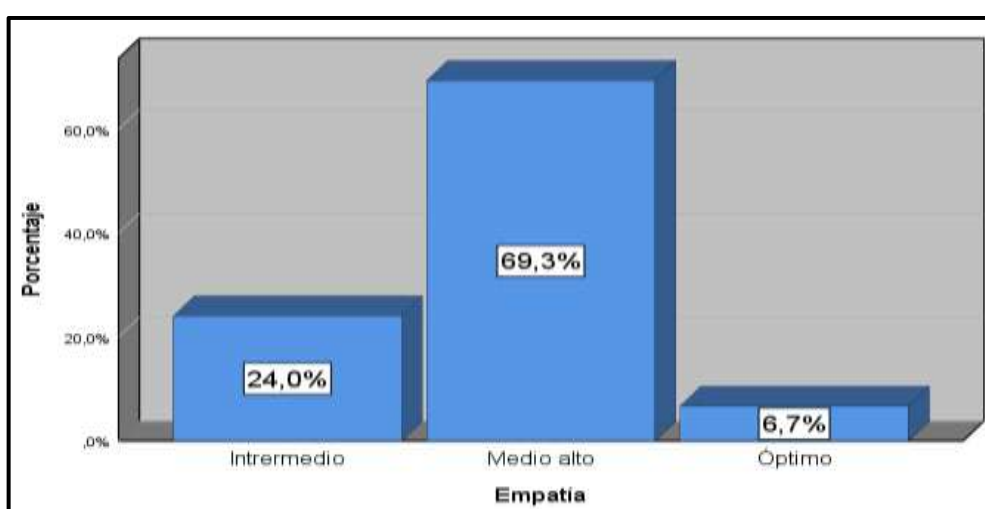


Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión empatía.

En la tabla 9 y figura 5, se observa que el 69.3.7% el cual representa a 52 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de empatía medio alto, y 24.0% que equivale a 18 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel intermedio de empatía, y de la misma forma el 6.7% que representa a 5 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel óptimo, cómo finalmente el nivel bajo tiene como resultado el 0%.

Tabla 10.

Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión habilidad social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	0	0,0	0,0
Válido	Intermedio	23	30,7	30,7
	Medio alto	51	68,0	98,7
	Óptimo	1	1,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

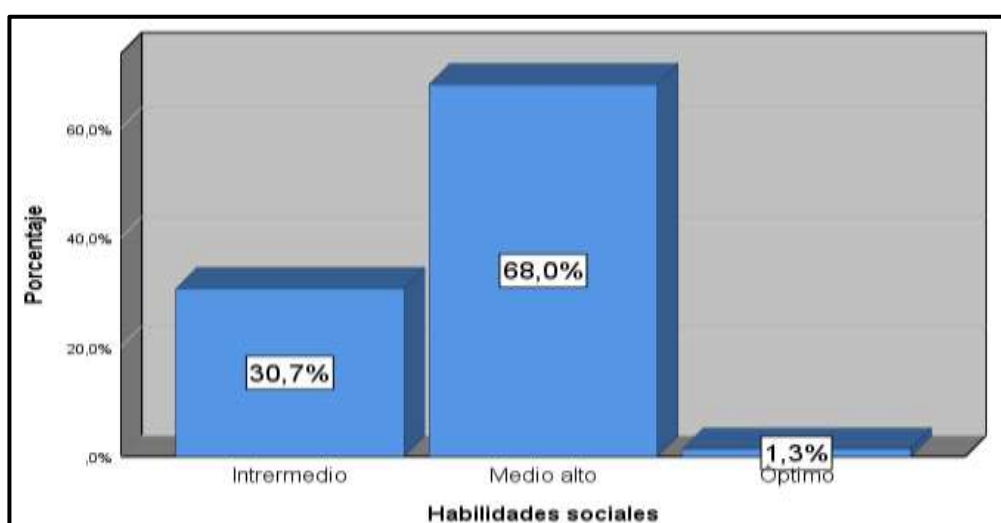


Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión habilidad social

En la tabla 10 y figura 6, se observa que el 68.0% el cual representa a 51 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de habilidades sociales medio alto, y 30.7% que equivale a 23 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel intermedio de habilidades sociales, y como siguiente el 1.3% que representa a 1 trabajador de salud del policlínico, tiene un nivel óptimo, finalmente el 0% representa el nivel bajo en los trabajadores de salud.

4.1.3 Descripción de los resultados de la variable: clima laboral.

Tabla 11.

Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según el clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	4,0	4,0
	Medio	39	52,0	56,0
	Alto	33	44,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

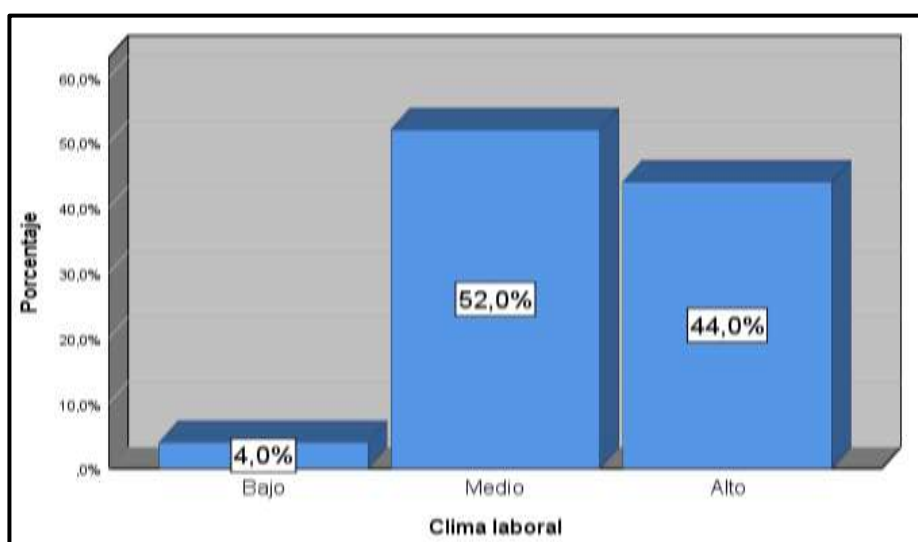


Figura 7. Distribución porcentual de la variable clima laboral

En la tabla 11 y figura 7, se observa que el 52.0% el cual representa a 39 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de clima laboral medio alto, y 44.0% que equivale a 33 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel alto de clima laboral, y finalmente el 4.0% que representa a 3 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel bajo.

4.1.4. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable clima laboral

Tabla 12.

Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	6,7	6,7	6,7
Medio	50	66,7	66,7	73,3
Alto	20	26,7	26,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

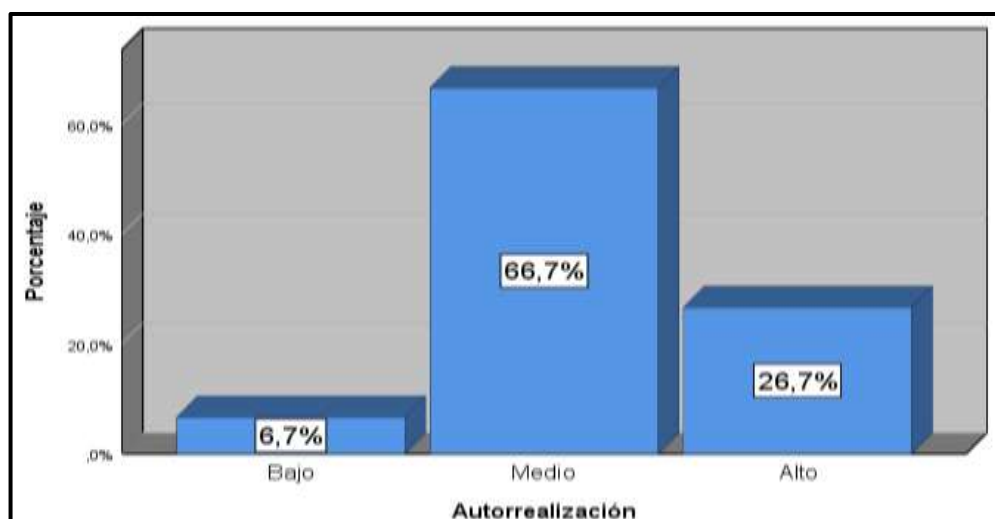


Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión autorrealización

En la tabla 12 y figura 8, se observa que el 66.7% el cual representa a 50 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de autorregulación medio, y 26.7% que equivale a 20 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel alto de autorregulación, y finalmente el 6.7% que representa a 5 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel bajo.

Tabla 13.

Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión involucramiento laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	6,7	6,7	6,7
Medio	48	64,0	64,0	70,7
Válido Alto	22	29,3	29,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

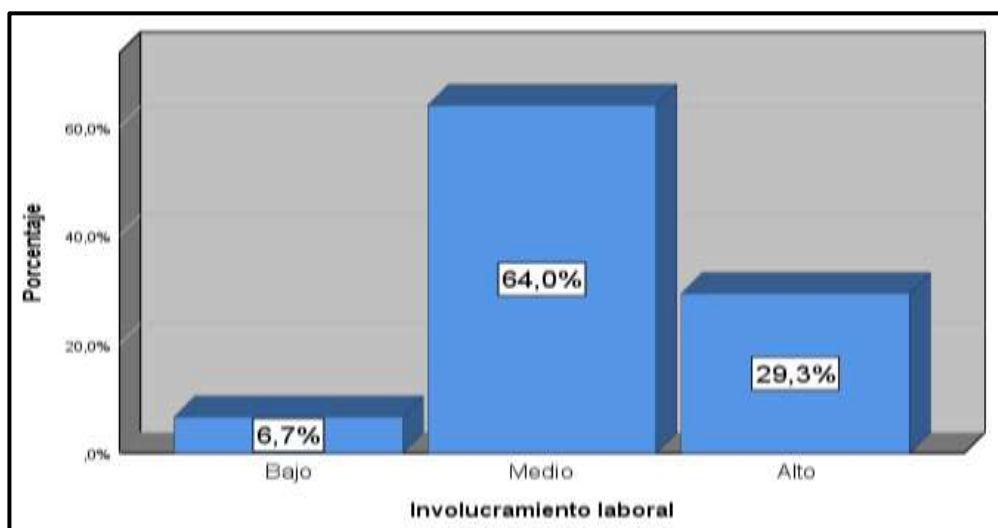


Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión involucramiento laboral

En la tabla 13 y figura 9, se observa que el 64.0% el cual representa a 48 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de involucramiento laboral medio, y 29.3% que equivale a 22 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel alto de involucramiento laboral, y finalmente el 6.7% que representa a 5 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel bajo.

Tabla 14.

Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión supervisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	4,0	4,0	4,0
Medio	46	61,3	61,3	65,3
Válido Alto	26	34,7	34,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

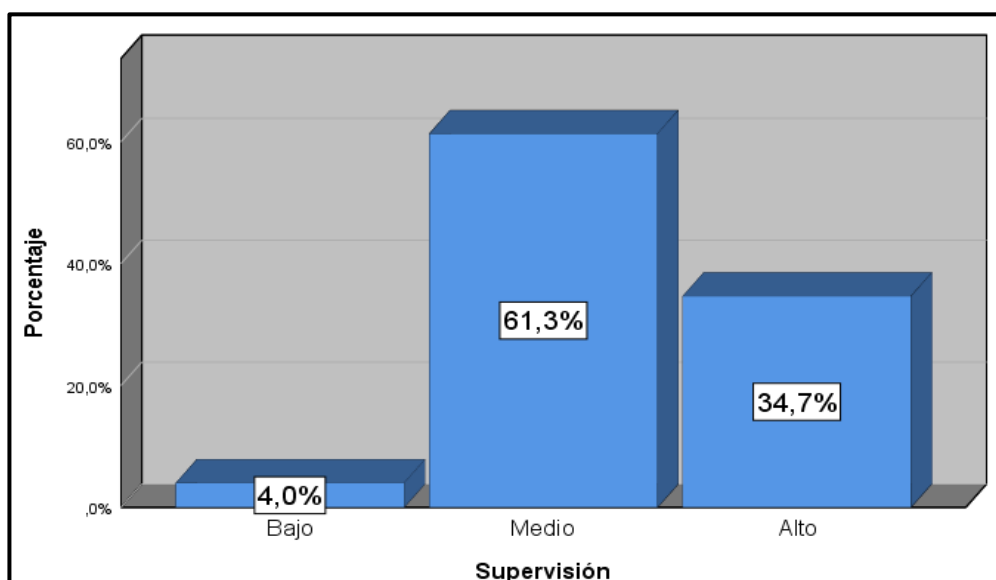


Figura 10. Distribución porcentual de la dimensión supervisión

En la tabla 14 y figura 10, se observa que el 61.3% el cual representa a 46 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de supervisión medio, y 34.7% que equivale a 26 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel alto de supervisión, y finalmente el 4.0% que representa a 3 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel bajo.

Tabla 15.

Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores según la dimensión comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	4,0	4,0
	Medio	45	60,0	64,0
	Alto	27	36,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

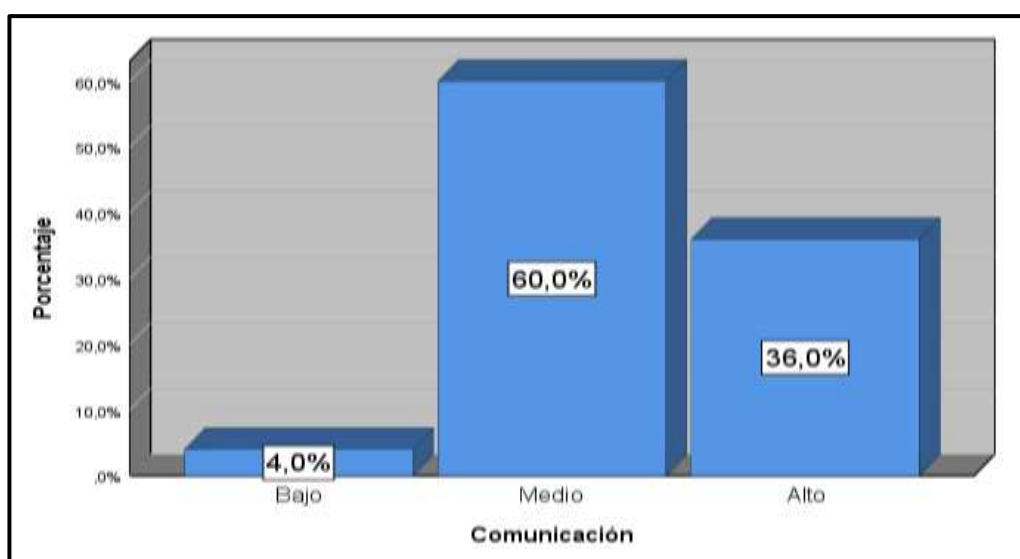


Figura 11. Distribución porcentual de la dimensión comunicación

En la tabla 15 y figura 11, se observa que el 60.0% el cual representa a 45 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de comunicación medio, y 36.0% que equivale a 27 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel alto de comunicación, y finalmente el 4.0% que representa a 3 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel bajo.

Tabla 16.

Distribución de frecuencia y porcentajes de estudiantes según la dimensión condiciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	2	2,7	2,7	2,7
Medio	47	62,7	62,7	65,3
Alto	26	34,7	34,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

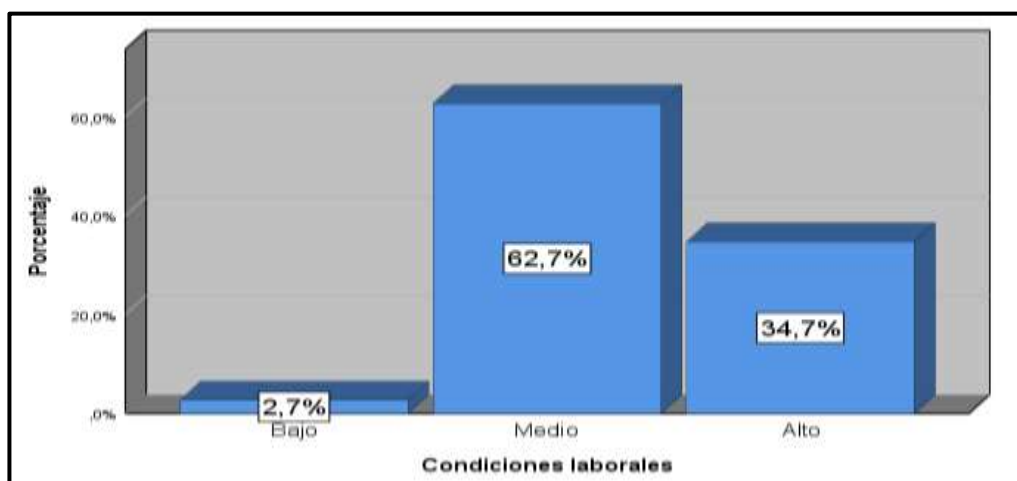


Figura 12. *Distribucion porcentual de la dimensión condiciones laborales.*

En la tabla 16 y figura 12, se observa que el 62.7% el cual representa a 47 trabajadores de salud del policlínico, tienen un nivel de condiciones laborales medio, y 34.7% que equivale a 26 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel alto de condiciones laborales, y finalmente, el 2.7% que representa a 2 trabajadores de salud del policlínico, tiene un nivel bajo.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1 Prueba de normalidad de la variable

Ho: Las variables inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico–Lima, siguen una distribución normal.

Ha: Las variables Inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico–Lima, no siguen una distribución normal.

Tabla 17.

Prueba de estadística paramétrica Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,089	75	,200*
Clima laboral	,089	75	,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 17, se presenta la prueba de la normalidad de las variables, se puede observar que el valor de probabilidad para ambas variables, es mayor al nivel de significancia (Valor $p = 0,200$ y $0,200 > 0.05$), en un diseño de asociación para usar la estadística paramétrica fue necesario que las dos variables cumplan la normalidad, en este caso las variables cumplen con la normalidad, por lo que se realizó el análisis paramétrico mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

4.2.2 Prueba de hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020

H1: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020

Tabla 18.

Coefficiente de correlación y significación entre las variables inteligencia emocional y clima laboral

			Inteligencia emocional	Clima laboral
Rho de Pearson	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1	,457**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	75	75
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,457**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	75	75

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

En los resultados se aprecia que en la tabla 18, el grado de correlación entre las variables es 0.457, lo cual significa que existe una relación positiva y moderada. Mientras la significación se determina por el coeficiente de correlación de Pearson es $p = 0,000$ y cuyo valor de $p < 0.05$; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, H1: existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Lo que significa a mayor inteligencia emocional será mejor el clima laboral en los trabajadores de salud.

4.2.3. Prueba de la primera hipótesis específica

H0: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión autorrealización en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión autorrealización en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020

Tabla 19.

Coefficiente de correlación y significación entre las variables inteligencia emocional y autorrealización

			Inteligencia emocional	Autorrealización
Rho de Pearson	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1	,398**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	75	75
	Autorrealización	Coefficiente de correlación	,398**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	75	75

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

En los resultados se aprecia que en la tabla 19, el grado de correlación entre las variables es 0.398, lo cual significa que existe una relación positiva y moderada. Mientras la significación se determina por el rho de Pearson es $p = 0,000$ y cuyo valor de $p < 0.05$; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión autorrealización en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Lo que significa a mayor inteligencia emocional mayor será la autorrealización de cada uno los trabajadores de esta institución.

4.2.4. Prueba de la segunda hipótesis específica

H0: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión involucramiento laboral en los trabajadores de salud en un policlínico –Lima, 2020

H1: existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión involucramiento laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020

Tabla 20.

Coefficiente de correlación y significación entre las variables inteligencia emocional e involucramiento laboral

			Inteligencia emocional	Involucramiento laboral
Rho de Pearson	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1	,430**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	75	75
	Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	,430**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	75	75

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

En los resultados se aprecia que en la tabla 20, el grado de correlación entre las variables es 0.430, lo cual significa que existe una relación positiva y moderada. Mientras la significación se determina por el coeficiente de correlación de Pearson es $p = 0,000$ y cuyo valor de $p < 0.05$; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión involucramiento laboral en los trabajadores de salud del policlínico Lima – 2020. Lo que significa que a mayor inteligencia emocional será mejor el involucramiento laboral de los trabajadores dentro de un equipo de trabajo.

4.2.5. Prueba de la tercera hipótesis específica.

H0: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la supervisión en los trabajadores de salud en un policlínico –Lima, 2020

H1: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la supervisión en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020

Tabla 21.

Coefficiente de correlación y significación entre las variables inteligencia emocional y supervisión

			Inteligencia emocional	Supervisión
Rho de Pearson	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1	,443**
		Sig. (bilateral)		,000
	Supervisión	N	75	75
		Coefficiente de correlación	,443**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	75	75

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

En los resultados se aprecia que en la tabla 21, el grado de correlación entre las variables es 0.443, lo cual significa que existe una relación positiva y moderada. Mientras la significación se determina por el coeficiente de correlación de Pearson es $p = 0,000$ y cuyo valor de $p < 0.05$; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la supervisión en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Lo que significa a mayor inteligencia emocional será mejor la supervisión en los trabajadores de esta institución.

4.2.6 Prueba de la cuarta hipótesis específica

H0: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020.

Tabla 22.

Coefficiente de correlación y significación entre las variables inteligencia emocional y comunicación

			Inteligencia emocional	Comunicación
Rho de Pearson	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1	,448**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	75	75
	Comunicación	Coefficiente de correlación	,448**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	75	75

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

En los resultados se aprecia que en la tabla 22, el grado de correlación entre las variables es 0.448, lo cual significa que existe una relación positiva y moderada. Mientras la significación se determina por el coeficiente de correlación de Pearson es $p = 0,000$ y cuyo valor de $p < 0.05$; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación en los trabajadores de salud de un policlínico – Lima, 2020. Esto quiere decir a mayor inteligencia emocional mejor será la comunicación entre los trabajadores dentro de la empresa.

4.2.7. Prueba de la quinta hipótesis específica

H0: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y las condiciones laborales en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020

H1: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y las condiciones laborales en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020.

Tabla 23.

Coefficiente de correlación y significación entre las variables inteligencia emocional y condiciones laborales

			Inteligencia emocional	Condiciones laborales
Rho de Pearson	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1	,448**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	75	75
	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	,448**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	75	75

Fuente: Base de datos (Ver anexo 5)

En los resultados se aprecia que en la tabla 23, el grado de correlación entre las variables es 0.448, lo cual significa que existe una relación positiva y moderada. Mientras la significación se determina por el coeficiente de correlación de Pearson es $p = 0,000$ y cuyo valor de $p < 0.05$; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y las condiciones laborales en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Lo que significa que a mayor inteligencia emocional será mejor las condiciones laborales de los trabajadores de los trabajadores.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar la relación entre la inteligencia emocional y clima laboral en un policlínico – Lima. 2020. Se discuten los principales descubrimientos haciendo las respectivas comparaciones con los antecedentes nacionales e internacionales, mencionados y estudiados de acuerdo con las teorías que mantiene el tema de la investigación.

En este sentido, para la hipótesis general. Existe una relación entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico - Lima, 2020. Pudiéndose encontrar que el valor de ($p = \text{calculado } 0.000$) < ($\text{tabular} = 0.05$), este hallazgo es determinada por la escala de Pearson. Esto significa que la inteligencia emocional es una habilidad de mucha importancia donde influyen capacidades de perseverancia, toma de decisiones en el momento oportuno, control de impulsos, autoconciencia y la motivación en cualquier circunstancia de la vida, con estas habilidades el clima laboral se encontrara con un ambiente positivo, donde fomenta a los trabajadores el compañerismo y la cultura organizacional dentro de un ambiente laboral así lograr objetivos trasados. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, donde se refiere que existe relación entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud - Lima, 2020. Estos resultados son corroborados por Yacavilca (2017) quien afirmó en su investigación como el resultado final de su estudio, que sí existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el hospital nacional dos de mayo, 2017. De la misma forma Vallejos (2017) llegó a la conclusion que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en el policlínico de Chilca.

Respecto a la hipótesis específica 1. Los resultados obtenidos en la investigación fue que existe relacion entre la inteligencia emocional y la dimencion autorrealizacion en los trabajadores de salud en un policlinico - Lima, 2020. Encontrándose el valor de $p = 0,000$ y cuyo valor de $p < 0.05$; afirmando de esta manera que existe una relación positiva y moderada. Frente a lo expresado se

rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Esto significa que a mayor inteligencia emocional será mejor la autorrealización de las personas, estos resultados son respaldados por Matos (2017) en su trabajo de investigación llegó a la conclusión de que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Microred de Chilca de 2017. De la misma forma Fleischhacker (2014) manifiesta en su resultado final de su investigación que el nivel de la inteligencia emocional que maneja los trabajadores es normal lo cual significa que fortalece su desempeño dentro de la empresa, ya que cuenta con diferentes habilidades como por ejemplo autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Respecto a la hipótesis específica 2. Los resultados hallados en esta investigación determino que existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión involucramiento laboral en los trabajadores de salud – Lima, 2020. Donde el valor de $p = 0,000$ y cuyo valor de $p < 0.05$; manifestándose de esta manera que existe una relación positiva y moderada, frente a lo expresado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Esto quiere, que a mayor inteligencia emocional es mejor el involucramiento laboral de los trabajadores dentro de una empresa. Estos resultados son corroborados por Frías (2001) quien afirma que el trabajador demuestra su involucramiento laboral cuando se siente identificado y comprometido dentro de la empresa cuya finalidad va ser cumplir a cabalidad sus objetivos sin sentirse obligado, por otro lado Huaranca (2018) afirma en sus resultados obtenidos de sus estudios que se ha logrado determinar que el clima organizacional influye significativamente en el 54,02% en el comportamiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Ica, 2016. También se obtuvo como resultado un coeficiente de rho Spearman $r = 0,735$ que indica una relación de asociación directa entre las variables de estudio.

Respecto a la hipótesis específica 3. Los resultados obtenidos en esta indagación se determinó que existe relación entre la inteligencia emocional y la dimensión supervisión en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Donde el valor de $p = 0,000$ y cuyo valor de $p < 0.05$; expresándose de esta manera, que existe una relación positiva y moderada, frente a lo expresado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Esto quiere decir a mayor

inteligencia emocional mayor será la supervisión en los trabajadores. Estos resultados son corroborados por Zavaleta (2014) quien afirma que está encargado a la apreciación y supervisión del trabajador de las funciones dentro de la actividad laboral, en su relación y apoyo de las tareas que forman parte de su desempeño cotidiano, mejorando la productividad y la calidad de servicio, de la misma manera

Respecto a la hipótesis específica 4. Los resultados obtenidos en esta investigación determinaron que existe relación entre la inteligencia emocional y la dimensión comunicación en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Donde el valor de $p = 0,000$ y cuyo valor de $p < 0.05$; manifestándose de esta manera que existe una relación positiva y moderada, frente a lo expresado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, esto significa a mayor inteligencia emocional será mejor la comunicación en los trabajadores del dicho establecimiento, estos resultados son corroborados por Cuadros (2007) que dice que el desarrollo de la productividad es efectivo, debido a una buena comunicación que se da entre los trabajadores y sus entornos, sin embargo, menciona también que se debe generar un bajo clima laboral cuando hay cierta comunicación con diferentes direcciones del mando, ya que muchos de ellos no tienen la capacidad adecuada y contacto, con otras áreas o jefes de sección

Respecto a la hipótesis específica 5. Los resultados obtenidos en esta investigación determinaron que existe relación entre la inteligencia emocional y la dimensión condiciones laborales en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Donde el valor de $p = 0,000$ y cuyo valor de $p < 0.05$; manifestándose de esta manera que existe una relación positiva y moderada, frente a lo expresado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, esto significa que a mayor inteligencia emocional serán mejores las condiciones laborales en los trabajadores de dicho establecimiento, estos resultados son corroboradas por Zavaleta (2014) donde manifiesta que cuando se habla de las condiciones laborales no solo son las remuneraciones económicas, sino también de los distintos elementos que se necesitan para su ejecución, todas las organizaciones están obligadas de brindar los equipos necesarios. por otro lado, afirma que la remuneración es un factor indispensable para el trabajador.

VI. CONCLUSIONES

Primera conclusión:

Se determinó que existe relación positiva y moderada (0.457) y la correlación de Pearson es $p = 0,000$ entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Lo que significa a mayor inteligencia emocional de los trabajadores será mejor el clima laboral.

Segunda conclusión.

Se determinó que existe relación positiva y moderada (0.398) y la correlación de Pearson es $p = 0,000$ entre la inteligencia emocional y la dimensión autorrealización en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Lo que significa a mayor inteligencia emocional de los trabajadores mejor será la autorrealización de cada uno de ellos.

Tercera conclusión.

Se determinó que existe relación positiva y moderada (0.430) y la correlación de Pearson es $p = 0,000$ entre la inteligencia emocional y la dimensión involucramiento laboral en los trabajadores de salud en un policlínico –Lima, 2020. Lo que significa que a mayor inteligencia emocional de los trabajadores, será mejor el involucramiento laboral dentro de un equipo de trabajo.

Cuarta conclusión:

Se determinó que existe relación positiva y moderada (0.443) y la correlación de Pearson es $p = 0,000$ entre la inteligencia emocional y la dimensión supervisión en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Lo que significa que a mayor inteligencia emocional de los trabajadores será mejor la supervisión de ellos dentro de esta institución.

Quinta conclusión:

Se determinó que existe relación positiva y moderada (0.448) y la correlación de Pearson es $p = 0,000$ entre la inteligencia emocional y la dimensión comunicación en los trabajadores de salud existe en un policlínico –Lima, 2020.

Esto quiere decir a mayor inteligencia emocional de los trabajadores será mejor la comunicación entre ellos dentro de la empresa.

Sexta conclusión:

Se determinó que existe relación positiva y moderada (0.448) y la correlación de Pearson es $p = 0,000$ entre la inteligencia emocional y la dimensión condiciones laborales en los trabajadores de salud en un policlínico –Lima, 2020. Lo que significa que a mayor inteligencia emocional de los trabajadores será mejor las condiciones laborales.

VII. RECOMENDACIONES:

Primera recomendación:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020. Se recomienda a la empresa fomentar el desarrollo de habilidades de inteligencia emocional por medio de especialistas que estimulen actitudes positivas, tipos de comportamientos ante cualquier problema, y además, de eso soluciones inmediatas que ayude al desarrollo continuo de la empresa, de esta manera el clima laboral se encontrara con un ambiente sano y fortalecido. Estas iniciativas es recomendable comenzar por parte de la directiva, donde cada vez que haya un imprevisto o exceso de trabajo mantengan una actitud positiva, y así, con su ejemplo los colaboradores actuarán de la misma manera.

Segunda recomendación:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión autorrealización en los trabajadores de salud en un policlínico Lima 2020. Se recomienda a la organización a tomar en cuenta sus pensamientos y sentimientos de estos colaboradores, todo los seres humanos tenemos planes y metas que cumplir, por ende, se le debe dar la oportunidad de crecimiento personal tanto económico como familiar, La autorrealización es sinónimo de alcanzar objetivos y la felicidad, por lo tanto este colaborador se sentirá realizado alcanzando ciertas comodidades dentro de su entorno laboral, por consiguiente se convertirá en un buen trabajador y productivo.

Tercera recomendación:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión involucramiento laboral en los trabajadores de salud en un policlínico Lima 2020. Se recomienda al establecimiento a motivar a los colaboradores y sentirse parte del equipo de trabajo, dejando que se desenvuelvan de una manera segura y sin miedo a equivocarse, de esta manera se sentirán útiles y satisfechos por pertenecer a su lugar de trabajo.

Cuarta recomendación:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión supervisión en los trabajadores de salud – Lima, 2020. Se recomienda a la organización, informar a sus colaboradores que la supervisión, es parte del equipo del trabajo, esto con el fin de cumplir a su máxima expresión en detalles muy exigentes por parte del consumidor, muchos de los colaboradores se sienten intimidados y nerviosos al presenciar al lado una persona que le esté mirando o lanzando alguna crítica.

Quinta recomendación:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión comunicación en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Se recomienda a la organización a considerar que la comunicación debe ser la parte fundamental dentro del establecimiento, esto con el fin de tener bajo control cualquier episodio y buscar soluciones de manera inmediata, además de eso, genera armonía y elimina conflictos o malos entendidos que siempre suele suceder por la falta de la comunicación.

Sexta recomendación:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión condiciones laborales en los trabajadores de salud en un policlínico – Lima, 2020. Se recomienda a la organización a cumplir con todas las condiciones laborales, todas las personas aspiran un empleo digno, donde haya un buen salario, horas de trabajo, equilibrio de la vida laboral, la no discriminación laboral, las condiciones laborales cubren una amplia gama de temas y depende de eso el esfuerzo y la productividad de cada uno de los trabajadores

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alviárez, L. & Pérez, M. (2009) Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. *revista de educacion laurus*, 15(30), 94-117.
- Apaza, f. (2019) *Inteligencia emocional en el comportamiento de las organizaciones*. grado de bachiller para en administracion y negocios internacionales, negocios internacionales, Lima.
- Apaza, F. (2019) *Inteligencia emocional en el comportamiento de las organizaciones*. Para optar el grado de bachiller en administracion y negocios internacionales, universidad peruana unión , facultad de ciencias empresariales, lima.
- Aranguren, D. I. (2019). *Análisis correlacional entre la inteligencia emocional y clima*. trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de psicólogo, universidad santo tomas, facultad de psicología, villavicencio.
- Ardinez. (2014) *Evaluación de la influencia del clima laboral*. trabajo de grado para optar el título de universidad de cartagena, facultad, guajira.
- Benito. (2018) *Inteligencia emocional como factor influyente del estrés en enfermería. El poder de las emociones, revisión narrativa*. Universidad Autonoma de Madrid, cirugia, Madrid.
- Bustamante, I. G. (2016). Creación de un cuestionario de clima. *Revista gerencia y políticas de Salud*, II, 127.
- Castillo, I. (2017). *Inteligencia emocional y el clima organizacional*. Tesis para obtener el grado académico, universidad cesar vallejo, educacion e idiomas, cusco.
- Diana, R. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de. 1-104, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, Escuela de Ciencias Sociales Artes y colombia.

- Duque Luis, G.M. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 250-260.
- Fernández, G. (2013). Inteligencia emocional y gerencia tóxica en los jefes de departamentos académicos. universidad de oriente, núcleo de sucre, cumaná. *Universidad de Oriente, venezuela.vol. 25 nº 1: 111-117. (2013)* , 112.
- Fleischhacke (2014) *Inteligencia emocional y productividad laboral*". Psicología industrial/organizacional, universidad Rafael Landívar, facultad de humanidades, quetzaltenango.
- Fragoso-Luzuriaga. (2015) Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior ¿un mismo concepto? *revista iberoamericana de educación superior, vol. VI (número. 16)*, 110-125.
- Fragoso-Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6, 110-125.
- Gamboa. (2017). *Estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red Santa Luzmila DISA V. Lima, 2016*. Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud, universidad cesar vallejo peru, Ciencias Médicas, lima.
- Gamboa, G. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del pregrado en psicología*, fundación universitaria los libertadores, facultad de psicología, bogotá d.c.
- García (2018). La inteligencia emocional como principal. trabajo fin de grado, universidad pontificia de Madrid, enfermería, Madrid.
- Giménez (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos espiral. Cuadernos del profesorado [en línea], 3(6), 5(6), 43-52.
- Goleman. (1996). La define como "la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con

- nosotros mismos". *Saber, Universidad de Oriente, Venezuela. Vol. 25 N° 1: 111-117. (2013)* , 112.
- Goleman (2007). En el mundo del trabajo ,los elementos emocionales juegan un papel crucial. *Saber, Universidad de Oriente, Venezuela. Vol. 25 N° 1: 111-117. (2013)* 12.
- Guerrero, E (2015). *Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores de centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura.* tesis doctoral, universidad de extremadura, psicología y antropología, españa.
- Gutierrez. (2017). *Inteligencia emocional y su implicación en el ámbito de enfermería.* grado en enfermería, universidad de Valladolid, enfermería, España.
- Hernández, F. (2014). Metodología de la investigación sexta edición. *El oso panda.com*, 6, 1-589.
- Huaranca. (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral del personal. Tesis para obtener el grado académico de Universidad Cesar Vallejo lima, ciencias humanidades, lima.
- Jacobo, J. R. (2015). *Inteligencia Emocional, Rasgos de tesis doctoral, universidad de Murcia, psicología evolutiva y Murcia.*
- Luengo, L. (2016). Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso, Chile. *enfermería global*, 41, 195.
- Guzmán.M. (2013) *Inteligencia emocional y gerencia tóxica en los jefes de departamentos académicos.* universidad de oriente, núcleo de sucre, cumaná . *saber, universidad de Oriente, venezuela.vol. 25 n° 1: 111-117, 111,117.*
- Matos. (2017) Clima organizacional en la satisfacción. Tesis para optar el grado de maestro en la universidad nacional, ciencias humanidades, Huanuco .
- Muntane,R. (2010). Introducción a la investigación. *rapd online*, 33(3), 221-227.

- Perez, M. D. (2017) Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la región lima 3, 2017. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología, universidad privada Cesar Vallejo, escuela académico profesional de psicología, lima.
- Poma (2019). Nivel de inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en un hospital. Tesis para optar el grado academico de maestro en gestion de, universidad cesar vallejo, programa maestria en gestion de servicios de la, lima.
- Ramos, D (2012) El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de. psicología social, universidad nacional abierta y a distancia – unad, escuela de ciencias sociales artes y colombia.
- Robles, W. A. (e 2010) Metodología de la revista digital universitaria, volumen 11(11).
- Selene, S. A. (2015). Percepción del clima laboral, para obtener el título de licenciado en psicología, universidad privada juan mejía baca, carrera profesional de psicología, Chiclayo.
- Ucrós Brito, M. (2010). clima organizacional: red de revistas científicas de américa latina, el caribe, españa y portugal(1), 179-190.
- Ugariza, N. (S.F.). La evaluación de la inteligencia emocional, red de revistas científicas de américa latina, el caribe, españa y portuga, 129-160.
- Vallejos (2017). clima organizacional y satisfacción laboral en la. tesis para optar el grado académico de: Universidad cesar vallejo peru, ciencias médicas, lima.
- Yabar, K (2016) Niveles de inteligencia emocional y desempeño. tesis para optar grado de maestra en medicina con, Universidad San Martin de Porres, facultad de medicina humana, Lima.
- Yacavilca (2017). Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el hospital nacional dos de mayo, 2017. tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud, universidad cesar vallejo peru, ciencias médicas, Lima.

Zavaleta, D. M. (2014) Clima laboral y dimensiones de la. tesis para optar el título de licenciado en, universidad católica, salud y nutrición, Chiclayo

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la autorrealización en los trabajadores de salud en un policlínico lima, 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el involucramiento laboral en los trabajadores de salud en un</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la dimensión autorrealización en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020 Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la dimensión involucramiento laboral en los</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020</p> <p>Hipótesis específicas: existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión autorrealización en los trabajadores de salud en un policlínico –lima, 2020 existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión involucramiento laboral en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020</p>	Variable 1: inteligencia emocional.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento • Autorregulación • Automotivación • Empatía • Habilidades sociales <p>VARIABLE 2</p> <p>Clima laboral Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • autorrealización • involucramiento laboral • supervisión • comunicación <p>condiciones laborales</p>	<p>Control de sí mismo Regula emociones</p> <p>Autocontrol</p> <p>Decisión</p> <p>Seguridad</p> <p>Motivación</p> <p>asertividad</p> <p>escucha, identifica, caridad</p> <p>carismático</p> <p>entusiasta</p> <p>sociable</p> <p>afectivo</p> <p>Afinidad social</p> <p>Motivación laboral</p> <p>Sentido de pertenencia</p> <p>Retención de talento</p> <p>Liderazgo</p> <p>Empoderamiento</p> <p>Comunicación</p>	<p>1,2,3,4,5,6</p> <p>7,8,9,10,11,12</p> <p>13,14,15,16,17,18</p> <p>19,20,21,22,23,24</p> <p>25,26,27,28,29,30</p> <p>Clima laboral:</p> <p>1,6,11,16,21,26,31,36,41,46</p> <p>2,7,12,22,27,32,37,42,47</p> <p>3,8,13,18,23,28,33,38,42,48</p> <p>4,9,14,19,24,34,39,44,19</p> <p>5,10,15,20,25,30,35,40,45,50</p>	<p>Siempre (4)</p> <p>Casi siempre (3)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Clima laboral.</p> <p>Ninguno(o)</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Poco (2)</p>	<p>Ótimo (91-120)</p> <p>medio alto (71-90)</p> <p>Intermedio (52-70)</p> <p>Bajo (30-50)</p> <p>Clima laboral</p> <p>Bajo (50 – 117)</p> <p>Medio (118 – 178)</p> <p>Alto (179 – 250)</p>

<p>policlínico lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y supervisión en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y comunicación en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y condiciones laborales en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020?</p>	<p>trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y supervisión en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y comunicación en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y las condiciones laborales en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020</p>	<p>existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la supervisión en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020</p> <p>existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020</p> <p>existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y las condiciones laborales en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020</p>		<p>Reconocimiento profesional</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Condiciones del entorno</p>		<p>Regular o Algo (3)</p> <p>Mucho (4)</p> <p>Todo o Siempre (5)</p>	
---	---	---	--	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización.

Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Autoconocimiento Autorregulación Automotivación Empatía Habilidad social	Control de sí mismo Regula emociones Autocontrol Decisión Seguridad Motivación asertividad escucha, identifica, caridad carismático entusiasta sociable afectivo Afinidad social	1,2,3,4,5,6 7,8,9,10,11,12 13,14,15,16,17,18 19,20,21,22,23,24 25,26,27,28,29,30	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Óptimo (91-120) medio alto (71-90) Intermedio (52-70) Bajo (30-50)

CLIMA LABORAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Autorrealización	Motivación laboral Sentido de pertenencia Retención de talento	1,6,11,16,21,26, 31,36,41,46	Ninguno(o) Nunca (1)	Bajo (50 – 117)
Involucramiento laboral	Liderazgo Empoderamiento	2,7,12,22,27,32, 37,42,47	Poco (2) Regular o Algo (3)	Medio (118 – 178)
Supervisión	Comunicación	3,8,13,18,23,28, 33,38,42,48	Mucho (4)	
Comunicación	Reconocimiento profesional	4,9,14,19,24,34, 39,44,49	Todo o Siempre (5)	Alto (179 – 250)
Condiciones laborales	Relaciones interpersonales Condiciones laborales Condiciones laborales Condiciones del entorno	5,10,15,20,25,30, 35,40,45,50		

Anexo 3: Instrumentos

ESCALA DE OPINIONES CL – SPC (Palma, 1999)

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N	ÍTEMS	NINGUNO O NUNCA	POCO	REGULAR O ALGO	MUCHO	TODO O SIEMPRE
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					

13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					

33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una "x" en el espacio a la derecha la opción que considere más apropiada y refleje su forma de pensar. Es muy importante que responda con la mayor sinceridad posible.

Sexo: (M) (F) Edad..... Condición Labora (N) (C) Años de Servicio.....

1 SIEMPRE	2 CASI SIEMPRE	3 A VECES	4 NUNCA
--------------	-------------------	--------------	------------

N	DIMENSIÓN ÍTEM	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
AUTOCONOCIMIENTO					
1	Reconoce con facilidad sus propias emociones				
2	Identifica con rapidez el factor /evento desencadenante de su emoción.				
3	Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás.				
4	Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.) a las personas cercanas a Usted.				
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.				
6	Mantiene control de sus reacciones				
AUTORREGULACIÓN					
7	Sabe decir "No" cuando algo no le conviene				
8	Se recupera con facilidad de los malos momentos				
9	Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.				
10	Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.				
11	Procura aprender de sus errores y faltas.				
12	Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva.				
AUTOMOTIVACIÓN					
13	Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado				
14	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva				
15	Hace las cosas lo mejor que puede.				

16	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello				
17	Está orgulloso (a) de sus logros y aportes.				
18	Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción.				
EMPATÍA					
19	Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conservación.				
20	Sabe identificar los sentimientos de los demás				
21	Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la (s) persona (s)				
22	Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.				
23	Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.				
24	Percibe con facilidad las necesidades de los demás.				
HABILIDADES SOCIALES					
25	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse				
26	Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto				
27	Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer-				
28	Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.				
29	Cuando trabajo en equipo se adapta fácilmente y coopera				
30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas				

Anexo 4: Validación de instrumentos:

Formato para validación del instrumento: Cuestionario de inteligencia emocional, por jueces expertos a fin de aplicar en el trabajo de investigación "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SALUD EN UN POLICLÍNICO – LIMA, 2020. Nombre del autor del instrumento: Daniel Goleman, adaptado por Noemí Yacavilca Rivera en 2017.

PRIMER VALIDADOR
VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

DIMENSIÓN / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
	Si	No	Si	No	Si	No	
AUTOCONOCIMIENTO							
1. Reconoce con facilidad sus propias emociones	X		X		X		
2. Identifica con rapidez el factor /evento desencadenante de su emoción.	X		X		X		
3. Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás.	X		X		X		
4. Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.) a las personas cercanas a Usted.	X		X		X		
5. Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.	X		X		X		
6. Mantiene control de sus reacciones	X		X		X		
AUTORREGULACIÓN							
7. Sabe decir "No" cuando algo no le conviene	X		X		X		
8. Se recupera con facilidad de los malos momentos	X		X		X		
9. Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.	X		X		X		
10. Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.	X		X		X		
11. Procura aprender de sus errores y faltas.	X		X		X		
12. Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva.	X		X		X		

AUTOMOTIVACIÓN						
13. Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado	X		X		X	
14. Ante la adversidad mantiene una actitud positiva	X		X		X	
15. Hace las cosas lo mejor que puede.	X		X		X	
16. Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello	X		X		X	
17. Está orgulloso (a) de sus logros y aportes.	X		X		X	
18. Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción.	X		X		X	
EMPATÍA						
19. Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación.	X		X		X	
20. Sabe identificar los sentimientos de los demás	X		X		X	
21. Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la (s) persona (s)	X		X		X	
22. Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.	X		X		X	
23. Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.	X		X		X	
24. Percibe con facilidad las necesidades de los demás	X		X		X	
HABILIDADES SOCIALES						
25. Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse	X		X		X	
26. Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto	X		X		X	
27. Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer	X		X		X	
28. Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.	X		X		X	
29. Cuando trabajo en equipo se adapta fácilmente y coopera	X		X		X	
30. Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg.: Mg. Alvarez Valdiviezo Liliana

DNI 08138038

Especialidad del validador

Magister en Psicología

¹**Pertinencia.** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente
dimensión específica del constructo

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

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



Mg. Liliana Alvarez Valdiviezo

C. Ps.P. 6158

Formato para validación del instrumento Clima laboral cl-spc, por jueces expertos a fin de aplicar en el trabajo de investigación "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SALUD EN UN POLICLÍNICO – LIMA, 2020".

Nombre del autor del instrumento: Sonia Palma adaptado por Joana Bravo -2015. Escala de Clima Laboral (CL-SPC)

VARIABLE: CLIMA LABORAL

DIMENSIÓN / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
	Si	No	Si	No	Si	No	
AUTORREALIZACIÓN							
1. Existen oportunidades de progresar en la institución	X		X		X		
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	X		X		X		
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	X		X		X		
16. Se valora los altos niveles de desempeño	X		X		X		
21. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	X		X		X		
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	X		X		X		
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	X		X		X		
36. La empresa promueve el desarrollo personal	X		X		X		
41. La empresa promueve el desarrollo personal	X		X		X		
46. Se reconocen los logros en el trabajo	X		X		X		
INVOLUCRAMIENTO LABORAL							
2. Se siente compromiso con el éxito en la organización	X		X		X		
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	X		X		X		
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	X		X		X		
22. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	X		X		X		
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	X		X		X		

32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	X		X		X		
37. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	X		X		X		
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	X		X		X		
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	X		X		X		
SUPERVISIÓN							
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	X		X		X		
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	X		X		X		
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	X		X		X		
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	X		X		X		
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	X		X		X		
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	X		X		X		
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	X		X		X		
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	X		X		X		
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución							
48. Existe un trato justo en la empresa	X		X		X		
COMUNICACIÓN							
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	X		X		X		
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente	X		X		X		
14. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	X		X		X		
19. Existen suficientes canales de comunicación	X		X		X		
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	X		X		X		

34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna	X		X		X		
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	X		X		X		
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	X		X		X		
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización	X		X		X		
CONDICIONES LABORALES							
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si	X		X		X		
10. Los objetivos de trabajo son retadores	X		X		X		
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	X		X		X		
20. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	X		X		X		
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	X		X		X		
30. Existe buena administración de los recursos	X		X		X		
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	X		X		X		
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	X		X		X		
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	X		X		X		
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg.: Mg. Alvarez Valdiviezo Liliana

DNI 08138038

Especialidad del validador

Magister en Psicología

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente
dimensión específica del constructo

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

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



Mg. Liliana Alvarez Valdiviezo

C. Ps.P. 6158

SEGUNDO VALIDADOR

Formato para validación del instrumento: Cuestionario de inteligencia emocional, por jueces expertos a fin de aplicar en el trabajo de investigación "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SALUD EN UN POLICLÍNICO – LIMA, 2020. Nombre del autor del instrumento: Daniel Goleman, adaptado por Noemí Yacavilca Rivera en 2017.

VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

DIMENSIÓN / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
	Si	No	Si	No	Si	No	
AUTOCONOCIMIENTO							
1. Reconoce con facilidad sus propias emociones	X		X		X		
2. Identifica con rapidez el factor /evento desencadenante de su emoción.	X		X		X		
3. Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás.	X		X		X		
4. Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.) a las personas cercanas a Usted.	X		X		X		
5. Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.	X		X		X		
6. Mantiene control de sus reacciones	X		X		X		
AUTORREGULACIÓN							
7. Sabe decir "No" cuando algo no le conviene	X		X		X		
8. Se recupera con facilidad de los malos momentos	X		X		X		
9. Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.	X		X		X		
10. Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.	X		X		X		
11. Procura aprender de sus errores y faltas.	X		X		X		
12. Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva.	X		X		X		
AUTOMOTIVACIÓN							
13. Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado	X		X		X		

14. Ante la adversidad mantiene una actitud positiva	X		X		X		
15. Hace las cosas lo mejor que puede.	X		X		X		
16. Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello	X		X		X		
17. Está orgulloso (a) de sus logros y aportes.	X		X		X		
18. Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción.	X		X		X		
EMPATÍA							
19. Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conservación.	X		X		X		
20. Sabe identificar los sentimientos de los demás	X		X		X		
21. Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la (s) persona (s)	X		X		X		
22. Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.	X		X		X		
23. Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.	X		X		X		
24. Percibe con facilidad las necesidades de los demás	X		X		X		
HABILIDADES SOCIALES							
25. Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse	X		X		X		
26. Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto	X		X		X		
27. Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer	X		X		X		
28. Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.	X		X		X		
29. Cuando trabajo en equipo se adapta fácilmente y coopera	X		X		X		
30. Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg.: Dra. Livia Altamirano Ortega

C. Ps. P. 11732

Especialidad del validador

Doctora en Psicología

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo

³**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.



Dra. Livia Altamirano Ortega
CPsP 11732

Formato para validación del instrumento Clima laboral cl-spc, por jueces expertos a fin de aplicar en el trabajo de investigación "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SALUD EN UN POLICLÍNICO – LIMA, 2020".

Nombre del autor del instrumento: Sonia Palma adaptado por Joana Bravo -2015. Escala de Clima Laboral (CL-SPC)

VARIABLE: CLIMA LABORAL

DIMENSIÓN / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
	Si	No	Si	No	Si	No	
AUTORREALIZACIÓN							
1. Existen oportunidades de progresar en la institución	X		X		X		
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	X		X		X		
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	X		X		X		
16. Se valora los altos niveles de desempeño	X		X		X		
21. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	X		X		X		
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	X		X		X		
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	X		X		X		
36. La empresa promueve el desarrollo personal	X		X		X		
41. La empresa promueve el desarrollo personal	X		X		X		
46. Se reconocen los logros en el trabajo	X		X		X		
INVOLUCRAMIENTO LABORAL							
2. Se siente compromiso con el éxito en la organización	X		X		X		
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	X		X		X		
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	X		X		X		

22. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	X		X		X		
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	X		X		X		
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	X		X		X		
37. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	X		X		X		
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	X		X		X		
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	X		X		X		
SUPERVISIÓN							
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	X		X		X		
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	X		X		X		
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	X		X		X		
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	X		X		X		
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	X		X		X		
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	X		X		X		
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	X		X		X		
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	X		X		X		
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución							
48. Existe un trato justo en la empresa	X		X		X		
COMUNICACIÓN							
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	X		X		X		
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente	X		X		X		
14. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	X		X		X		

19. Existen suficientes canales de comunicación	X		X		X		
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	X		X		X		
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna	X		X		X		
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	X		X		X		
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	X		X		X		
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización	X		X		X		
CONDICIONES LABORALES							
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si	X		X		X		
10. Los objetivos de trabajo son retadores	X		X		X		
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	X		X		X		
20. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	X		X		X		
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	X		X		X		
30. Existe buena administración de los recursos	X		X		X		
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	X		X		X		
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	X		X		X		
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	X		X		X		
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg.: Dra. Livia Altamirano Ortega

C. Ps. P. 11732

Especialidad del validador

Doctora en Psicología

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo

³**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.



Dra. Livia Altamirano Ortega
CPsP 11732

Anexo 6: Propuesta de valor

El plan de capacitación y de desarrollo de recursos humanos, en los trabajadores de salud en un policlínico – lima, 2020.

1.0 Introducción:

La capacitación es una estrategia educativa, donde se aplica de manera organizada y efectiva a los trabajadores de salud, con la finalidad de que estos, adquieran conocimientos y habilidades para el enfrentamiento y desarrollo de aspectos que exige el ambiente laboral. Así mismo es una manera de incrementar y mantener su eficiencia y progreso tanto personal como laboral, ya que es un proceso constante que busca la eficacia y la productividad en el desarrollo de sus actividades también se podría decir que eleva el rendimiento, ingenio y la creatividad del trabajador. Este plan de capacitación incluye a todos los colaboradores de sede central como también a las sucursales que integran la empresa, que están agrupados de acuerdo con las áreas de actividad y con temas puntuales, también se han recogido sugerencias de los propios colaboradores, identificados con las fichas de desempeño laboral, así mismo están enmarcados dentro de los procedimientos para la capacitación. Estamos seguros de que las actividades de capacitación programados en el presente cumplirán con los objetivos establecidos en el plan estratégico. Los gastos generados para este plan de capacitaciones serán saldados por la empresa en su totalidad ya que es una entidad privada.

2.0 situación problemática:

En los trabajadores de salud en un policlínico, se ha observado varios problemas de diferentes indoles de los cuales se ha resaltado los más importantes. Como, por ejemplo: el desinterés laboral, falta de involucramiento laboral, problemas de relaciones interpersonales y la insatisfacción laboral. Estas consecuencias de la realidad problemática están afectando seriamente la baja productividad y el ausentismo de los pacientes de los diferentes servicios médicos que brinda esta entidad, al ser consultado a los pacientes de porque sus ausencias, ellos refieren que las atenciones recibidas de parte de los trabajadores no son las adecuadas. Teniendo en cuenta estas consecuencias, se ha sugerido a la parte de

recursos humanos tener muy en cuenta la parte emocional de sus trabajadores escuchando sus necesidades. Esto con el fin de llegar a un equilibrio entre empresa y trabajador.

3.0 Justificación:

En la actualidad el recurso personal, es la columna vertebral de cualquier establecimiento, que hasta el momento no se ha podido remplazar. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, se podría decir que influye directamente en la conducta y el rendimiento de estos trabajadores para brindar atenciones de calidad y la optimización de los servicios que brinda.

Está comprobado que un personal motivado y que sepa trabajar en equipo aporta en el desarrollo empresarial, convirtiéndose en uno de sus pilares para alcanzar la competitividad y el éxito. La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o jefes esto es adquirido mediante la confianza, respeto y la consideración de ambas partes. Sin embargo, en la mayoría de las organizaciones empresariales, no existe tal motivación y trabajo en equipo en tal sentido se ve reflejado los constantes conflictos y además de eso carecen las relaciones interpersonales motivo por el cual existen consecuencias graves tanto empresarial como también personales

En tal sentido se ha planteado el presente plan de capacitación con el fin de aminorar esta realidad problemática en el área de desarrollo de recursos humanos y mejorar la calidad de servicio al cliente.

4.0 Objetivos de la propuesta

4.1 Objetivos generales

- Preparar al personal de salud para la eficiencia de sus responsabilidades que asumen en sus puestos de trabajo.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en sus cargos actuales y como también para otras áreas

- Modificar ciertas actitudes que no aportan al clima laboral esto con el fin de incrementar la motivación y fortalecer sus talentos siendo más receptivos en sus necesidades que puede tener.

4.2. Objetivos específicos.

- Informar los objetivos de misión y visión de la empresa
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para áreas específicas.
- Actualizar y ampliar conocimientos requeridos en áreas especializadas.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la empresa.

5.0 Metodología:

El enfoque de la capacitación está diseñado para todos los trabajadores de salud del policlínico. El plan para el desarrollo de la capacitación está debidamente respaldado por temas donde permiten a los asistentes a absorber conocimientos para su desarrollo y mejorar la calidad de los recursos humanos. Por consiguiente, los temas a tratar son los siguientes:

Desarrollo de habilidades de inteligencia emocional

Fortalecer sus pensamientos y sentimientos de estos colaboradores

- Cultura organizacional
- Gestión de cambio
- Relaciones humanas
- Mejoramiento del clima laboral
- Fortalecer la motivación

6.0 Cronograma:

Se recomienda la intervención 2 veces por semana

Temas de las sesiones programadas:

Sesión 01

Realizar estrategia para fomentar el desarrollo de habilidades de inteligencia emocional por medio de especialistas que estimulen actitudes positivas, tipos de comportamientos ante cualquier problema y además de eso soluciones inmediatas que ayude al desarrollo continuo de la empresa, de esta manera el clima laboral se encontrara con un ambiente sano y fortalecido. Estas iniciativas es recomendable comenzar por parte de la directiva, donde cada vez que haya un imprevisto o exceso de trabajo mantengan una actitud positiva y así con su ejemplo los colaboradores actuaran de la misma manera.

Sesión 02

Realizar talleres tipo reconocimiento personal mediante dinámicas y juegos esto con el fin de relajar, sus pensamientos y sentimientos de estos colaboradores, todo los seres humanos tenemos planes y metas que cumplir, por ende se le debe dar la oportunidad de crecimiento personal tanto económico como familiar, La autorrealización es sinónimo de alcanzar objetivos y la felicidad, por lo tanto este colaborador se sentirá realizado alcanzando ciertas comodidades dentro de su entorno laboral, por consiguiente se convertirá en un buen trabajador y productiva.

Sesión 03

Fortalecer la motivación a los colaboradores a sentirse parte del equipo de trabajo, dejando que se desenvuelvan de una manera segura y sin miedo a equivocarse, de esta manera se sentirán útiles y satisfechos por pertenecer a su lugar de trabajo.

Sesión 04

Realizar talleres para enriquecer la comunicación, informara a sus colaboradores que la supervisión es parte del equipo del trabajo, esto con el fin de cumplir a su máxima expresión detalles muy exigentes por parte del consumidor, muchos de los colaboradores se sienten intimidados y nerviosos al presenciar al lado una persona que le esté mirando o lanzando alguna crítica.

Sesión 05

Realizar talleres, donde el objetivo sea fortalecer la comunicación, se recomienda a la organización a considerar que la comunicación debe ser la parte fundamental dentro del establecimiento, esto con el fin de tener bajo control cualquier episodio y buscar soluciones de manera inmediata, además de eso genera armonía y elimina conflictos o malentendidos que siempre suele suceder por la falta de la comunicación.

7.0 Recursos y materiales:

- Infraestructura. – las actividades de capacitación se desarrollan en ambientes adecuados proporcionados por la gerencia de la empresa.
- Mobiliario, equipos y otros. _está conformado por carpetas y mesas del trabajo, pizarra, plumones, rotafolios, multimedias, TV-VHS y ventilación adecuada.
- Educativo. - tenemos certificados, encuestas de evaluación, material de estudio.