

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACION**

**CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**



**Inteligencia emocional y clima laboral en el personal  
administrativo de la Unidad Ejecutora de Salud – San Ignacio**

**2020**

**Tesis para optar el grado académico de**

**Maestra en administración con mención en Gerencia Pública**

**Investigador:**

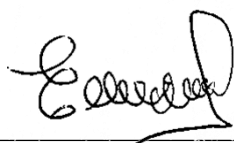
**Bach. Florian Oblitas Kattia Eylen**

**Asesor:**

**Dr. Cáceres Montalvo Jaime Segundo Rosendo**

**Lambayeque, 2023**

**Inteligencia emocional y clima laboral en el personal administrativo de la  
Unidad Ejecutora de Salud – San Ignacio 2020**



Bach. Kattia Eylen Florian Oblitas

Autor



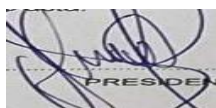
Dr. Jaime Cáceres Montalvo

Asesor

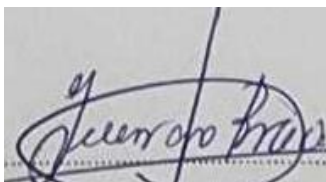
Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad  
Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de  
MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA

PÚBLICA.

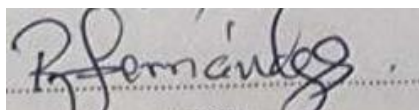
Aprobado por:



Dr. Antonio Gilberto Escajadillo Durand  
Presidente del jurado



Dr. James Jenner Guerrero Barco  
Secretario del jurado

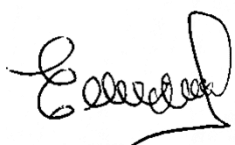


Dra. Rosa Aura Fernandez Saavedra  
vocal del jurado

**2024**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Kattia Eyllen Florián Oblitas, investigador principal, y Jaime Segundo Rosendo Cáceres Montalvo, asesor del trabajo de investigación “Inteligencia emocional y clima laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Salud – San Ignacio 2020”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.



---

Autora



---

Asesor

## **Dedicatoria**

*A mi hijo Derek Kaled, quien le dio un nuevo impulso y motivación a mi vida que probablemente en este momento no entienda mis palabras porque eres muy pequeño, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta de lo importante que eres en mi vida.*

*A mi madre Helina Emperatriz, por creer en mí siempre y a todas las personas buenas que me expresan su cariño sincero y respeto.*

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la vida guiar mis pasos día a día.

A mi familia que son el motor que impulsa mis sueños y me apoyan con palabras de aliento para poder cumplir mis metas.

Al personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio porque me brindaron su apoyo para que esta tesis se culmine de manera satisfactoria.

## INDICE

Acta de sustentación (copia) .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Declaración jurada de originalidad.....	v
Dedicatoria .....	<b>¡Error! Marcador no definido.i</b>
Agradecimiento .....	<b>¡Error! Marcador no definido.i</b>
Índice General .....	<b>¡Error! Marcador no definido.i</b>
Índice de Tablas .....	x
Índice de Figuras .....	xi
Índice de Anexos .....	xii
Resumen .....	<b>¡Error! Marcador no definido.i</b>
Abstract .....	xiii
Introducción.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo I. Diseño Teórico .....	22
1.1.Antecedentes de la Investigación .....	22
1.2.Base Teórica .....	25
1.3.Hipótesis.....	34
Capítulo II. Métodos y Materiales .....	35
2.1Tipo de Investigación.....	36
2.2Método de Investigación.....	36
2.3Diseño de Contrastación .....	36
2.4Población, Muestra y Muestreo .....	37

2.5Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos.....	37
2.6Procesamiento y Análisis de Datos.....	38
Capítulo III. Resultados .....	39
Capítulo IV. Discusión .....	54
Conclusiones.....	58
Recomendaciones.....	59
Referencias Bibliográficas .....	60
Anexos .....	

## Índice de tablas

Tabla 1.....	35
Tabla 2.....	36
Tabla 3.....	37
Tabla 4.....	38
Tabla 5.....	39
Tabla 6.....	40
Tabla 7.....	41
Tabla 8.....	42
Tabla 9.....	43
Tabla 10 .....	44



## Índice de figuras

Ilustración 1 .....	35
Ilustración 2 .....	36
Ilustración 3 .....	37
Ilustración 4 .....	38
Ilustración 5 .....	39
Ilustración 6 .....	40
Ilustración 7 .....	41
Ilustración 8 .....	42
Ilustración 9 .....	43
Ilustración 10 .....	44

## **Resumen**

La presente indagación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud-San Ignacio 2020. Para ello aplicó un tipo de estudio aplicado, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. Se empleó la encuesta como técnica de investigación, de la misma forma se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual fue respondido por un total de 31 servidores públicos. Se obtuvo como principal resultado que existe una asociación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio, todo ello se evidencia en el procesamiento Spearman ( $r=0.506$ ) respectivamente. Ante ello se puede inferir que mientras no se manejen emociones personales por parte de los directivos no se evidenciará un buen clima laboral.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, clima laboral, servidor público.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between Emotional Intelligence and Work Climate in the personnel of the Health-San Ignacio 2020 Executing Unit. For this purpose, it applied a type of applied study, of non-experimental design and quantitative approach. The survey was used as a research technique, in the same way the questionnaire was used as a data collection instrument, which was answered by a total of 31 public servants. The main result obtained was that there is an association between emotional intelligence and work environment in the Health Executive Unit - San Ignacio, as evidenced by the Spearman processing ( $r=0.506$ ) respectively. In view of this, it can be inferred that as long as personal emotions are not managed by managers, a good work climate will not be evident.

**Key words:** Emotional intelligence, work climate, public servant.

## **Introducción**

El presente estudio se hizo en base al análisis de dos elementos fundamentales dentro del ámbito de la gerencia pública, es decir, en relación a la inteligencia emocional y el clima laboral que vive de manera diaria un determinado grupo de recursos humanos, en ese sentido, se enfoca en buscar si existe una asociación entre ambas variables para dar a entender una problemática significativa.

Ante lo detallado, el principal objetivo de la investigadora se enfocó en buscar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en el Personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio 2020, específicamente en un año complicado donde se padeció de liderazgo y manejo de emociones por parte de los jefes superiores, causando problemas resaltantes en el ejercicio laboral.

En ese orden de ideas, la investigadora generó el estudio por interés tanto laboral como personal, ya que evidenció falencias resaltantes en el manejo de emociones por parte de la directiva, asociándose a una mala labor que generaba el personal, evaluando incluso la mala percepción del usuario ante un contexto tan complicado como fue la covid-19, detallando diversas recomendaciones para la minoración de dicho conflicto que hasta la actualidad persiste respectivamente.

En ese sentido, la autora generó en primer lugar la descripción propia de los elementos básicos de la investigación, donde resumió su estudio científico en IV capítulos resaltantes:

En el primer capítulo se detalló y generó todos los puntos o elementos básicos de la investigación, entre los cuales destaca la realidad problemática del tema, la formulación de la pregunta general, así como su justificación, objetivos y el diseño teórico basado en antecedentes y la descripción teórica de las variables de estudio.

En el segundo capítulo se generó el desarrollo de la metodología, ejecutando elementos científicos básicos como el tipo de estudio, método, diseño, etc.

En el tercer capítulo se generó el desarrollo de los objetivos de la investigación.

En el cuarto capítulo se detalló la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO**

### **I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1.Descripción de la Realidad Problemática**

En el mundo la organización en todas las empresas tanto privadas como estatales han tomado en cuenta el estudio de la capacidad para entender a cualquier trabajador, ya que se ha ido experimentando diferentes cambios que afectan algo establecido, por ellos es importante generar la adaptación de todos los recursos para un buen funcionamiento asociativo (Sum, 2015).

La inteligencia emocional es una capacidad psicológica de todo ser humano que incide directamente en la eficiencia, eficacia y efectividad de la resolución de problemas que se presenta, esto es definido por García & Giménez (2010) quienes afirman que el coeficiente intelectual está basado en un 20%, mientras que el 80% por ciento depende directamente de esta variable de estudio.

Al respecto García (2012) citando a Goleman (1998) refiere que la inteligencia emocional en cualquier entidad está directamente relacionada con el éxito o fracaso, por lo que es importante analizar el desarrollo de competencias de los recursos humanos para gestionar bien sus emociones en búsqueda del cumplimiento de metas organizacionales.

En Latinoamérica, específicamente en Chile, Güell (2013) detalla que el manejo y desarrollo de habilidades en los empleados es

fundamental para alcanzar las metas en una organización, por lo que un buen nivel de inteligencia emocional permite manejar emociones, interrelacionarte y resolver problemas en un área de trabajo, lo que da como resultado sobresalir en el aspecto empresarial a comparación de otros países.

Pérez (2013) expresa que las entidades públicas en México, el clima laboral y la inteligencia emocional están en constante relación, ya que el ambiente de una

institución se perciben las emociones de los empleados, así mismo sus tratos y conductas que repercuten en la conexión con los usuarios, en ese sentido se detalla que cuando existe un clima tenso y negativo provienen las constantes quejas de los ciudadanos, por el contrario si se considera el respeto, amabilidad y empatía, se observara una satisfacción en la sociedad, en esa medida es importante analizar y estudiar estas variables, ya que de ello depende el buen funcionamiento asociativo de una organización.

En diferentes contextos como Brasil y Uruguay se reflejan que el deterioro de la calidad de servicios públicos es producto de una mala relación entre los mismos empleados, aun así de las acciones que realizan cuando se le presentan diversos conflictos en la administración, por lo que se debe prever desde las altas direcciones estrategias de adaptación y respuestas para mejorar las condiciones laborales dentro de una entidad.

En el Perú, diversas entidades estatales están en una constante

confrontación con los ciudadanos por los servicios básicos que ofrecen, es decir las constantes quejas del ciudadano son en gran medida y esto sucede por la falta de capacidad de respuesta por parte de los recursos humanos, no obstante dentro de cada organización existe un clima laboral negativo, sustentando en malas relaciones sociales, trabajos individuales y una pesada burocracia pública que se detalla día a día y que repercute en el cumplimiento de metas

Los conflictos internos dentro de los entes públicos pasan por la necesidad de que los dirigentes como demás empleados no cuentan con una alta inteligencia emocional para resolver conflictos, y este mismo impacto resalta a la hora de ejercer el correcto ejercicio de una administración, dando paso a que se genere un mal desarrollo organizacional y se genere problemas a nivel interno.

En la Unidad Ejecutora Salud San Ignacio- Cajamarca 2020 se refleja con mayor determinación, conductas que no definen un buen liderazgo por parte de las autoridades dentro de la organización, así mismo se detalla conflictos laborales entre el personal, falta de compromiso que acarrear en todo momento una mala calidad de servicios por parte de la entidad.

Los recursos humanos que trabajan en esta entidad están sometidos a diferentes posturas que causan estrés, como la presión por parte de los jefes superiores, responsabilidad de acabar el trabajo, sobrecarga laboral, nula comunicación interna, y un ambiente donde no se puede llegar a cumplir los objetivos y metas organizacionales.



Estas condiciones traen consecuencias en el aspecto personal del trabajador y por ende una relación significativa en su desempeño laboral que afecta en todo momento sus funciones, todo ello es fundamento para una investigación.

En la “Unidad Ejecutora Salud San Ignacio- Cajamarca 2020” se detalla una realidad problemática que persiste desde tiempos anteriores, por lo que necesita de un análisis a profundidad, todo ello origino que la investigadora se plantee la siguiente pregunta de investigación.

## **1.2. Formulación del Problema de Investigación**

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral en el Personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio 2020?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud-San Ignacio 2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar el nivel de Inteligencia Emocional en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio 2020.

Identificar el nivel de Clima Laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio 2020.

Relacionar los niveles de las dimensiones de la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio 2020.

#### **1.4. Justificación de la Investigación**

La presente investigación se justifica por analizar las constantes quejas que suscitan en el personal que labora en esta entidad, pues no se percibe que los superiores posean una conducta adecuada para resolver problemas administrativos ni ostentar una relación adecuada con su personal, por lo que genera dificultades en el mundo laboral y es necesario su estudio a profundidad

Se realiza la presente investigación para dar a conocer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral el cual con sus resultados se procederá a elaborar estrategias y recomendaciones para mejorar el problema sustentado, con la prioridad de generar una producción adecuada de la institución

#### **1.5 Limitaciones del estudio**

Se tuvo como limitaciones el acceso a los encuestados, debido al tiempo que presentaban para responder los cuestionarios, así como el aspecto económico de la autora. Todas las limitaciones fueron absueltas sin problema.

## **Diseño Teórico**

### **Antecedentes de la Investigación**

#### **Antecedentes Internacionales:**

Mesa y Mariño (2019) analizaron la asociación entre las variables analizadas en una institución pública ubicada en Santander, con la finalidad de definir su incidencia en el logro de objetivos del trabajo en el distrito antes mencionado. Se empleó el tipo de investigación descriptivo, correlacional- transversal. Se aplicó como técnicas de investigación la encuesta y como instrumento el Cuestionario. Se obtuvo como hallazgos significativos que no existe una asociación entre dichos constructos ( $r=-0.222$ ), además que se evidenció un resultado negativo respecto al desarrollo de la inteligencia emocional por parte de los directivos.

Pérez et al. (2022) en su análisis la asociación entre las variables de la temática en estudio en una institución pública de la ciudad de Chihuahua-México. Utilizó el tipo de investigación descriptiva-correlacional y aplicó como técnica de investigación a la encuesta, manifestada en 33 ítems. Concluye que existió una asociación positiva entre dichas variables ( $r=0.787$ ), calificándose como positiva.

#### **Antecedentes nacionales:**

Morote (2018) en su estudio tuvo como objetivo principal determinar si existe una relación entre las variables a estudiar en el personal de un hospital limeño durante el año 2016. Se aplicó el tipo de investigación correlacional, de un diseño no experimental y de un corte

trasversal propositivo. La muestra estuvo compuesta por 53 colaboradores que desarrollaron un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se concluyó que el clima laboral es negativo debido a que los jefes de distintas áreas no poseen cualidades ni actitudes positivas para relacionarse adecuadamente con su personal, así mismo no generan cambios cuando enfrentan problemas.

Cunza (2018) tuvo como fin determinar si la inteligencia emocional afecta el clima organizacional de los profesores de las entidades educativas del distrito antes descrito. El tipo de investigación que se empleo fue explicativo, descriptivo. Se obtuvo una muestra de 46 profesores los cuales respondieron dos cuestionarios para medir ambas variables. Los resultados mostraron que no hay un buen ambiente para desarrollar buenas actitudes, por lo que se necesita de estrategias para elevar el nivel de inteligencia emocional del personal profesional de las instituciones educativas.

Agip & Barboza (2018) tuvieron como objetivo primordial determinar el grado de incidencia entre el clima laboral y el desempeño laboral de los funcionarios de la entidad antes descrita. Se aplicó el tipo de investigación explicativo- descriptivo, de un diseño no experimental y corte transversal. El estudio tuvo como muestra de estudio a 70 colaboradores los cuales desarrollaron el instrumento de investigación, el cuestionario. Se obtuvo como resultados que existe un mal clima institucional el cual implica un mal desempeño por parte de los trabajadores en sus diferentes áreas, así mismo se procedió a recomendar e interpretar las emociones de los trabajadores, por lo que

es importante que los gerentes y subgerentes traten temas importantes como el presente.

Ruiz (2018) tuvo como fin determinar la relación entre ambas variables en el contexto detallado en líneas anteriores. Se empleó el tipo de investigación básica, descriptiva-correlaciona, así mismo se emplearon los métodos analíticos y estadísticos. La muestra estuvo conformada por 45 funcionarios de la municipalidad, los cuales resolvieron el cuestionario como instrumento de recojo de datos. Se concluye que el personal cuenta con un nivel bajo de inteligencia emocional y un bajo nivel de desempeño laboral, el cual se refleja en conductas inapropiadas, estrés y nula comunicación asertiva entre compañeros, lo que repercute en un mal desempeño laboral.

Fretel y Concha (2021) tuvieron como fin buscar el nexo entre las variables antes mencionadas en un hospital ubicado en Puerto Maldonado. El tipo de investigación fue correlacional, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. Se emplearon cuestionarios que fueron desarrollados por 30 funcionarios públicos. Se concluye que, no existe relación positiva y significativa entre ambas variables ( $>0.005$ )

Olivares y Asca (2020) tuvieron como objetivo general analizar la incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral en una entidad de salud privada. El tipo de investigación que se empleo fue explicativo-descriptivo, de un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal. Se llegó a la conclusión que existe una incidencia significativa de una variable sobre la otra, la cual se afirma que el clima

organizacional influye en el compromiso organizacional detallando su nivel de eficiencia y productividad.

## **Bases Teóricas**

### **Teorías basadas en la Inteligencia Emocional**

La teoría propuesta por Goleman (2010) parte desde el cuestionamiento ¿El Coeficiente de Inteligencia determina nuestro destino?, Goleman sustenta que nuestra perspectiva de la inteligencia humana es reducida, pues elude a diversas capacidades fundamentales para la vida, la cual denomina inteligencia emocional. Definida como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, A través de ella se reconoce emociones y de las demás personas, regulándolas de forma apropiada teniendo la capacidad de motivarnos y motivar, manejado adecuadamente las relaciones interpersonales e intrapersonales; de este modo la aptitud entusiasta determina el nivel de influencia de las actitudes de manera que se reflejan en el entorno laboral.

Dimensión intrapersonal: Esta inteligencia enmarca la capacidad de entender, identificar y procesar emociones propias, manteniendo una visión moral de la vida, mostrándose cálidos, amables y en estado de tranquilidad consigo mismo. La inteligencia intrapersonal permite que la persona sea capaz de ser sensata de sus emociones, comprendiendo lo que éstas implican en sus inclinaciones y cualidades, pudiendo potenciar el desarrollo de la inteligencia intrapersonal mediante la meditación.

La persona que desarrolla la inteligencia intrapersonal cuenta con las siguientes cualidades:

- Se puede autocontrolar
- Es persistente
- Se auto comprende
- Tiene alta autoestima

Dimensión interpersonal: Permite relacionarnos e interactuar con otras personas, la capacidad de empatía forma un papel importante ya que se debe interpretar las emociones de otras personas y en ocasiones adaptar nuestra conducta a las señales que desciframos de las personas del entorno, que permite diseñar una imagen correcta y genuina del individuo y que nos hace capacitados para manejar esa imagen para actuar en la vida de manera competente.

Las personas que desarrollan la inteligencia interpersonal comprenden las siguientes cualidades:

- Desarrollo de la empatía.
- Comprender las emociones del otro.
- La escucha activa.
- Interacción con otras personas.

Dimensión adaptabilidad: Señala que el individuo debe afrontar los cambios y los desafíos que se presentan con adecuada flexibilidad; la adaptabilidad se considera como un factor esencial cuando se trabaja con más personas, ya que se maneja relaciones de correspondencia.

Solución de problemas: Es importante la actitud que poseen las personas para dar solución a los conflictos que se presentan en el medio, manifestando distintas alternativas de salida frente a circunstancias imprevistas.

Realidad: Es la habilidad que presenta una persona para hacer frente a la realidad y a un hecho infortunado, demostrando que tiene la capacidad de adaptarse al medio y a las circunstancias.

Flexibilidad: Acceder a asumir cambios y adecuarse a nuevas situaciones o aceptar cotidianas condiciones.

Dimensión manejo de tensión: Cuando se cuenta con destrezas se sabe manejar los conflictos entre personas o ambientes tensos con diplomacia y tacto, encontrando maneras de disipar desacuerdos y trabajar en soluciones. Para resolver conflictos es transcendental tener un plan en mente antes que la dificultad surja, examinando formas para resolver el conflicto, trabajando juntos en busca de soluciones.

Tolerancia a la tensión: Es vital mantener un pensamiento positivo y actitud frente a escenarios de tensión, en donde se rescata lo favorable como el aprender de la situación en lugar de evadir; de esta manera se manifiesta una actitud positiva para ser mejor persona.

Control de impulsos: Las personas que carecen de autocontrol tienen tendencia a conductas instintivas, no midiendo las consecuencias de sus actos o decisiones, para otros el control de impulsos es una habilidad que les permite demostrar que tienen la fortaleza de controlar



la agresión, como expresión de una conducta responsable.

Dimensión ánimo: El pensamiento positivo es una concepción que evita caer en la indolencia, tristeza o desdicha, surgiendo como indicador para determinar el estado anímico de las personas. Así pues, las emociones de un individuo, junto a su habilidad para manejar esas tendencias innatas determinan las limitaciones de sus destrezas mentales y establece los logros que podría lograr en su vida. Las habilidades emocionales principales son el entusiasmo y la satisfacción; de esta manera la inteligencia emocional forma parte de la vida.

### **Teorías de la Inteligencia Emocional de Bradberry**

(Bradberry, 2010) Desarrolla un enfoque direccionando a la inteligencia emocional en el liderazgo empresarial, definiendo a esta cualidad como un desarrollo de incidencia en la sociedad, que genera la labor de un conjunto hacia el logro de una meta, por lo que el manejo de emociones admite, identifica y valora los sentimientos de quienes nos rodean.

Por todo lo anteriormente sustentado Bradberry menciona que la aplicación de la inteligencia emocional permite mejorar las habilidades sociales y emocionales, mejora el ambiente e implanta relaciones de calidad, apuntando a que su rol en el liderazgo reflejará un cambio fundamental y decisivo.

Se puede determinar, que través de la inteligencia emocional se puede mover masas, ya que cada líder motiva a sus allegados para

conducir una misma organización, por lo que le permite en gran dimensión ejecutar planes que se han propuesto a lo largo de una planificación.

A través de esta cualidad, el líder puede influenciar en diversas situaciones, ya que son múltiples casuísticas donde va afrontar problemas, ya sean laborales o personales con su equipo, es por ello que tiene la necesidad de resolverlos mediante el autocontrol, ya que ello lograría generar ideas productivas y no generar tensiones dentro de una organización.

Es así, que la teoría del autor, genera la importancia del manejo de emociones en la parte laboral, ya que eso mostrará que un directivo tiene que estar capacitado para la gestión de emociones, así mismo corregirá errores sin salirse de lo estipulado en la labor, será inteligente y transmite energías positivas asociadas a la labor del colaborador.

### **Teorías basadas en el Clima Laboral**

El enfoque de (Chiang, 2010) está basado en la mejora del clima laboral, la cual basado en el autor se hace referencia a la convivencia de un conjunto de personas dentro de un mismo ambiente, donde se reflejan costumbres o alguna filosofía.

El recurso humano es esencial que conviva sin problemas, para lo cual es necesario definir una estrategia congruente con los valores de la empresa y colaboradores, cuyo resultado pueda controlar y analizar habitualmente; lo cual nos permitirá tomar mejores decisiones para la

empresa y para los trabajadores. Las estrategias se basan en el desarrollo de:

Motivación laboral: Es aquí donde se requiere que todo trabajador esté con buenas actitudes y aptitudes para ejercer su labor, por lo que necesita de factores tanto internos como externos en su organización.

Instaurar sistemas de recompensas, puesto que, a partir de estas acciones, un trabajador logrará mejorar en todo sentido su labor, ya que está condicionado a tener un reconocimiento por la labor que se le encomienda diariamente.

Los sueldos justos permiten fidelizar aptitudes y favorece a una competitividad sana, incrementando el nivel de productividad, la cual se encuentra relacionada con la motivación laboral.

La transparencia: La transparencia no solo se debe considerar en cuentas, estrategias de la empresa, métodos, etcétera; es importante plasmarla en puntos como la flexibilidad horaria, manejo de días feriados laborables o temas de descanso.

Generar confianza para mejorar el clima laboral: La confianza está relacionada con la responsabilidad social de la empresa. Puesto que el colaborador se sentirá orgulloso de saber que trabaja para una organización con valores sociales, responsabilidad social, sostenible; permitiendo mejorar el clima laboral.

Cuidar la comunicación: La organización debe desarrollar un método de comunicación a nivel organizacional que permita ser

retroalimentada, encontrando la forma adecuada para informar a sus trabajadores de las noticias positivas y negativas entorno a la empresa, como de la toma de decisiones.

Fomentar el respeto: Promover el respeto entre todos los miembros de la organización, siguiendo un lineamiento horizontal, para ello se puede utilizar la dinámica de grupo el teambuilding.

### **Definiciones Conceptuales**

Adaptabilidad: se refiere a la capacidad del ser humano de entablar conexión con un ambiente, el cual tiene la destreza de resolver problemas y relacionarse de forma positiva a las exigencias cambiantes de su entorno.

Manejo del estrés: Capacidad humana de controlar emociones y tensiones que ocurren en un entorno, el cual afecta en emociones o cambios físicos de la persona.

Estado de ánimo: Es todo humor o sentimiento que tiene una persona en acciones o momentos dados, es decir es un estado que se caracteriza por determinar la forma de estar de un sujeto, además varío acorde al entorno de una organización.

Autorrealización: Esta conceptualización es importante que tenga en cuenta una persona que labora, ya que dentro de un trabajo que realiza generará satisfacción por lo que desea alcanzar, por lo que se entiende a través de una superación dentro de su trabajo.

Involucramiento laboral: Se puede tomar en cuenta como una

característica para hacerse responsable de la labor que cuenta, por lo cual contribuirá alcanzar metas y calificar su desempeño como optimo respectivamente.

Supervisión: Se trata de evaluar de manera correcta el desempeño diario de los trabajadores, ya que ahí se conocerán fortalezas y deficiencias en temas de alcance de metas, siendo significativo dicho proceso.

Comunicación: citando a Goleman (2010) es todo proceso que tiene que ejecutarse dentro de una organización, ya que por medio de ésta, se logra planificar acciones para conseguir metas establecidas, además de aclarar acontecimientos laborales.

## Operacionalización de Variables

Variables	Definición de la Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento
<b>Variable Independiente:</b> Inteligencia Emocional	<b>Inteligencia emocional</b> desarrollo de incidencia de un líder en la sociedad, que genera la labor hacia el logro de una meta, por lo que el manejo de emociones admite, identifica y valora los sentimientos de quienes lo rodean.	Personal	Autorrealización Independencia	Cuestionario de inteligencia emocional
		Interpersonal	Relaciones interpersonales Empatía Responsabilidad	
		Manejo de estrés	Tolerancia al estrés	
		Adaptabilidad	Asertividad Solución de problemas	
		Estado de ánimo	Control de los impulsos Optimismo	
<b>Variable Dependiente:</b> Clima Laboral	Convivencia de un conjunto de personas dentro de un mismo ambiente, donde se reflejan costumbres o alguna filosofía.	Relaciones	Empatía Afectividad Superación	Cuestionario - Escala de Clima Laboral CL-SPC
		Recompensas	Remuneración Asenso	
		Estructura	Ambiente adecuado	
		Identidad	Interacción con sus pares	
		Cooperación	Habilidad para hablar en equipo	

### **3.5. Hipótesis**

Existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud San Ignacio 2020.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.1. Tipo de Investigación**

En la presente indagación se utilizó en primer lugar el tipo de estudio aplicado, ya que según Hernández et al. (2018), aquel estudio que toma de referencia a otro y se apodera del conocimiento y lo amplía, pertenece a esta tipología.

De la misma manera fue de un nivel descriptivo, ya que se analizó de manera individual cada variable de estudio, de la misma forma fue correlacional, puesto que se buscó encontrar la relación entre las variables de estudio, así como de sus propias dimensiones respectivamente.

Finalmente fue de enfoque cuantitativo, ya que se ejecutaron resultados los cuales se presentaron de forma numérica y porcentual respectivamente.

### **2.2. Método de Investigación**

El método que se utilizó en esta investigación es inductivo-hipotético, ya que se analizó datos particulares para llegar a conclusiones generales, así mismo se planteó una hipótesis para ser corroborada en el transcurso de la investigación.

### **2.3. Diseño de Contrastación**

El diseño a emplear se manifiesta en el estudio fue el no experimental, ya que la autora no manipuló ni transformó las variables



de investigación, siempre las estudio de manera habitual.

## **2.4. Población, Muestra y Muestreo**

### **2.4.1. Población**

La población, objeto de estudio, estuvo constituida por un total de 31 trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora Salud San Ignacio, entre los cuales destacan todos los regímenes laborales respectivamente.

**Criterios de inclusión:** Se tomaron en cuenta personas que laboran en la entidad en estudio, así mismo aquellas que desearon participar en responder la encuesta.

### **2.4.2. Muestra**

En la presente investigación estuvo representada por todos los integrantes de la población de estudio, es decir, se aplicó un muestreo censal, ya que se tomaron en referencia a los 31 trabajadores correspondientemente.

## **2.5. Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos**

### **a) Técnica.**

Para el estudio se utilizó como técnica de investigación la encuesta, ya que según Ñaupas et al. (2018) sirve para la recolección de datos y mide la opinión exacta de una población o muestra de investigación.

### **b) Instrumento.**

Constituido por el cuestionario que evaluó la inteligencia

emocional en base a la siguiente escala:

(1) Muy en desacuerdo (2) Algo en desacuerdo (3) Imparcial (4) Algo de acuerdo (5) Muy en acuerdo.

El cuestionario de Escala de Clima Laboral: que evaluó en la siguiente escala: (1) Muy en desacuerdo (2) Algo en desacuerdo (3) Imparcial (4) Algo de acuerdo (5) Muy en acuerdo

## **2.6. Procesamiento y Análisis de Datos**

Los datos fueron vaciados a una plantilla de Excel y mediante el programa SPSS, quienes fueron tabulados determinando valores ordinales, y frecuencias para relacionarlos mediante la prueba de Spearman y establecer asociación o independencia entre las variables de estudio con un valor de ( $p < 0.05$ ) como significativo. Además, se presentaron los resultados en tablas de frecuencias de una y doble entrada.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### Descripción de la variable Inteligencia emocional

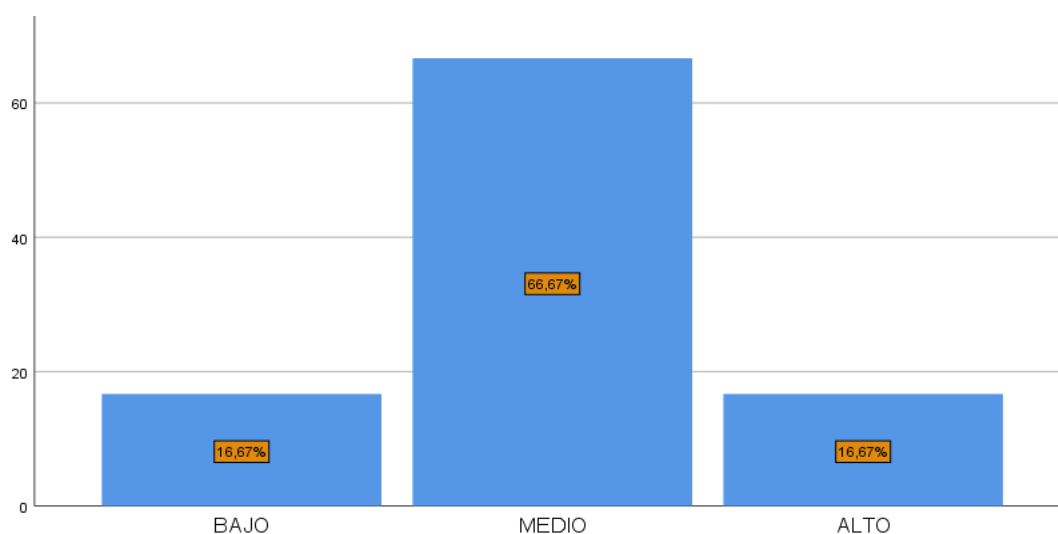
**Tabla 1**

*Nivel de Inteligencia personal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	16,7
	Medio	21	66,7
	Alto	5	16,7
	Total	31	100,0

**Ilustración 1**

*Inteligencia personal*



En la Tabla 1 y Figura 1, se muestra que el nivel de inteligencia personal de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora Salud San Ignacio, es medio con un 66.67%, otro sector de los trabadores muestra un 16.67% calificándose como bajo y un 16.67 se determina como alto % de la misma dimensión.

**Tabla 2**

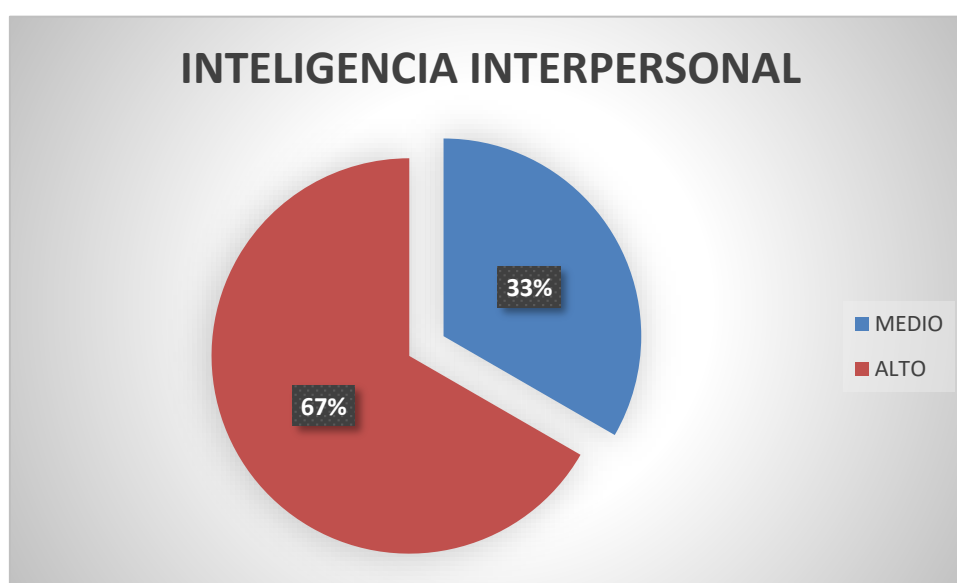
*Niveles de Inteligencia interpersonal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	10	33,3
	Alto	21	66,6
	Total	31	100,0

**GRAFICO 2:**

**Ilustración 2**

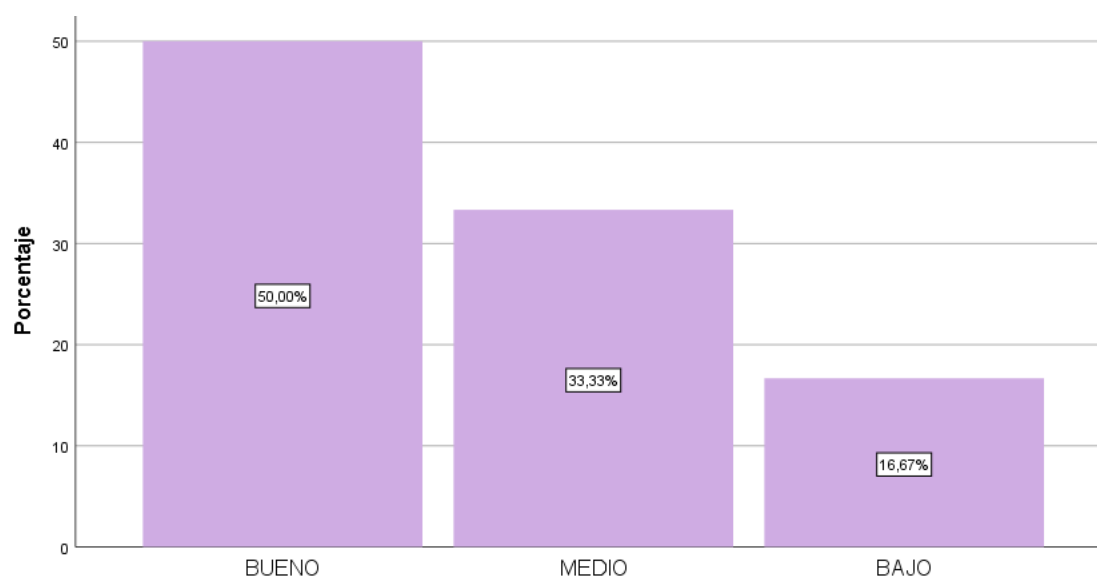
*Inteligencia interpersonal*



En la Tabla 2 y Figura 2, se detalla que el nivel de inteligencia interpersonal en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud San Ignacio, es alto con un 67%, otro sector de los trabajadores muestra un 33% considerándose como inteligencia interpersonal media.

**Tabla 3***Niveles de manejo de estrés*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	16	50,0
	Medio	10	33,3
	Bajo	5	16,7
	Total	31	100,0

**Ilustración 3***manejo de estrés*

En la Tabla 3 y Figura 3, se detalla que el nivel de manejo de estrés en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud San Ignacio, es bueno con un 50%, otro sector de los trabajadores muestra un 33, 33% considerándose como medio, finalmente un 16,67% se determina como bajo.

**Objetivo específico 1: Determinar el nivel de Inteligencia Emocional en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio 2020.**

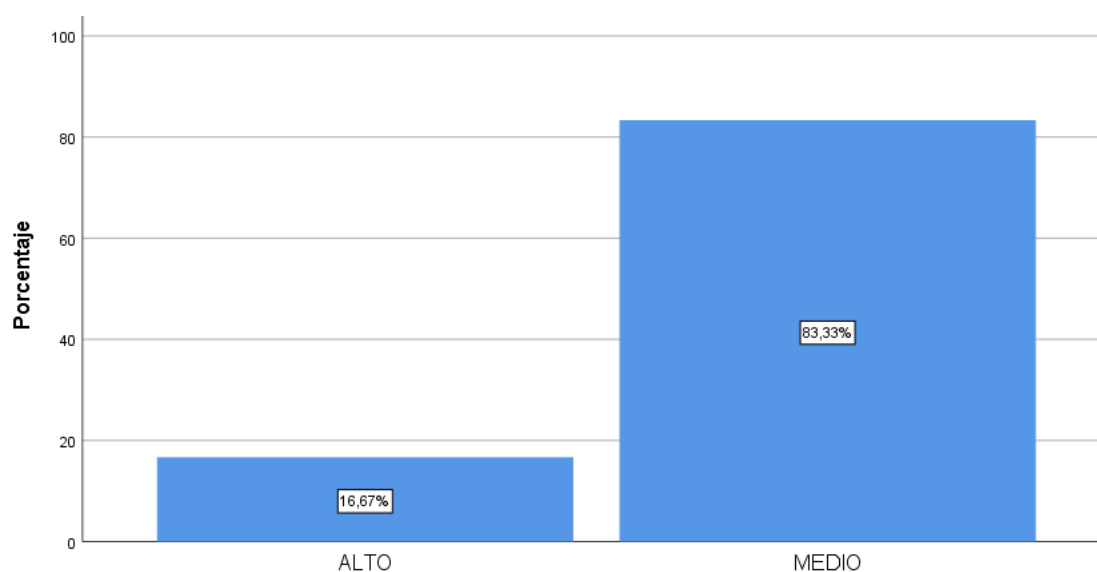
**Tabla 4**

*Nivel de inteligencia emocional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	5	16,7
	Medio	26	83,3
	Total	31	100,0

**Ilustración 4**

*Nivel de inteligencia emocional*



En la Tabla 4 y Figura 4, se considera que el nivel total de la inteligencia emocional que poseen en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud San Ignacio, es medio con un 83,33%, el otro sector de los trabajadores muestra un 16,67% considerándose como alto.

## Descripción de la variable clima laboral

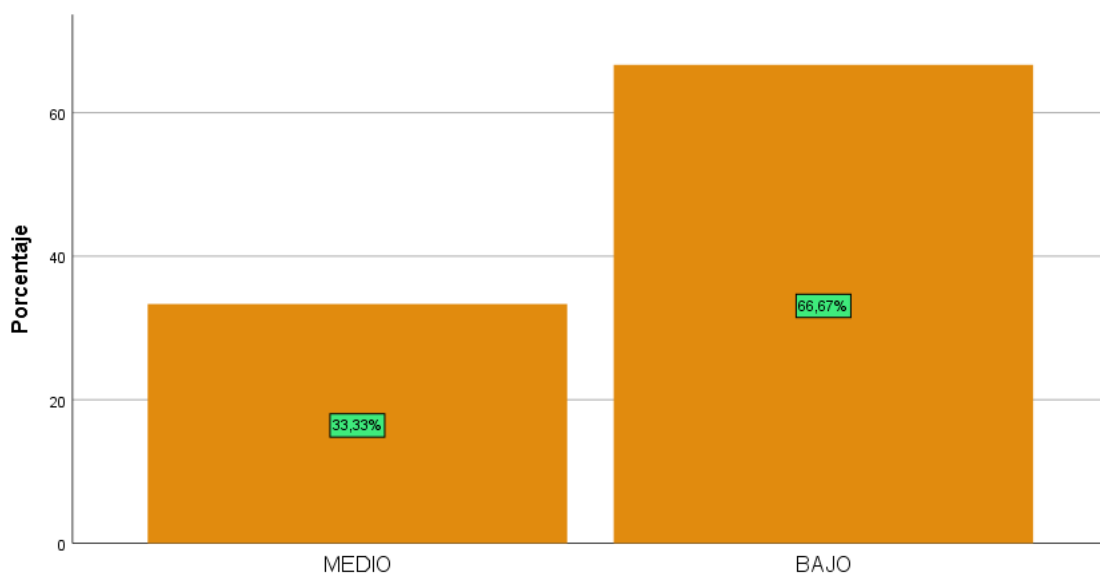
**Tabla 5**

*Nivel de estructura*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	10	33,3
	Bajo	21	66,7
	Total	31	100,0

**Ilustración 5**

*Percepción de la estructura*



En la Tabla 5 y Figura 5, se considera que el nivel estructura en el que laboran el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud San Ignacio, es bajo con un 66,67%, el otro sector de los manifiestan un 33, 3% considerándose como medio.

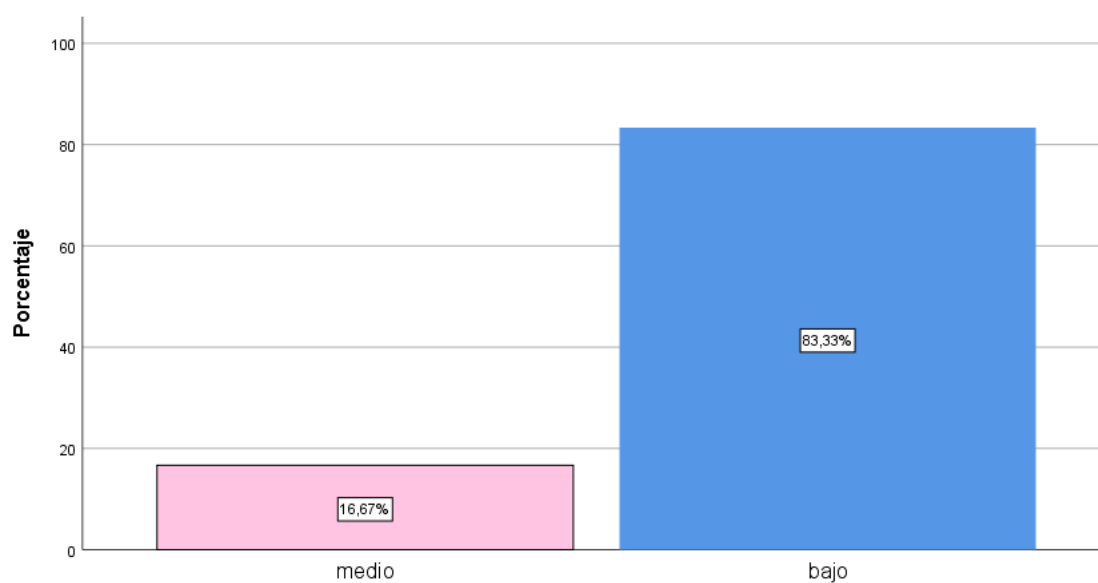
**Tabla 6**

*Nivel de identidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	medio	5	16,7
	bajo	26	83,3
	Total	6	100,0

**Ilustración 6**

*Identidad en la organización*



En la Tabla 6 y Figura 6, se considera que el nivel de relación con la identidad que laboran el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud San Ignacio, es bajo con un 83,33 %, el otro sector de los manifiestan un 16, 67% como medio.



**Tabla 7**

*Nivel de cooperación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	5	16,7
	Bajo	21	66,7
	Alto	5	16,7
	Total	31	100,0

**Ilustración 7**

*Cooperación*



En la Tabla 7 y Figura 7, se considera que el nivel de cooperación que laboran el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud San Ignacio es bajo con un 66,367 %, el otro sector de los manifiestan un 16, 67% como medio y por último con un 16.67% como alto.

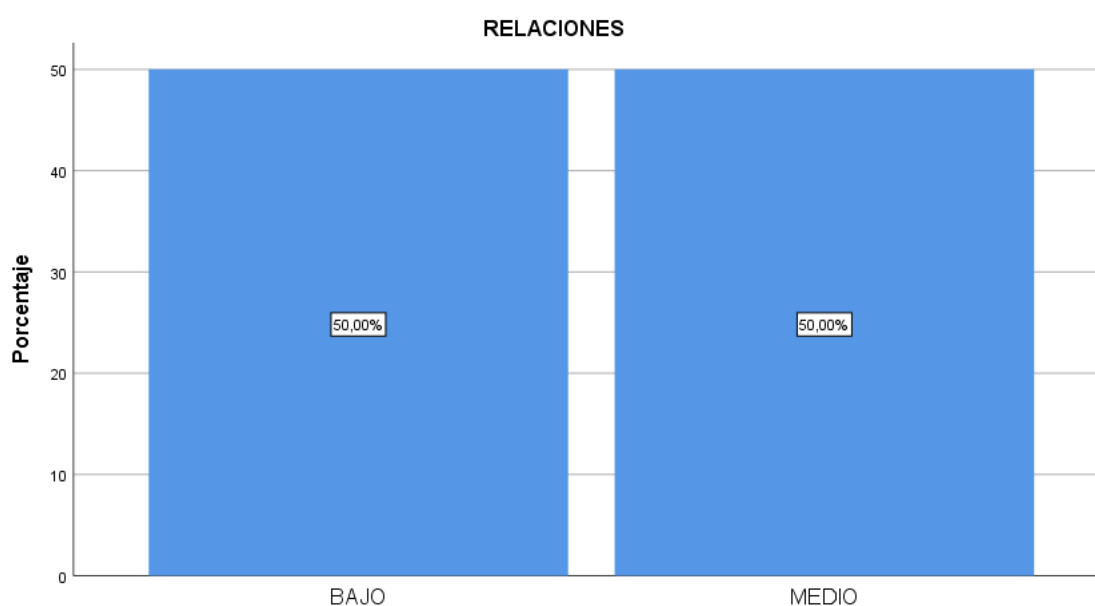
**Tabla 8**

*Nivel de relaciones interpersonales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	50,0
	Medio	16	50,0
	Total	31	100,0

**Ilustración 8**

*Relaciones interpersonales*



En la Tabla 8 y Figura 8, se considera que el nivel de relaciones en que laboran el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud San Ignacio es bajo con un 50 %, el otro sector de lo manifiestan un 50 % como medio.

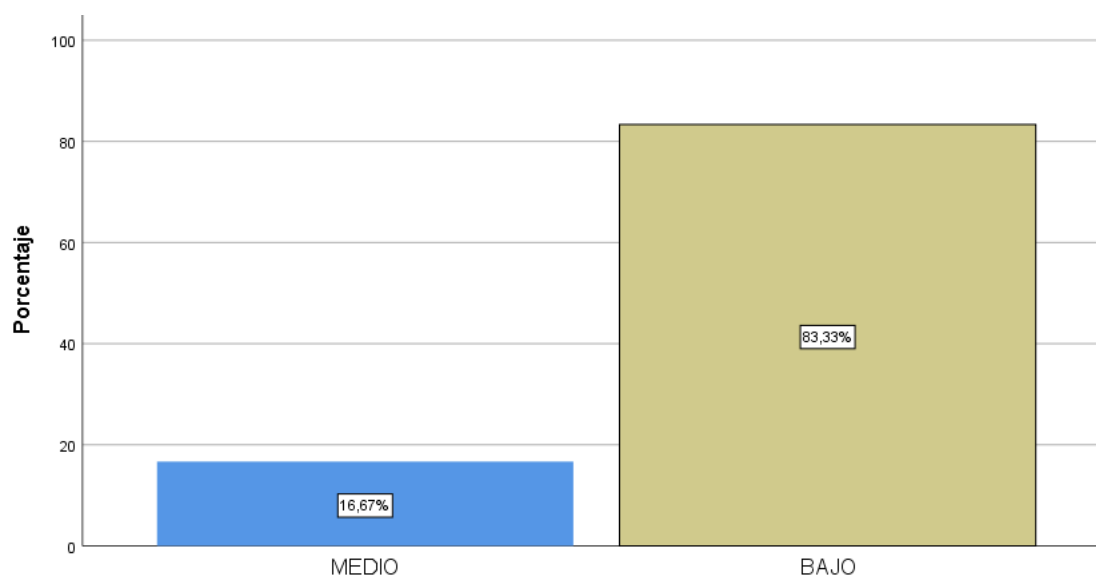
**Tabla 9**

*Percepción sobre las recompensas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	5	16,7
	Bajo	26	83,3
	Total	6	100,0

**Ilustración 9**

*Recompensas*



En la Tabla 9 y Figura 9, se considera que el nivel de recompensas en que se dan al personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud San Ignacio es bajo con un 83.33 %, el otro sector de lo manifiestan un 16,67 % como medio.

**Objetivo específico 2: Identificar el nivel de Clima Laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio 2020.**

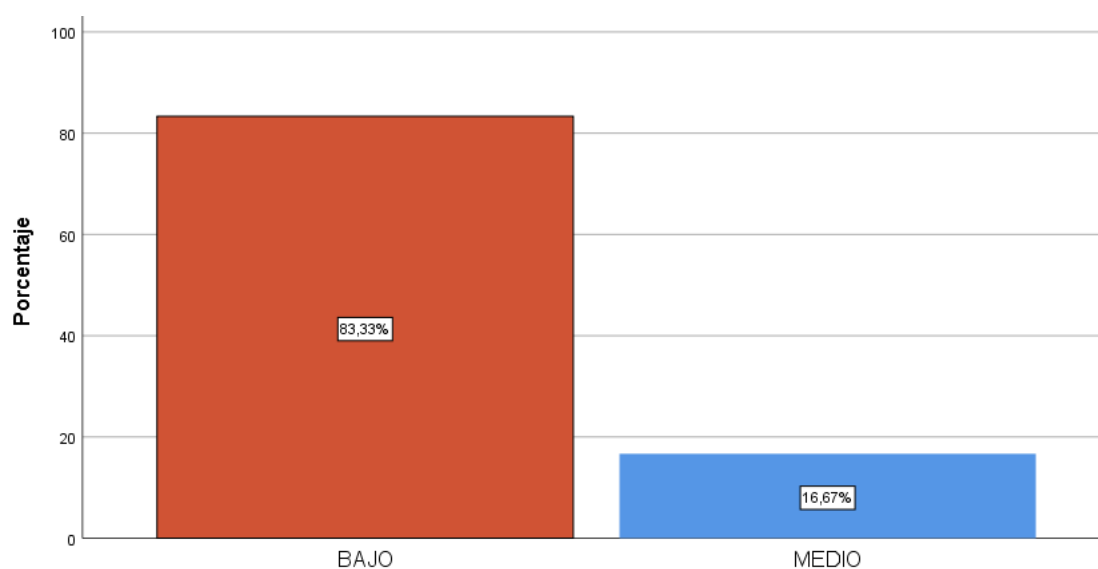
**Tabla 10**

*Nivel de clima laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	26	83,3
	Medio	5	16,7
	Total	31	100,0

**Ilustración 10**

*Nivel de clima laboral*



En la Tabla 10 y Figura 10, se considera que el nivel total del clima laboral en el que se encuentran en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud San Ignacio, es bajo con un 83,33%, el otro sector de los trabajadores muestra un 16,67% considerándose como medio, determinándose que hay un clima de trabajo malo.

**Objetivo específico 3: Relacionar los niveles de las dimensiones de la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio 2020.**

**Tabla 11**

*Relación entre la inteligencia personal y el clima laboral*

			Inteligencia personal	Clima Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia personal	Coeficiente de correlación	1,000	0,551*
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	31	31
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	0,551*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	31	31

*Nota\**. Nivel de significación bilateral < 0.005

Se puede corroborar en la tabla número 11 que existe una asociación entre la dimensión inteligencia personal con la variable clima laboral, todo ello se logra manifestar según el procesamiento válido y estadístico del Rho de Spearman, calificándose como positiva y directa, pero media. Los resultados mostraron un nexo de  $r=0.551$  correspondientemente.

**Tabla 12***Relación entre la inteligencia interpersonal y el clima laboral*

			Inteligencia interpersonal	Clima Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	0,854*
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	31	31
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	0,854*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	31	31

*Nota\**. Nivel de significación bilateral < 0.005

Se puede corroborar en la tabla número 12 que existe un nexo entre la dimensión inteligencia interpersonal con la variable clima laboral, todo ello se logró comprobar mediante el procesamiento válido y estadístico del Rho de Spearman, determinándose como positiva y directa y alta. Los resultados mostraron una asociación de  $r=0.854$  correspondientemente.

**Tabla 13***Relación entre el manejo de estrés y el clima laboral*

			Manejo de estrés	Clima Laboral
Rho de	Manejo	de	1,000	0,659*
Spearman	estrés	Coeficiente de		
an		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	31	31
	Clima Laboral	Coeficiente de	0,659*	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	31	31

*Nota\**. Nivel de significación bilateral < 0.005

Se puede corroborar en la tabla número 13 que existe una relación entre la dimensión manejo de estrés con la variable clima laboral, todo ello se logró corroborar mediante el proceso válido y estadístico del Rho de Spearman, calificándose como positiva y directa y moderada. Los resultados mostraron una asociación de  $r=0.659$  correspondientemente.

**Objetivo general: Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud-San Ignacio 2020.**

**Tabla 14**

*Relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral*

			Inteligencia emocional	Clima Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	0,506*
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	31	31
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	0,506*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	31	31

*Nota\**. Nivel de significación bilateral < 0.005

Se puede corroborar en la tabla número 14 que existe una relación entre la variable inteligencia emocional con la variable clima laboral, todo ello se manifestó por medio del proceso válido y estadístico del Rho de Spearman, calificándose como positiva y directa, moderada. Los resultados mostraron una asociación de  $r=0.506$  correspondientemente, corroborando la hipótesis planteada en el estudio científico.



## **CAPITULO IV. DISCUSIÓN**

Para generar la discusión propia de los resultados hallados mediante el proceso estadístico de Spearman, en primer lugar se tomó en referencia a los resultados obtenidos de los trabajos previos, los cuales enriquecieron de manera científica el trabajo expuesto en líneas anteriores, en ese sentido, se comprueba la hipótesis planteada por la autora, manifestando la existencia entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud-San Ignacio 2020, ya que se obtuvieron resultados significativos que la corroboran como positiva y directa, moderada, estos hallazgos mostraron una asociación de  $r=0.506$  correspondientemente, infiriendo que mientras no se obtenga un manejo adecuado de la primera variable, tampoco se obtendrán buenos resultados en el clima laboral de la institución en estudio respectivamente.

Estos hallazgos los contradicen Mesa y Mariño (2019), quienes analizaron la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral en una institución pública ubicada en Santander donde certificaron que no existe una asociación entre las variables de estudio ( $r=-0.222$ ), referenciado que ambas variables son independientes, además mientras una tiende a generar beneficios, otra puede estar generando perjuicios en la entidad correspondientemente.

Por el contrario, los hallazgos generados por la autora si tienen una asociación con el estudio de Pérez et al. (2022), quienes analizaron la asociación entre las variables clima laboral e inteligencia emocional

en una institución pública de la ciudad de Chihuahua-México, manifestando un resultado de ( $r=0.787$ ), calificándose como positiva y directa respectivamente.

En referencia al primer objetivo específico, determinar el nivel de Inteligencia Emocional en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio 2020, se pudo corroborar en la tabulación número 4 que los trabajadores de la Oficina en estudio poseen habilidades emocionales que se encuentran en un resultado medio con un porcentaje del 83,33%, el otro sector de los trabajadores muestra un 16,67% considerándose como alto.

Ante los resultados mostrados se tuvo una relación con el estudio de Ruiz (2018) quien en su estudio determinó que el personal de una institución pública cuenta con un nivel bajo de inteligencia emocional, el cual se refleja en conductas inapropiadas, estrés y nula comunicación asertiva entre compañeros, lo que repercute en un mal desempeño laboral.

En referencia del segundo objetivo específico, Identificar el nivel de Clima Laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio 2020, se pudo corroborar que se encuentra en un nivel bajo con un 83,33%, otro sector de los trabajadores muestra un 16,67% considerándose como medio, determinándose que hay un clima de trabajo deficiente.

Estos hallazgos se asociaron con el estudio de Morote (2018) quien encontró en su estudio que el clima laboral es negativo debido a

que los jefes de distintas áreas no poseen cualidades ni actitudes positivas para relacionarse adecuadamente con su personal, así mismo no generan cambios cuando enfrentan problemas.

De la misma manera se asoció con el estudio de Cunza (2018) quien, en su indagación respecto al análisis del clima laboral, evidenció resultados que mostraron que no hay un buen ambiente para desarrollar buenas actitudes, por lo que se necesita de estrategias para elevar el nivel de inteligencia emocional del personal profesional de las instituciones educativas.

Finalmente, respecto al tercer objetivo específico relacionar los niveles de las dimensiones de la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio 2020, se pudo corroborar que existe una asociación entre la dimensión inteligencia personal ( $r=0.551$ ), inteligencia interpersonal ( $r=0.854$ ) y manejo de estrés ( $r=0.659$ ) con la variable clima laboral, corroborándose como positiva y directa respectivamente.

Estos hallazgos guardan asociación con el estudio de Agip & Barboza (2018), quien en su análisis tuvo como hallazgos principales que existe una asociación entre la dimensión manejo de estrés con la variable clima laboral, además de la dimensión interpersonal con la misma variable respectivamente.

Consecuentemente, se tuvo una asociación con el estudio de Fretel y Concha (2021), quienes tuvieron como resultados que no existe relación positiva y significativa entre ambas variables ( $>0.005$ ), empero

si existe una asociación entre la dimensión interpersonal y personal con la variable clima laboral respectivamente.

Finalmente, se tuvo una asociación con el estudio de Olivares y Asca (2020), quienes en su estudio científico tuvieron como resultados que si existe una incidencia entre las dimensiones inteligencia personal e interpersonal sobre la variable clima laboral respectivamente.

## **LINEAMIENTOS DE MEJORA**

En base al objetivo principal, los hallazgos conducen a recomendar el diseño de talleres que permitan a los funcionarios de la entidad como a los mismos trabajadores reforzar sus habilidades en manejo de emociones, lo cual conducirá a mejorar el ambiente donde se ejercen labores administrativas.

Respecto al primer objetivo se debe generar normativas en base al trabajo que se realiza en cada área administrativa, ya que existe desproporcionalidad en materia de manejo de emociones por temas de sobrecarga laboral, generando exposiciones a cambios radicales en manejo de inteligencias emocionales por parte de los directivos a fin de mejorar el ambiente laboral.

Respecto al segundo objetivo se recomienda crear un comité trimestral donde reúna a todos los colaboradores para recoger puntos de vista acerca del ambiente donde generan funciones, para verificar falencias que se presenten

Se recomienda a la autoridad máxima de la institución generar talleres de aspecto personal, de trabajo en equipo y respecto al manejo de impulsos negativos provenientes del trabajo, con el fin de mejorar la convivencia entre los compañeros de la entidad.

Respecto al indicador de Autorrealización se recomienda a los jefes de cada oficina que se realice reuniones con los trabajadores donde se potencie la retroalimentación constante de cada uno de los

trabajadores de esta manera reconociendo el cumplimiento de sus labores y felicitar por su desempeño laboral.

A la Oficina de Recursos Humanos se recomienda que se realice talleres de liderazgo para el director, funcionarios y jefes inmediatos.

Recomendar a la Oficina de Recursos Humanos que se realice espacios recreativos para crear en los trabajadores relaciones interpersonales y exista comunicación activa entre compañeros para que se genere un exitoso trabajo en equipo.

Recomendar a la psicóloga de Bienestar social que se encargue de tomar pausas activas a todo el personal de la entidad para que de esta manera reduzca el estrés laboral.

Los funcionarios y jefes deben de realizar reuniones sobre el avance de las metas institucionales donde cada trabajador comparta sus ideas, opiniones y preocupaciones para poder dar soluciones y generar un clima laboral de empatía entre compañeros.

El Director de la entidad debe coordinar con Recursos Humanos y la oficina de Planeamiento y Presupuesto para nivelar la remuneración de los trabajadores de acuerdo al perfil de cada uno de ellos.

El director de la entidad debe gestionar el presupuesto al Gobierno Regional de Cajamarca para que tengan un local propio con el ambiente adecuado para todos los trabajadores y usuarios que llegan a realizar trámites a la institución.

Se recomienda a cada jefe de oficina realizar una lista de valores y normas de convivencia que se encuentren de forma visible en sus ambientes laborales para que entre compañeros interactúen una relación saludable y de respeto.

Al director y la oficina de recursos humanos se recomienda que las convocatorias de personal administrativo deberían de elegir por meritocracia y no por favores políticos.

Reconociendo que la investigación realizada es un tema controvertido, se recomienda al Colegio de psicólogos, Gobiernos regionales y otras instituciones públicas realizar investigaciones relacionadas a nuestro tema de investigación.

## CONCLUSIONES

Se comprobó que existe una asociación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio, todo ello se evidencia en el procesamiento Spearman ( $r=0.506$ ) respectivamente. Ante ello se puede inferir que mientras no se manejen emociones personales por parte de los directivos no se evidenciará un buen clima laboral.

Se pudo comprobar que los trabajadores de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio poseen una inteligencia emocional en un nivel medio, con un porcentaje del 83,33% de la población, el otro sector de los trabajadores muestra un 16,67% de la población considerándose como alto. Se puede inferir que gran parte de los colaboradores no manejan adecuadamente sus habilidades conductuales.

Se pudo comprobar que el nivel de Clima Laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio 2020, se encuentra en un nivel bajo con un 83,33% de la población, otro sector de los trabajadores muestra un 16, 67% de la población considerándose como medio. Se puede inferir que el ambiente laboral no se genera de manera positiva, lo que imposibilita cumplimiento de metas institucionales.

Se comprobó que dimensiones de la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora Salud- San Ignacio 2020 inteligencia personal ( $r=0.551$ ), inteligencia interpersonal ( $r=0.854$ ) y manejo de estrés ( $r=0.659$ ) se relacionan con



la variable clima laboral, corroborándose como positiva y directa respectivamente.

## **RECOMENDACIONES**

Se debe considerar en el muestreo la edad, estado civil y el tiempo de trabajo de los colaboradores de la entidad, así como también analizar la influencia que tiene la Unidad Ejecutora de salud San Ignacio, funcione en dos locales diferentes donde a pesar que tengan las mismas autoridades, puede influir la realidad cultural y costumbres de la zona.

Al Gobierno Regional de Cajamarca se recomienda que hagan los trámites correspondientes para la donación y/o compra del terreno para que la entidad pueda mejorar su ambiente laboral, de esta manera todos los trabajadores se encuentren en el mismo local y exista una mejor comunicación entre ellos.

Se recomienda al Gobierno Regional de Cajamarca que todos los cargos públicos de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio los pongan a disposición de la Autoridad Nacional del Servicio Civil para que se elijan mediante convocatoria a profesionales idóneos y cumplan con el perfil para que asuman las diferentes jefaturas de la entidad.

Se recomienda realizar un estudio de investigación de la influencia de la política en la elección de cargos públicos y trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio.

Se sugiere mejorar las condiciones del ambiente del trabajo, a través de la implementación de nuevas computadoras, mobiliario, así como también reparación de estructuras en mal estado, que le permita a los trabajadores sentirse complacidos con un espacio cómodo para el

desarrollo de sus actividades.

## **BIBLIOGRAFIA**

Agip, R., & Barboza, A. (2018). Clima Institucional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lajas. [Tesis de posgrado]. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado a partir de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29539/Agip\\_RR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29539/Agip_RR.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Altonivel. (2013). Acciones para mejorar el Clima Laboral en tu Empresa. Obtenido de <http://www.altonivel.com.mx>

Bradberry, T. (2010). El libro rápido de inteligencia emocional: Todo lo que necesita saber para poner en funcionamiento su ecualizador. Ed.Simon & Schuster.

Chiang, M. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.Madrid.: Servicio Editoriales, S.L.

Cunza, K. (2018). La inteligencia emocional de los actores educativos y su relación con el clima organizacional de las instituciones educativas del distrito de Matahuasi - Concepción en el año 2011 [Tesis de posgrado]. Universidad Nacional de Educación. de:<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3179/TM%20CE-Ge%204454%20C1%20%20Cunza%20Saco%20Katia%20Margarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Fernandez, A., Gutierrez, C., Carmona, F., & Crespillo, D. Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria

Costa del Sol [Tesis de posgrado]. Recuperado a partir de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5464506>.

García, F. (2012). La inteligencia emocional. Crónicas: revista trimestral de carácter cultural de La Puebla de Montalbán, N°. 24, págs. 42-43. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4049350>.

García, M., & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. Espiral. Cuadernos del Profesorado [en línea], 3(6), 43-52. Disponible en:  
<http://www.cepcuevasolula.es/espisal>.

Goleman, D. (2010). Inteligencia Emocional. India: Kairós.

Güell, M. (2013). ¿Tengo inteligencia emocional?. Barcelona: Paidós.

Martín, M. (2016). Análisis de un modelo estructural de inteligencia emocional y Clima Organizacional.[Tesis de posgrado]. Universidad de Valencia. Recuperado a partir de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=8247>.

Morote, B. (2017). Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016. [Tesis de posgrado]. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado a partir de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8684/Morote\\_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8684/Morote_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Obreque, A. (2015). Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad [Tesis de posgrado]. Universidad de Chile. Recuperado a partir de:[http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis\\_%20Andrea%20Obreque%20Huenchuan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_%20Andrea%20Obreque%20Huenchuan.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Oré, J. (2016). Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Abancay, en el año 2016 [Tesis de posgrado]. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Recuperado a partir de:<http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/24?show=fuly>.

Rodriguez, W., & Viridiana, L. (2015). Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública.[Tesis de posgrado]. Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado a partir de:<http://eprints.uanl.mx/3751/>.

Ruiz, E. (2018). Inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Yamón provincia Utcubamba región Amazonas – 2018 [Tesis de posgrado]. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado a partir de:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27077/Ruiz\\_TEM.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27077/Ruiz_TEM.pdf?sequence=4&isAllowed=y).

Sum, M. (2015). La motivación y desempeño laboral en los empleados administrativos de una empresa de alimentos del sector 1 del área de Quetzaltenango - Guatemala [Tesis de posgrado]. Universidad Rafael Landívar. Recuperado a partir de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### Cuestionario de escala valorativa para evaluar la inteligencia emocional en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Salud – San Ignacio 2020”

Estimado colaborador, sería de gran ayuda que me apoye con el desarrollo de los presentes cuestionarios relacionado con la investigación sobre el desarrollo de la inteligencia emocional y el clima laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Salud – San Ignacio 2020.

#### Instrucciones:

Marca con un aspa (X) en los casilleros de la derecha de cada afirmación, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Calificación	1	2	3	4	5
Escala de medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Inteligencia Personal</b>	<b>Automotivación</b>					
	1 Afronta los problemas con facilidad					
	2 Considera que ha alcanzado sus metas propuestas					
	3 Tiene mucho entusiasmo por el trabajo que realiza					
	4 Busca constantemente el cumplimiento de sus objetivos					
	<b>Autoconciencia</b>					
	5 Reconoce con facilidad sus fortalezas					
	6 Reconoce con facilidad sus debilidades					
	7 Reconoce con facilidad sus emociones					
	8 Admite con facilidad sus errores					
	<b>Autocontrol</b>					
	9 Controla sus emociones e impulsos					
<b>Inteligencia Interpersonal</b>	10 Tiende a controlar el estrés					
	11 Realiza algún ejercicio para controlar la ansiedad					
	12 Tiende a contrarrestar situaciones de culpa					
	<b>Empatía</b>					
	13 El supervisor, o alguien del trabajo, se preocupan por usted como persona					
	14 Los cargos directivos de la Gerencia de Fiscalización se informan de los problemas y/o dificultades que tienen los colaboradores en el desarrollo de sus funciones					
	15 Tiene la habilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo					
	16 Se anticipa a las necesidades de los demás					
	17 Tiene la capacidad de ponerse en el lugar del otro					
	<b>Inteligencia social</b>					
	18 Lidera grupos de trabajo					
	19 Tiende a relacionarse con los demás con facilidad					
	20 Fomenta cambios en su trabajo					
	21 Tiene la habilidad de influir en los demás					



Manejo de Estrés	Tolerancia a la tensión					
	22	En una situación acalorada suele mantener la calma				
	23	Ante situaciones difíciles se siente muy agobiado				
	24	Realiza ejercicios ante situaciones de tensión				
	25	Suele controlar emociones fuertes				
	26	Ante momentos de presión, reacciona con serenidad				
	Control de impulsos					
	27	Mantiene con facilidad el autocontrol				
	28	Realiza ejercicios para controlar sus impulsos				
	29	Muestra una actitud iracunda con frecuencia				
	30	Controla sus impulsos con facilidad				

**Cuestionario de escala valorativa para evaluar el clima laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Salud – San Ignacio 2020”**

Estimado colaborador, sería de gran ayuda que me apoye con el desarrollo de los presentes cuestionarios relacionado con la investigación sobre el desarrollo de la inteligencia emocional y el clima laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Salud – San Ignacio 2020.

**Instrucciones:**

Marca con un aspa (X) en los casilleros de la derecha de cada afirmación, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Calificación	1	2	3	4	5
Escala de medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Estructura</b>	<b>Obligaciones</b>					
	1 Muestra conformidad con las obligaciones establecidas en su institución					
	<b>Reglas</b>					
	2 Considera prudente las reglas establecidas en la institución					
	<b>Políticas</b>					
	3 Sus aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la empresa					
<b>Identidad</b>	<b>Significado</b>					
	4 Tiene un sentimiento de pertenencia a la Unidad de Defensa Civil					
	5 Siente orgullo por ser colaborador de la Unidad de Defensa Civil					
	<b>Reconocimiento de grupo</b>					
	6 Siente que su grupo de trabajo reconoce sus labores					
<b>Cooperación</b>	<b>Logro de equipo</b>					
	7 Fomenta el logro de los objetivos planteados por el equipo de trabajo					
	8 Su jefe reconoce el trabajo en equipo					
	9 Ha obtenido premiaciones por la realización de sus labores					
	<b>Apoyo de equipo</b>					
	10 Los directivos de la institución apoyan sus labores					
	11 Hay apoyo mutuo en el desarrollo del trabajo encomendado					
	12 Siente el apoyo de sus compañeros de trabajo					
	<b>Trabajo en equipo</b>					
	13 Considera que existe compañerismo en su centro de labores					
	14 El trabajo en equipo es fomentado por su jefe					
	15 El equipo de trabajo valora mis aportes					

<b>Relaciones</b>	<b>Respeto</b>					
	16	Siente que inspira respeto entre sus compañeros				
	17	Siente que es tratado con respeto por su jefe				
	18	Estima que el respeto es un principio básico en su institución				
	<b>Solidaridad</b>					
	19	Se considera una persona solidaria				
	20	Considera que existe solidaridad entre sus compañeros de trabajo				
	21	Estima que su jefe es solidario				
	<b>Confianza</b>					
	22	Inspira confianza entre sus compañeros				
<b>Recompensas</b>	23	Existen bases de confianza entre usted y sus compañeros				
	24	Su jefe crea una atmosfera de confianza en su grupo de trabajo				
	<b>Salarios</b>					
	25	Está de acuerdo con su asignación salarial				
	26	Existen diferentes salarios para los colaboradores que cumplen las mismas funciones				
	<b>Incentivos</b>					
	27	Ha recibido vales de consumo				
	28	Ha sido acreedor a becas académicas				
	<b>Beneficios</b>					
	29	Si compara la Unidad donde labora con otras similares, diría que los beneficios son parecidos				
	30	Los beneficios que recibe de la Unidad donde labora, compensan el trabajo que usted realiza				

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	D1: PLANIFICACIÓN	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Afronta los problemas con facilidad				X				X				X	
02	Considera que ha alcanzado sus metas propuestas				X				X				X	
03	Busca constantemente el cumplimiento de sus objetivos Autoconciencia				X				X				X	
04	Busca constantemente el cumplimiento de sus objetivos Autoconciencia				X				X				X	
05	Reconoce con facilidad sus fortalezas				X				X				X	
06	Reconoce con facilidad sus debilidades				X				X				X	
07	Reconoce con facilidad sus emociones				X				X				X	
08	Admite con facilidad sus errores				X				X				X	
09	Controla sus emociones e impulsos				X				X				X	
10	Tiende a controlar el estrés				X				X				X	
11	Realiza algún ejercicio para controlar la ansiedad				X				X				X	
12	Tiende a contrarrestar situaciones de culpa				X				X				X	
	<b>D2: ORGANIZACIÓN</b>													
13	El supervisor, o alguien del trabajo, se preocupan por usted como persona				X				X				X	
14	Se informan de los problemas y/o dificultades que tienen los colaboradores en el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
15	Tiene la habilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo				X				X				X	
16	Se anticipa a las necesidades de los demás				X				X				X	
17	Tiene la capacidad de ponerse en el lugar del otro Inteligencia social				X				X				X	
18	Lidera grupos de trabajo				X				X				X	
19	Tiende a relacionarse con los demás con facilidad				X				X				X	
20	Fomenta cambios en su trabajo				X				X				X	
21	Tiene la habilidad de influir en los demás				x				x				x	

	<b>D3: DIRECCIÓN</b>													
22	En una situación acalorada suele mantener la calma				X				X				X	
23	Ante situaciones difíciles se siente muy agobiado				X				X				X	
24	Realiza ejercicios ante situaciones de tensión				X				X				X	
25	Suele controlar emociones fuertes				X				X				X	
26	Ante momentos de presión, reacciona con serenidad				X				X				X	
27	Mantiene con facilidad el autocontrol				X				X				X	
28	Realiza ejercicios para controlar sus impulsos				X				X				X	
29	Muestra una actitud iracunda con frecuencia				X				X				X	
30	Controla sus impulsos con facilidad				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Luis Alberto Niño Morante DNI: 46405247


Especialidad del validador (a): Maestría En Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Br. Niño Morante, Luis Alberto  
 DNI: 46405247

12 de junio de 2023

-----  
Firma del experto informante

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	D1: PLANIFICACIÓN	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Muestra conformidad con las obligaciones establecidas en su institución				X				X				X	
02	Considera prudente las reglas establecidas en la institución				X				X				X	
03	Sus aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la organización				X				X				X	
04	Tiene un sentimiento de pertenencia a la Unidad				X				X				X	
05	Siente orgullo por ser colaborador de la Unidad				X				X				X	
06	Siente que su grupo de trabajo reconoce sus labores				X				X				X	
07	Fomenta el logro de los objetivos planteados por el equipo de trabajo				X				X				X	
08	Su jefe reconoce el trabajo en equipo				X				X				X	
09	Ha obtenido premiaciones por la realización de sus labores				X				X				X	
10	Los directivos de la institución apoyan sus labores				X				X				X	
11	Hay apoyo mutuo en el desarrollo del trabajo encomendado				X				X				X	
12	Siente el apoyo de sus compañeros de trabajo				X				X				X	
13	Considera que existe compañerismo en su centro de labores													
14	El trabajo en equipo es fomentado por su jefe													
15	El equipo de trabajo valora mis aportes													
	<b>D2: ORGANIZACIÓN</b>													
16	Siente que inspira respeto entre sus compañeros				X				X				X	
17	Siente que es tratado con respeto por su jefe				X				X				X	
18	Estima que el respeto es un principio básico en su institución				X				X				X	
19	Se considera una persona solidaria				X				X				X	
20	Considera que existe solidaridad entre sus compañeros de trabajo				X				X				X	
21	Estima que su jefe es solidario				X				X				X	
22	Inspira confianza entre sus compañeros				X				X				X	

23	Existen bases de confianza entre usted y sus compañeros				X				X				X	
24	Su jefe crea una atmosfera de confianza en su grupo de trabajo				x				x				x	
	<b>D3: DIRECCIÓN</b>													
25	Está de acuerdo con su asignación salarial				X				X				X	
26	Existen diferentes salarios para los colaboradores que cumplen las mismas funciones Incentivos				X				X				X	
27	Ha recibido vales de consumo				X				X				X	
28	Ha sido acreedor a becas académicas para reforzar su conocimiento				X				X				X	
29	Si compara la Unidad donde labora con otras similares, diría que los beneficios son parecidos				X				X				X	
30	Los beneficios que recibe de la Unidad donde labora, compensan el trabajo que usted realiza				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Luis Alberto Niño Morante DNI: 46405247

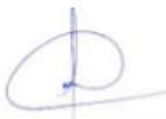
Especialidad del validador (a): Maestría En Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Br. Niño Morante, Luis Alberto  
 DNI: 46405247

12 de junio de 2023

-----  
Firma del experto informante

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	D1: PLANIFICACIÓN	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Afronta los problemas con facilidad				X				X				X	
02	Considera que ha alcanzado sus metas propuestas				X				X				X	
03	Busca constantemente el cumplimiento de sus objetivos Autoconciencia				X				X				X	
04	Busca constantemente el cumplimiento de sus objetivos Autoconciencia				X				X				X	
05	Reconoce con facilidad sus fortalezas				X				X				X	
06	Reconoce con facilidad sus debilidades				X				X				X	
07	Reconoce con facilidad sus emociones				X				X				X	
08	Admite con facilidad sus errores				X				X				X	
09	Controla sus emociones e impulsos				X				X				X	
10	Tiende a controlar el estrés				X				X				X	
11	Realiza algún ejercicio para controlar la ansiedad				X				X				X	
12	Tiende a contrarrestar situaciones de culpa				X				X				X	
	<b>D2: ORGANIZACIÓN</b>													
13	El supervisor, o alguien del trabajo, se preocupan por usted como persona				X				X				X	
14	Se informan de los problemas y/o dificultades que tienen los colaboradores en el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
15	Tiene la habilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo				X				X				X	
16	Se anticipa a las necesidades de los demás				X				X				X	
17	Tiene la capacidad de ponerse en el lugar del otro Inteligencia social				X				X				X	
18	Lidera grupos de trabajo				X				X				X	
19	Tiende a relacionarse con los demás con facilidad				X				X				X	
20	Fomenta cambios en su trabajo				X				X				X	
21	Tiene la habilidad de influir en los demás				x				x				x	



	<b>D3: DIRECCIÓN</b>												
22	En una situación acalorada suele mantener la calma				X				X				X
23	Ante situaciones difíciles se siente muy agobiado				X				X				X
24	Realiza ejercicios ante situaciones de tensión				X				X				X
25	Suele controlar emociones fuertes				X				X				X
26	Ante momentos de presión, reacciona con serenidad				X				X				X
27	Mantiene con facilidad el autocontrol				X				X				X
28	Realiza ejercicios para controlar sus impulsos				X				X				X
29	Muestra una actitud iracunda con frecuencia				X				X				X
30	Controla sus impulsos con facilidad				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Neider Martin Diaz Fernández DNI: 76533387

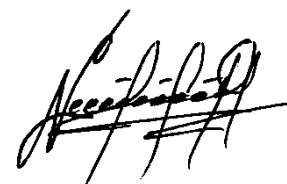
Especialidad del validador (a): MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



12 de junio de 2023

-----  
Firma del experto informante

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	D1: PLANIFICACIÓN	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Muestra conformidad con las obligaciones establecidas en su institución				X				X				X	
02	Considera prudente las reglas establecidas en la institución				X				X				X	
03	Sus aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la organización				X				X				X	
04	Tiene un sentimiento de pertenencia a la Unidad				X				X				X	
05	Siente orgullo por ser colaborador de la Unidad				X				X				X	
06	Siente que su grupo de trabajo reconoce sus labores				X				X				X	
07	Fomenta el logro de los objetivos planteados por el equipo de trabajo				X				X				X	
08	Su jefe reconoce el trabajo en equipo				X				X				X	
09	Ha obtenido premiaciones por la realización de sus labores				X				X				X	
10	Los directivos de la institución apoyan sus labores				X				X				X	
11	Hay apoyo mutuo en el desarrollo del trabajo encomendado				X				X				X	
12	Siente el apoyo de sus compañeros de trabajo				X				X				X	
13	Considera que existe compañerismo en su centro de labores													
14	El trabajo en equipo es fomentado por su jefe													
15	El equipo de trabajo valora mis aportes													
	<b>D2: ORGANIZACIÓN</b>													
16	Siente que inspira respeto entre sus compañeros				X				X				X	
17	Siente que es tratado con respeto por su jefe				X				X				X	
18	Estima que el respeto es un principio básico en su institución				X				X				X	
19	Se considera una persona solidaria				X				X				X	
20	Considera que existe solidaridad entre sus compañeros de trabajo				X				X				X	
21	Estima que su jefe es solidario				X				X				X	
22	Inspira confianza entre sus compañeros				X				X				X	

23	Existen bases de confianza entre usted y sus compañeros				X				X				X	
24	Su jefe crea una atmosfera de confianza en su grupo de trabajo				x				x				x	
	<b>D3: DIRECCIÓN</b>													
25	Está de acuerdo con su asignación salarial				X				X				X	
26	Existen diferentes salarios para los colaboradores que cumplen las mismas funciones Incentivos				X				X				X	
27	Ha recibido vales de consumo				X				X				X	
28	Ha sido acreedor a becas académicas para reforzar su conocimiento				X				X				X	
29	Si compara la Unidad donde labora con otras similares, diría que los beneficios son parecidos				X				X				X	
30	Los beneficios que recibe de la Unidad donde labora, compensan el trabajo que usted realiza				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Neider Martin Diaz Fernández DNI: 76533387

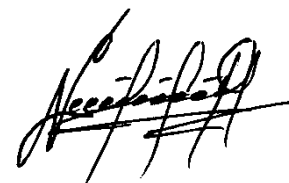
Especialidad del validador (a): MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



12 de junio de 2023

-----

Firma del experto informante

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	D1: PLANIFICACIÓN	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Afronta los problemas con facilidad				X				X				X	
02	Considera que ha alcanzado sus metas propuestas				X				X				X	
03	Busca constantemente el cumplimiento de sus objetivos Autoconciencia				X				X				X	
04	Busca constantemente el cumplimiento de sus objetivos Autoconciencia				X				X				X	
05	Reconoce con facilidad sus fortalezas				X				X				X	
06	Reconoce con facilidad sus debilidades				X				X				X	
07	Reconoce con facilidad sus emociones				X				X				X	
08	Admite con facilidad sus errores				X				X				X	
09	Controla sus emociones e impulsos				X				X				X	
10	Tiende a controlar el estrés				X				X				X	
11	Realiza algún ejercicio para controlar la ansiedad				X				X				X	
12	Tiende a contrarrestar situaciones de culpa				X				X				X	
	<b>D2: ORGANIZACIÓN</b>													
13	El supervisor, o alguien del trabajo, se preocupan por usted como persona				X				X				X	
14	Se informan de los problemas y/o dificultades que tienen los colaboradores en el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
15	Tiene la habilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo				X				X				X	
16	Se anticipa a las necesidades de los demás				X				X				X	
17	Tiene la capacidad de ponerse en el lugar del otro Inteligencia social				X				X				X	
18	Lidera grupos de trabajo				X				X				X	
19	Tiende a relacionarse con los demás con facilidad				X				X				X	
20	Fomenta cambios en su trabajo				X				X				X	
21	Tiene la habilidad de influir en los demás				x				x				x	

	<b>D3: DIRECCIÓN</b>												
22	En una situación acalorada suele mantener la calma				X				X				X
23	Ante situaciones difíciles se siente muy agobiado				X				X				X
24	Realiza ejercicios ante situaciones de tensión				X				X				X
25	Suele controlar emociones fuertes				X				X				X
26	Ante momentos de presión, reacciona con serenidad				X				X				X
27	Mantiene con facilidad el autocontrol				X				X				X
28	Realiza ejercicios para controlar sus impulsos				X				X				X
29	Muestra una actitud iracunda con frecuencia				X				X				X
30	Controla sus impulsos con facilidad				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Gustavo Adolfo Ventura Seclén, **DNI:** 76963739

**Especialidad del validador (a):** Politólogo, Maestría en Gerencia Pública, Maestría en Investigación Docencia Universitaria

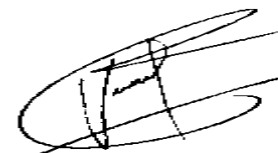
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**12 de junio de 2023**



-----  
**Firma del experto informante**

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	D1: PLANIFICACIÓN	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Muestra conformidad con las obligaciones establecidas en su institución				X				X				X	
02	Considera prudente las reglas establecidas en la institución				X				X				X	
03	Sus aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la organización				X				X				X	
04	Tiene un sentimiento de pertenencia a la Unidad				X				X				X	
05	Siente orgullo por ser colaborador de la Unidad				X				X				X	
06	Siente que su grupo de trabajo reconoce sus labores				X				X				X	
07	Fomenta el logro de los objetivos planteados por el equipo de trabajo				X				X				X	
08	Su jefe reconoce el trabajo en equipo				X				X				X	
09	Ha obtenido premiaciones por la realización de sus labores				X				X				X	
10	Los directivos de la institución apoyan sus labores				X				X				X	
11	Hay apoyo mutuo en el desarrollo del trabajo encomendado				X				X				X	
12	Siente el apoyo de sus compañeros de trabajo				X				X				X	
13	Considera que existe compañerismo en su centro de labores													
14	El trabajo en equipo es fomentado por su jefe													
15	El equipo de trabajo valora mis aportes													
	<b>D2: ORGANIZACIÓN</b>													
16	Siente que inspira respeto entre sus compañeros				X				X				X	
17	Siente que es tratado con respeto por su jefe				X				X				X	
18	Estima que el respeto es un principio básico en su institución				X				X				X	
19	Se considera una persona solidaria				X				X				X	
20	Considera que existe solidaridad entre sus compañeros de trabajo				X				X				X	

21	Estima que su jefe es solidario				X				X				X	
22	Inspira confianza entre sus compañeros				X				X				X	
23	Existen bases de confianza entre usted y sus compañeros				X				X				X	
24	Su jefe crea una atmosfera de confianza en su grupo de trabajo				x				x				x	
	<b>D3: DIRECCIÓN</b>													
25	Está de acuerdo con su asignación salarial				X				X				X	
26	Existen diferentes salarios para los colaboradores que cumplen las mismas funciones Incentivos				X				X				X	
27	Ha recibido vales de consumo				X				X				X	
28	Ha sido acreedor a becas académicas para reforzar su conocimiento				X				X				X	
29	Si compara la Unidad donde labora con otras similares, diría que los beneficios son parecidos				X				X				X	
30	Los beneficios que recibe de la Unidad donde labora, compensan el trabajo que usted realiza				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

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

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Gustavo Adolfo Ventura Seclén, **DNI:** 76963739

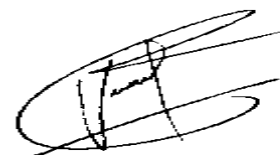
**Especialidad del validador (a):** Politólogo, Maestría en Gerencia Pública, Maestría en Investigación Docencia Universitaria

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



**12 de junio de 2023**

-----  
**Firma del experto informante**

## CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Jaime Segundo Rosendo Cáceres Montalvo, asesor revisor del documento titulado:

“Inteligencia emocional y clima laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Salud – San Ignacio 2020”.

Cuyo autor es, Kattia Eylen Florian Oblitas, identificado con documento de identidad 46514092; declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 17% verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompañan.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 03 de noviembre del 2023



DR. JAIME SEGUNDO ROSENDO CÁCERES MONTALVO

DNI: 16480159

DOCENTE ASESOR

Se adjunta:

\*Resumen del Reporte automatizado de similitudes

\*Recibo Digital



## Reporte Automatizado de similitudes

### INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	17%	5%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac	1%



9	<a href="http://intra.uigv.edu.pe">intra.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
10	<a href="http://repositorio.upeu.edu.pe">repositorio.upeu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://www.bizneo.com">www.bizneo.com</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.uaustral.edu.pe">repositorio.uaustral.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1 %
16	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo	<1 %



20	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe:8080">repositorio.unprg.edu.pe:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://repositorio.untrm.edu.pe">repositorio.untrm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Unviersidad de Granada Trabajo del estudiante	<1 %
23	<a href="http://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://www.andrew.cmu.edu">www.andrew.cmu.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %





## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Kattia Florián

Título del ejercicio: Informe Final

Título de la entrega: "Inteligencia emocional y clima laboral en el personal admin...

Nombre del archivo: kate\_florian\_1.docx

Tamaño del archivo: 864.21K

Total páginas: 82

Total de palabras: 10,776

Total de caracteres: 57,728

Fecha de entrega: 31-oct.-2023 03:20p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entre... 2213489109

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA



Siendo las 6:00 pm horas del día Jueves 05 de Setiembre del año Dos Mil Veinticuatro

, en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado, designados mediante Resolución N° 493-2024-EPG de fecha 19/07/2024, conformado por:

Dr. Antonio Gilberto Escajadillo Durand PRESIDENTE (A)

Dr. James Jenner Guerrero Braco SECRETARIO (A)

Pra. Rosa Aurora Fernández Saavedra VOCAL

Dr. Jaime Segundo Rosendo Cáceres Montalvo ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada "Inteligencia emocional y clima laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio 2020"

presentado por el (la) Tesista Kattia Evelyn Florian Oblitas

sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 581-2024-EPG-I de fecha 02 de Setiembre del 2024

El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 17 puntos que equivale al calificativo de BUENO

En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de:

Maestra en Administración con mención en Gerencia Pública

Siendo las 7:00 pm horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

ASESOR