

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Inteligencia emocional y clima laboral en el Sector Salud – Perú:  
Un estado de arte**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en  
Administración y Negocios Internacionales.

**Autores:**

Karina Lisseth Quispe Ruidias  
Tania Lisbeth Zelaya Matias  
Yvette Mariela Mariños Muñoz

**Asesor:**

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores

Lima, diciembre de 2020

# DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Guido Angelo Huapaya Flores, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Inteligencia Emocional y Clima Laboral en el Sector Salud – Perú: un estado de arte.”** constituye la memoria que presenta las estudiantes Karina Lisseth Quispe Ruidias, Tania Lisbeth Zelaya Matias e Yvette Mariela Mariños Muñoz para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020.



---

Guido Angelo Huapaya Flores

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 14:15 horas., se reunieron en la sala virtual de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtro. David Junior Elías Aguilar Panduro el secretario: Lic. Rosalía Gladys Morales Rivera y como miembro Lic. Alcides Alberto Flores Saenz y el asesor Mg Guido Angelo Huapaya Flores con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del Trabajo de investigación titulado: *"Inteligencia Emocional y Clima Laboral en el Sector Salud - Perú: un estado del arte"* de los Bachilleres:

- a) Karina Lisseth Quispe Ruidias
- b) Tania Lisbeth Zelaya Matias
- c) Yvette Mariela Mariños Muñoz

Conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en *Administración y Negocios Internacionales*.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad *virtual* invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Karina Lisseth Quispe Ruidias

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Candidato (b): Tania Lisbeth Zelaya Matias

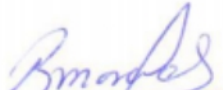
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Candidato (c): Yvette Mariela Mariños Muñoz

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a  
(a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a  
(c)

# Inteligencia Emocional y Clima Laboral en el Sector Salud - Perú: un estado del arte.

## Emotional Intelligence and Workplace Climate in the Health Sector - Peru: a state of the art.

Karina Quispe <sup>a</sup>, Tania Zelaya <sup>b</sup> Yvette Mariños <sup>c</sup>

*<sup>a</sup> Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión,  
Carretera Central Km. 19.5 Lurigancho, Lima, Perú*

---

### **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo analizar bibliográficamente la relación existente entre la inteligencia emocional de los trabajadores y el clima laboral en el Sector Salud a través de la revisión de diez investigaciones realizadas en diferentes Entidades Prestadoras de Salud. De otros estudios realizados en España, México y Colombia se ha podido verificar el bajo nivel de inteligencia emocional que tienen los trabajadores en el área de salud y los graves conflictos que enfrenta el clima laboral. Pese a ello, de las investigaciones realizadas en Perú se ha observado que la inteligencia emocional mantiene una relación positiva con el clima laboral, en tanto los resultados obtenidos se encuentran en la escala de “bueno” y “aceptable”, lo cual ha permitido concluir que nos dirigimos hacia un futuro positivo que no debe ser descuidado, en la medida que, a mayor inteligencia emocional, mayor clima laboral existe.

**Palabras claves:** Clima Organizacional, percepción, Sector Salud

---

### **Abstract**

The objective of this research is to analyze bibliographically the relationship between the emotional intelligence of workers and the work environment in the Health Sector - Peru, through the review of ten studies and research carried out in different Health Provider Entities of the Health Sector - Peru. Some studies carried out in Spain, Mexico and Colombia have been able to verify the low level of emotional intelligence that workers in the health area have and the serious conflicts that the work environment in which they find themselves faces. Despite this, research carried out in Peru has shown that emotional intelligence maintains a positive relationship with the work environment, while the

results obtained are on the scale of "good" and "acceptable", which has allowed to conclude that we are heading towards a positive future that should not be neglected, to the extent that, the higher the emotional intelligence, the greater the work environment.

**Keywords:** *Organizational Climate, perception, Health Sector*

## 1. Introducción

El clima laboral o también denominado clima organizacional es una dimensión que influye de manera decisiva en el comportamiento de los trabajadores y en el desarrollo eficiente de una organización. Adquiere vital importancia por su repercusión tanto en los procesos como en los resultados. Si bien existen diversas definiciones que varían por la antigüedad, el autor, modelo y otras razones; en su mayoría coinciden en señalar que el clima organizacional es la percepción que forma mentalmente el trabajador sobre el ambiente laboral en el que se encuentra, las relaciones que mantiene, su nivel de inteligencia emocional, la cultura organizacional, etc.

Siguiendo la misma lógica, es importante señalar que el clima organizacional se encuentra estrictamente ligada a la gestión de los recursos humanos. Esto ha ocasionado que, en los últimos años, se incremente e innove sobre las técnicas para atraer e incentivar con mayor intensidad a los trabajadores con mayor inteligencia emocional, y, además, mantenerlos o retenerlos. Para dicho propósito las actuales organizaciones vienen mejorando el clima laboral tanto interno como externo, a fin de satisfacer a los trabajadores y elevar su desempeño laboral, en aras del crecimiento de la organización.

A pesar del sin fin de recomendaciones brindadas para un ambiente laboral armónico, la violencia en el trabajo persiste, según la Oficina Internacional del Trabajo: Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra presentan las tasas más elevadas de agresiones en el lugar de trabajo. En Estados Unidos alrededor de 1000 personas mueren a causa de su entorno laboral; siendo, el homicidio la principal causa de defunción de mujeres (OIT, 2020); ello es producto del bajo nivel de inteligencia emocional que poseen muchos trabajadores, conllevando a que tengan malas relaciones, estar a la defensiva, ser violentos, tener escasa motivación, etc., lo cual en suma desencadena un clima laboral nada saludable.

Por tal motivo, según advierte el Portal Oficial de Esan (2019), el *Foro Económico Mundial* ha señalado que la inteligencia emocional, en adelante IE es una de las diez habilidades más requeridas para el presente año. Por otra parte, según el estudio de *Career Builder* el cual involucró a más de 2600 gerentes de contratación, más del 71% valora más la IE que el coeficiente intelectual.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha referido que los trabajadores del Sector Salud atraviesan de manera constante situaciones con carga emocional elevada y altos niveles de estrés por la

labor que desempeñan, los cuales sumados a factores internos y externos desencadenan un entorno laboral poco saludable (Marquina, 2014, p.1).

Según los últimos reportes de Sanidad en España publicados en El Diario (2019) los trabajadores médicos de Atención Primaria y Pediatría han venido afrontando fuerte carga emocional debido a la situación de malestar producto del cansancio, despersonalización y falta de realización personal que vivan en sus centros de trabajo, al respecto, el COMEM (Colegio Oficial de Médicos de Madrid) ha referido el deterioro del ambiente laboral y la calidad de los servicios prestados por la precariedad y sobrecarga de trabajo debido a la hiperdemanda de atención y la falta de autonomía en la gestión del trabajo.

Según un estudio realizado en los trabajadores enfermeros de Veracruz (México) se observó que día a día enfrentan perturbaciones de tipo emocional que afectan su salud en general, se ha verificado también falta de equilibrio en las respuestas que brindan a determinadas situaciones, los cuales, sumados a jornadas laborales extenuantes, mala organización y un ambiente inadecuado de trabajo, traen como resultado graves problemas para consigo mismos y la organización (Cortaza & Torres, 2014).

Según un estudio realizado en el Sector Público de Salud de Colombia se ha verificado que los trabajadores médicos laboran en un ambiente de maltrato verbal, palabras fuertes, tonos altos, inclusive de agresiones físicas, con temor constante y total falta de respeto (Luna García et. Al, 2012, pp.414-415); que sin lugar a dudas perturba el clima laboral que afecta el funcionamiento de los diferentes centros de salud pública, a los trabajadores, inclusive a los pacientes, lo cual es lo más lamentable.

Nuestro país no es ajeno a ello, un estudio reciente en el Centro de Salud Piedra Liza de Lima arrojó que en el clima laboral percibido por los trabajadores es de intimidación, aislamiento, violencia externa, desprestigio, en suma, malas relaciones que no son sino producto del escaso nivel de inteligencia emocional que tienen (Dapello, 2019, p.83).

No es menos importante señalar que de diferentes estudios se ha demostrado que el maltrato que padece el personal médico en el Perú no solo parte del maltrato entre ellos mismos sino del que reciben de los pacientes y los familiares de los pacientes, siendo el porcentaje de (31,5 a 100%) de sufrir de algún hecho violento durante la experiencia de vida (Mayta y Raa, 2019, p.251). Consideramos importante este punto en la medida que la inteligencia emocional del personal médico influye mucho en su reacción frente a este tipo de situaciones, muchos de ellos han reaccionado maltratando a los pacientes de quienes recibieron el mismo trato, o maltratando a otros, prueba de ellos son la gran cantidad de quejas que recibe el sector salud por el mal servicio.

En ese entender, la presente investigación se centra, principalmente, en analizar bibliográficamente la relación que tiene la inteligencia emocional y el clima laboral en el Sector Salud - Perú ¿Por qué se eligió estudiar tal relación? - Por la significativa repercusión que tiene esta habilidad (IE) en el clima laboral, toda vez que el clima laboral no solo depende de las condiciones materiales que se les brinda a los trabajadores sino también de la percepción que tienen sobre todo su entorno, dicha percepción es determinada por su grado de inteligencia emocional, esto es, su capacidad de comprender a los demás, las situaciones, sus propias limitaciones, su motivación, etc.

Por ello, con la finalidad de verificar la relación que tiene la inteligencia emocional y el clima laboral en el Sector Salud - Perú, se analizarán un total de diez investigaciones a fin de evidenciar dicha relación y proponer programas de reforzamiento de esta habilidad:

De investigación encontrada *“Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto”* se concluyó que, a pesar de encontrar en los trabajadores del hospital, un nivel de inteligencia emocional en la escala de “normal”, seguido de un “bajo nivel” se percibió un clima organizacional “bueno” o “aceptable” en un 78.99%; en consecuencia, se determinó que no existe correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal.

Así también se encontró la investigación titulada *“Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016”* a partir de la cual se concluyó que existe relación “positiva” entre la inteligencia emocional y el clima laboral de las enfermeras del servicio de sala de operaciones del hospital; en consecuencia, se determinó que, a mayor inteligencia emocional, mayor clima laboral existe.

También se tiene la investigación titulada *“Relación entre el clima organizacional e inteligencia emocional de las enfermeras que laboran en los servicios de neonatología, medicina, ginecología y emergencia. Hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque, enero 2015”* concluyéndose que existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional y que cada enfermera percibe al ambiente de acuerdo a sus características personales; no obstante, cualquier variación en cualquiera de las variables afecta el ambiente de trabajo y a quienes lo integran.

También se encontró la investigación titulada *“Inteligencia emocional y clima organizacional en las enfermeras del hospital de alta complejidad Virgen de la Puerta”* en la cual se concluyó que el 66.7% de las enfermeras presenta un “nivel adecuado” de inteligencia emocional así también que el 60% presentó “un buen clima organizacional”; en consecuencia, se determinó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. De lo anterior se pudo verificar también un

porcentaje mayor al 10% de bajo nivel de inteligencia emocional y 13,3% de ineficaz clima organizacional.

De la investigación titulada *“Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del centro de salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016”* se concluyó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral del personal y, a su vez, que existe relación significativa entre ésta última y las habilidades intra e interpersonales y la capacidad de adaptabilidad que tienen.

Además, se tiene la investigación *“Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Microred La Molina-Cieneguilla”* de la cual se concluyó que existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal que labora en dicha institución y a su vez, que existe relación significativa entre ésta última y el factor interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y el desempeño laboral.

Asimismo, se encontró la investigación *“Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del H.D.A.C. Tacna -2016”* la cual concluyó que los trabajadores de enfermería que presentan mayor nivel de inteligencia emocional perciben una mayor satisfacción laboral; siendo la inteligencia emocional global percibida en un 82% y satisfacción laboral en un 76%.

También se tiene la investigación titulada *“Inteligencia emocional de los profesionales médicos y su relación con la calidez de atención percibida por los pacientes en el Hospital II-2 Tarapoto”* a partir de la cual se concluyó que el nivel de inteligencia emocional encontrada en los profesionales médicos fue de 85%, es decir, alto; por su parte, según el 54,5% de los pacientes encuestados señalaron que la calidez de la atención fue buena; demostrando la relación significativa que existe entre ambos.

Finalmente, se encontró la investigación titulada *“Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del sector público de Lima”* de la cual se concluyó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de vida del personal médico en tanto se verificó que juega un papel importante en su capacidad de respuesta frente a situaciones adversas.

Las investigaciones señaladas han permitido identificar la inteligencia emocional influye significativamente en el clima laboral de la organización, en tanto se ha verificado en diversos estudios que, a mayor grado de inteligencia emocional, mejor es el clima laboral en el que se desempeñan. No es menos importante señalar que la variable inteligencia emocional influye también, positivamente, en el grado de satisfacción y contribuye en elevar el desempeño laboral.

Por ello, la presente investigación tiene como objetivo analizar bibliográficamente la relación que tiene la inteligencia emocional y el clima laboral en el Sector Salud - Perú, a fin de poder implementar, en lo posterior, programas y políticas que refuercen esta habilidad: inteligencia emocional en aras de construir un ambiente laboral saludable que permita a los trabajadores, realizarse personal y profesionalmente y mejorar sus relaciones en su centro de labores.

Este estudio es importante porque evidenciará las deficiencias que presenta el sistema de salud en cuanto a la escasa inteligencia emocional que tienen los trabajadores lo cual es determinante para clima laboral, dando lugar a la elaboración de programas y políticas en favor de los trabajadores del área médica en el Perú. Asimismo, es importante en tanto se constituye como un aporte a la comunidad investigadora sobre un estudio realizado sobre la relación de la inteligencia emocional y el clima laboral en el Sector Salud – Perú.

## **2. Desarrollo o Revisión**

### **2.1. Inteligencia emocional**

#### **2.1.1. Desarrollo histórico**

El estudio de la inteligencia emocional (IE) en el ámbito de la psicología surge a inicios del siglo XX con Thorndike, cuando introduce, en 1920, el concepto no precisamente de “inteligencia emocional” sino de “inteligencia social” y lo define como la capacidad de entender a los demás, ya sean neonatos, niños, jóvenes, adultos o ancianos y de actuar con sabiduría frente a las relaciones que se tiene con ellos (Danvila & Sastre, 2010, p.108).

Usando la misma referencia es importante precisar que más adelante, en los años sesenta el concepto de “inteligencia emocional” es usado de manera accidental en críticas literarias y psiquiatría, según señalan Van Ghent y Leuner. Para los años ochenta es usado de manera más estructurada en algunas tesis como la de Payne. Si bien dichas referencias no son tan relevantes como las que se desarrollarán a continuación, se ha considerado necesario consignarlas (p.108).

Citando al mismo autor, para el año 1983, Gardner consigna dentro de su famosa “teoría de las inteligencias múltiples” el concepto de “inteligencia personal” y, sobre esta señala que está compuesta por la inteligencia intrapersonal e interpersonal; sobre la primera refiere que está contenida por la esfera interna de la persona y sobre la segunda expresa que es la capacidad de percibir de otros su ánimo, intenciones, temperamento, motivación (p.108).

Para 1990, gracias a los estudios de Salovey y Meyer se desarrolla un poco más sobre “la inteligencia social”, estableciéndose criterios para su evaluación según sus dimensiones o subconjuntos,

siendo el más importante, “la capacidad de controlar los sentimientos y las emociones propias y comprender la de los demás” (p.108).

Ello permite que, en pocos años después, los mismos autores definan a “la inteligencia emocional” como la capacidad de percibir los sentimientos y las emociones propias y de los demás para comprenderlos y dominarlos en aras de un crecimiento más emocional que cognitivo (Mayer cp. Danvila & Sastre, 2010, p.108).

Pocos años después, en 1995 Goleman publica un libro titulado “Inteligencia emocional” (Jiménez, 2018, p.458); en el cual precisa que esta es una habilidad del “carácter personal” aún más importante que el coeficiente intelectual (CI), a razón de que, según los estudios realizados, solo el 20% del éxito en la vida depende del coeficiente intelectual y el 80% de la inteligencia emocional y de sub factores como la empatía, motivación, control, etc. (Castro, s/a, p.1).

El estudio de este variable no termina con Goleman, al contrario, va adquiriendo mayor importancia en la comunidad investigadora. En un primer momento, fue utilizado para predecir las conductas de dirigentes, gerentes y trabajadores; para ello fue agrupado en tres categorías: inteligencia cognitiva, inteligencia emocional (habilidades intrapersonales) e inteligencia social (habilidades interpersonales). A lo posterior, según Boyatzis, se convierte una habilidad necesaria en el rendimiento de una persona y, que incorpora tres dominios; los cuales son: la parte cognitiva, las competencias y el control de la motivación (Danvila & Sastre, 2010, p.109).

Usando la misma referencia, más adelante, ya en la década del siglo XXI, de los estudios ya realizados, se afirma que “la inteligencia emocional” engloba tanto habilidades intrapersonales como interpersonales; las cuales, en altos niveles, permiten alcanzar el éxito en la vida, tanto en la parte académica como laboral y profesional, según Koman y Wolf en el año 2008, esta habilidad influye de manera positiva en la eficiencia del “trabajo en equipo”, “gestión de proyectos”, entre otros.

### **2.1.2. Definición**

Es importante precisar que, durante el desarrollo histórico, se formularon una serie de definiciones sobre lo que es “inteligencia emocional”, de las cuales las más aceptadas fueron:

Según el pionero en el campo de la neurología, Robert K Cooper, la inteligencia emocional: “*Es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia*” (Jiménez, 2018, p.458); ésta es una de las primeras definiciones formuladas al respecto, si bien hasta ese momento no se dividía a la

inteligencia emocional en intrapersonal e interpersonal, se reconoció su estrecha relación con las emociones y la capacidad de comprensión que guarda en esencia.

Para los reconocidos investigadores en tema de psicología Peter Salovey, Marc A. Brackett y Jhon D. Mayer: *“Es un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios, así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones”*; esta definición a diferencia de la anterior ya divide a la inteligencia emocional en dos: intrapersonal e interpersonal y precisa que esta comprende tanto sentimientos como emociones.

Por su parte, para el precursor de esta habilidad Daniel Goleman: *“Es la capacidad para reconocer los sentimientos propios y los de los demás, motivarnos a nosotros mismos, para manejar acertadamente las emociones, tanto en nosotros mismos como en nuestras relaciones humanas”*; de esta definición se extrae que la inteligencia emocional no solo pretende identificar y comprender las emociones y sentimientos propios sino también la de los demás, a partir de habilidades sociales como la empatía, asertividad, comunicación, etc. Y añade a diferencia de las demás definiciones este importante elemento “la motivación” en tanto influye en gran medida en la respuesta a los estímulos.

### 2.1.3. ¿Qué trabajadores buscan las organizaciones?

Se sabe que en este mundo competitivo es de gran relevancia la medición del coeficiente intelectual (CI) pero es aún más importante la medición de la inteligencia emocional (IE) de los trabajadores, cualquier sea su nivel de jerarquía, esto es, gerentes, coordinadores, jefes de área, ejecutores; en la medida que se afirma que la inteligencia emocional (IE) determina en gran medida el éxito en la vida profesional y laboral; en consecuencia, el éxito de las organizaciones también.

Tal es así, que el *“Foro Económico Mundial”* ha señalado que la inteligencia emocional, es de las diez habilidades más requeridas en el ámbito laboral. Es más, del estudio realizado por *“Career Builder”* el cual involucró a más de 2600 gerentes de contratación, más del 71% valoró más la IE que el CI, en tanto, estas personas destacan en habilidades que se requiere como equipo de trabajo:

**Capacidad de escucha;** requisito importante para mantener una clara y buena comunicación con el trabajador haciendo uso de una habilidad socio-emocional; **empatía;** relacionado con la forma de ser de cada uno, utilizando su propio lenguaje expresivo para observar a los demás trabajadores con la finalidad de conocerlos detalladamente.

**Capacidad de comunicación;** es aquel conjunto de habilidades lingüísticas para poder expresar lo que uno quiere decir y sobre todo para desenvolverse eficazmente dentro de la organización.

**Adaptabilidad;** relacionado a la capacidad de adaptarse a cualquier entorno mediante la adquisición de nuevas habilidades para afrontar diversos obstáculos en las labores diarias de la organización; **resiliencia (capacidad de solucionar conflictos);** es aquella capacidad para adaptarse a las adversidades que puedan surgir en un ambiente laboral.

**Confianza en uno mismo;** comprendida por ser uno de los pilares fundamentales de la inteligencia emocional, ya que, con la confianza invertida en uno mismo, se toman decisiones firmes en cualquier ámbito; **autoestima;** mediante esta dimensión, la inteligencia emocional del trabajador aumenta positivamente, ya que existe total valoración interior por las actividades que realiza ya sea en su vida diaria como vida laboral.

**Motivación;** comprendida por ser la fuente de energía para realizar las actividades encomendadas, manteniendo un propósito específico y predisposición por el trabajo; **proactividad;** relacionada con la iniciativa que mantiene el trabajador para realizar labores anticipadas con el fin de adelantarse a los futuros hechos que surgirán en el trabajo

**Optimismo;** referido a la observancia de las dificultades laborales, donde el trabajador mediante su optimismo buscara resultados positivos que conlleven al éxito y a la solución de los conflictos; **liderazgo;** son aquellos rasgos de comunicación asertiva, capacidad para escuchar y para comunicarse con los demás, manteniendo una inteligencia emocional controlada para afrontar diversos aspectos dentro de la organización.

#### **2.1.4. Importancia de la inteligencia emocional en los trabajadores**

Es necesario identificar la inteligencia emocional en una organización, porque implica conocer la capacidad personal que manejan todo el capital humano por parte de los directivos o empleadores, ya que, si bien es cierto, a diario el aspecto social influye en el trabajo, desde los propios jefes hasta los clientes y proveedores, manifestándose conductas visibles, unas, de buena forma y otras de una forma escasa.

Es frecuente que las empresas busquen trabajadores con capacidades emocionales con la finalidad de manejar situaciones en las que anteriormente nadie manejaría, por la propia existencia de una inteligencia emocional totalmente baja o carente de valores como de confianza.

Por ello, la importancia de mantener una inteligencia emocional en el trabajo, ayudara no solo en los aspectos internos de cada trabajador, si no, ayudara a toda la organización en desenvolverse de una forma positiva, optima y sobre todo empeñosa. Es necesario mantener una elevada capacidad emocional ya que asegurara una comunicación eficiente dentro de los grupos de trabajo como en la relación de

empleador-empleado, renunciando a los conflictos y creando nuevas actividades laborales como sociales para que el entusiasmo como el optimismo permanezcan en cada rincón de la organización.

Sin embargo, a pesar de la existencia de los conflictos, si se mantiene una inteligencia emocional elevada, las discrepancias serán resueltas con confianza y reciprocidad, ya que los ambientes positivos de trabajo ayudarán en las estrategias para olvidar los malos entendidos como sentimientos frustrados de los trabajadores.

Asimismo, la importancia también radica en la empatía y en la autorregulación, buscando gestionar las emociones, de modo que, se aproveche mediante la motivación que los empleadores pueden brindar a los trabajadores.

### **2.1.5. La inteligencia emocional en los trabajadores del Sector Salud**

Los trabajadores del Sector salud se encuentra sometidos a un trabajo riguroso en el que la capacidad emocional ha venido deteriorándose, no solamente por el propio ámbito, sino que, además, el estrés ha conllevado a que estos asuman una vida poco optimista y sobre todo hostil.

Además, se suma a ello los recursos económicos como instrumentos del propio oficio, ya que, muchos de nuestros médicos como enfermeros de los distintos hospitales de la región, no cuentan con los instrumentos suficientes para poder llevar a cabo sus actividades laborales, además de la contraprestación que ha sido escasa, haciendo que la inteligencia emocional se vea mermada en zozobra.

Los profesionales del sector salud, han sido afectados por la propia carga emocional que manejan frente al cumplimiento de sus deberes, esto hace que la inteligencia emocional se des controle, disminuyendo su nivel de entrega y motivación para solucionar los problemas que cada día surgen

## **2.2. Clima laboral**

### **2.2.1. Desarrollo histórico**

Antes de definir lo que es y comprende el clima laboral, será necesario, en primer lugar, ahondar sobre las diferentes posturas y teorías que marcaron su nacimiento, las cuales se muestran a continuación:

#### **a) Teoría del Campo**

Mediante la construcción de la teoría de campo de Kurt Lewin allá en los años 30, surgieron ciertas particularidades, las cuales según Brunet (1999) son: “Definir el rol que le permite a los

individuos relacionarse con su ambiente donde cada persona evalúa lo que ocurre en su entorno formando en si mismo un juicio valórico de lo que es su realidad” (p. 24). Es fundamental darle importancia a esta teoría, ya que el trabajador empezaba a darse cuenta que el lugar donde trabajaba era más que un ambiente donde debía producir o brindar un servicio, cada vez empezaba a sentirse en una atmosfera psicológica donde su realidad dentro de la organización se demostraba en interacciones conductuales dentro de todo el grupo humano.

Es así que, a partir del desarrollo de esta teoría se añadió la palabra “clima” y que según Álvarez (1992) explica que: “Mediante la incorporación del concepto de clima, se explicaba que las interacciones entre la organización y el individuo, mantenían cierta relación con la motivación personal y su efecto en la productividad de la organización”.

### **b) Teoría Cognitivo-perceptivo**

El encargado de esta teoría era Stokols (1978) quien sostenía que el clima laboral debía sostenerse de la psicología ya que los principales objetivos que aportaba esta última, permitían adoptar en una organización, un ambiente perceptivo donde mayormente era más fácil utilizar una psicología social-ambiental que aumente la percepción de los trabajadores.

Posteriormente, Weirner (1985) agrega importantes elementos, los cuales son:

“1) la manera en el que el individuo percibe el medio ambiente laboral, 2) La valencia que atribuye a determinados resultados que caben esperar como fruto de sus esfuerzos y; 3) Las expectativas de que diferentes esfuerzos, estrategias o métodos de trabajo conducirán a determinados resultados, influyen sobre la conducta laboral y sobre las actitudes hacia el trabajo y su organización”.

### **c) Teoría Conductista**

Uno de los máximos exponentes de esta teoría es la de Fernández (1987) que, enmarcado en su labor extraordinaria, desarrolló la teoría conductista, enfatizando en la relación del ambiente con la conducta que buscaba agrupar solamente el comportamiento del trabajador con los aspectos y características ambientales. Sin embargo, mediante el paso del tiempo debían agruparse también, características psicológicas.

Años más tarde, Chiavenato (2014) agrupa a la motivación humana como tema central dentro de esta teoría: “La conducta individual de las personas es explicada mediante la motivación humana, ya que los administradores deben saber cuales son las necesidades de sus trabajadores para así comprender mejor la conducta humana” (p. 240).

#### **d) Teoría del clima laboral según Uribe**

Ya en el siglo XXI, Uribe (2015) sostiene a partir de su teoría lo siguiente: “Esta teoría se enfoca en el conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, mediante su estabilidad, procedimientos y recompensas” (p. 62). En relación con estas características, los trabajadores al permanecer en una organización aprenden a mantener una interacción social, que es necesaria para que éste mismo pueda desempeñarse de una forma óptima. Es decir, mediante este desempeño el comportamiento es recompensado mediante una serie de actividades que la organización puede brindar al trabajador.

#### **2.2.2. Definición**

Al observar el desarrollo histórico del clima laboral, se ha podido manifestar ciertos conceptos que a continuación detallaremos:

##### **a) Definiciones mediante una perspectiva estructural**

Según los pensamientos de Halpin y Croft (2013): “El clima laboral es definida como la personalidad al individuo, producto de las manifestaciones y los atributos de cada organización”.

Asimismo, para Forehand y Gilmer (1964), señalan que: “las manifestaciones, características observables que se pueden medir que identifican la ocupación laboral, con estilos, normas y el ambiente físico de entorno que funcionan con facilidad en el proceso de computacional”.

Asimismo, Litwin y Stinger (1968) califican al clima laboral como: “Manifestaciones y motivaciones de los miembros que a través de su comportamiento llegan determinar un clima laboral, claramente teniendo sus consecuencias en la productividad, satisfacción y adaptación, rotación, etc”.

##### **b) Definiciones mediante una perspectiva perceptual**

Litwin et. al. agregaron por primera vez al clima laboral una percepción crítica, para ello sostiene que: “es un conjunto de características medibles del entorno laboral como conductas colectivas en mismo entorno que con su comportamiento influyen en la organización”.

Asimismo, Jones y James (1979) identifican las siguiente características:

a) “Concerniente a la parte cognoscitiva de la persona apoyándose en los detalles de la circunstancia; b) Supone un procedimiento psicológico que traslada las percepciones peculiares a más teóricas acerca de las figuras encarnadas en cada postura;

b) Procura estar austeramente vinculado con las similitudes estacionales que, a su vez, se conectan correctamente con la práctica de cada persona y; d) Es pluridimensional, con un grupo peculiar de capacidades adaptables a una gran diversidad de condiciones.” (p. 230)

Finalmente, Verbeke, Volgering y Hesse (1998), consideran al clima laboral con: “Una identidad que se percibe por sus características específicas posiciones y de sus creencias por el cual se mueve la organización aunando a todos en una misma percepción de comportamientos, aun siendo temporales y susceptibles a los cambios” (p. 315).

### c) **Definición mediante una perspectiva interactiva**

Según Tagiuri (1968) determina elementos propios del clima laboral, las cuales son: “a) convicciones, b) virtudes y c) disposiciones cognoscitivas y de su significado” (p. 4).

### 2.2.3. Dimensiones del clima laboral

Al respecto de las dimensiones del clima laboral, Litwin et. al. considera nueve dimensiones que integran el clima laboral, estas son:

**Estructura;** entendida como la agrupación, división y relación entre los niveles jerárquicos de una organización, que desarrollaran actividades laborales utilizando las normas, políticas y procedimientos, para que exista un ambiente laboral en donde todo el capital humano se desempeñe de manera positiva.

**Responsabilidad,** relacionada con el cumplimiento de las actividades laborales y la supervisión que se ejerce sobre el trabajador; **Recompensa,** son aquellos premios que el empleador brinda al trabajador por el buen desempeño en las actividades laborales o por haber cumplido con los objetivos propuestos.

**Desafío,** son aquellas situaciones en las que la organización mediante sus desafíos, buscan crear una sana competencia dentro del clima laboral para cumplirlas; **relaciones,** comprendidas por la conexión positiva o negativa que existe dentro de un ambiente laboral, agrupando valores sociales y respeto mutuo entre los empleadores y subordinados.

**Cooperación,** es aquella dimensión que busca la colaboración laboral de toda la organización, creando un espíritu de apoyo o auxilio por parte de los empleadores hacia los trabajadores; **estándares,** son aquellos patrones que son creados de forma equitativa y justa por los directivos de una organización, con la finalidad de que los trabajadores adviertan de un trato justo e igualitario al momento de realizar sus actividades laborales.

**Conflictos**, encontrados en los problemas que surgen a partir de algunas discrepancias, ya sea entre trabajadores como entre empleadores; **identidad**, relacionado con la lealtad y sentido de pertenencia para con la organización, buscando cumplir con los objetivos trazados a largo plazo, como también creando la fortaleza por los grupos de trabajos con la finalidad de compartir experiencias personales como laborales.

### **2.2.3.1. Según Likert**

Sobre el modelo propuesto por Likert en el año 1965, mantiene que las conductas de los trabajadores se ven influenciadas por las percepciones que se tienen del proceder administrativo y las situaciones laborales, donde ejecutan sus labores diarias. Según esta teoría, existen 3 tipos de variables que ejercen impacto en la percepción del individuo dentro del clima organizacional: Las variables explicativas o causales (se conforma por la estructura de la organización, decisiones, competencias, actitudes y normas) además son explicativas porque dan a conocer cómo se direcciona y desarrolla la organización mediante resultados, cuando la variable se altera, cambia también el resultado (González et al., 2015).

Usando la misma referencia, las variables intermedias están conformadas por los procesos y es el reflejo del estado interno, examinando aspectos como la motivación, el rendimiento, la comunicación y la toma de decisiones; y las variables finales están direccionadas a entregar resultados tales como la productividad, ganancias o pérdidas, todo esto a consecuencia de las variables causales e intermedias.

Por su parte Omar y Córdor (2018) sostienen que el clima organizacional es explicado de manera muy bien en la estructura de una organización, con el modelo de Renis Likert, este modelo se basa en la integración, ya que mide el comportamiento de los colaboradores que laboran en la organización; estas son producidas por las cualidades administrativas y organizacionales, asimismo con la información que los colaboradores tienen de la entidad, las percepciones y capacidades, las causas y efectos. Al mismo tiempo los factores objetivos y subjetivos.

### **2.2.3.2. Según Litwin y Stinger**

Gracias al sitio web oficial de la Universidad Esan (2015), según los reconocidos estudios Litwin y Stinger son 09 las dimensiones que influyen en el clima organizacional, las cuales son: estructura: es aquella dimensión referida a la estructura organizativa y a las normas existentes dentro de la organización, vale decir, reglas y procedimientos; responsabilidad, es aquella dimensión que se refiere a la autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores; recompensa, es aquella que hace referencia a los incentivos recibidos por los trabajadores de acuerdo a su trabajo; desafío, es aquella dimensión enfocada en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

La misma referencia consigna, la dimensión relaciones: referida a la colaboración existente entre los trabajadores de la empresa, la cooperación, guarda similitud con la dimensión anterior y se refiere a al sentimiento de equipo y logro de objetivos grupales; la dimensión estándares, por su parte, se refiere a la percepción de los trabajadores respecto de las exigencias dadas por el empleador; la dimensión conflictos es aquella consistente en la capacidad que tienen los trabajadores para solucionar conflictos y finalmente la dimensión identidad es aquella que involucra el sentimiento de pertenencia del trabajo para con la organización.

#### **2.2.4. Incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral de los trabajadores del Sector Salud en Perú**

En nuestro país, el clima laboral ha influenciado tanto directa como indirectamente en todas las organizaciones privadas como instituciones públicas. El sector salud no es ajeno a ella, ya que, al permitirnos identificar las teorías, conceptos y dimensiones del clima, queda claro que en toda organización donde exista una estructura interna como jerarquías, existirán ciertos roces, discrepancias y hasta conflictos entre los propios trabajadores como también los empleadores.

Buscar un ambiente laboral donde exista paz y optimismo tarda en llegar, ya que los trabajadores al interactuar con los grupos laborales, no todas las veces llegan a congeniar, es por este medio que los problemas salen a traslucir. Es lo mismo en el sector salud, pero no por simples intercambios de palabras, sino, además, por la fuerte carga emocional que deben enfrentar día con día con los pacientes y sus familiares.

Pese a ello, los resultados de las investigaciones realizadas en las diferentes entidades prestadoras de salud (EPS) han arrojado que la relación existente entre la inteligencia emocional y clima laboral se encuentra en un nivel adecuado, positivo y aceptable y que, si bien existen falencias que se pueden mejorar como las características personales de los trabajadores y los factores externos, el resultado global es aceptable.

Además de ello, se encontró en otras investigaciones que la inteligencia emocional tiene correlación altamente positiva con otras variables en el Sector Salud, tales como: la satisfacción laboral, el desempeño laboral y la calidad del servicio brindado a los pacientes. Ello permite afirmar el papel importante que desempeña la IE no solo en el Sector Salud sino en los diferentes tipos de organizaciones. Al ser esto así, se debe promover con mayor ahínco el fortalecimiento de cada una de las dimensiones de la IE las cuales son: **capacidad de escucha**; requisito importante para mantener una clara y buena comunicación entre médicos, enfermeros, practicantes, internistas pacientes y otros; **empatía**; colaborar con los compañeros que enfrenten a situaciones problemáticas.

Además, **capacidad de comunicación**; para poder expresar lo que uno quiere decir y poder desenvolverse eficazmente dentro de la organización, **adaptabilidad**; para poder afrontar con madurez los cambios; **resiliencia**; para adaptarse a las adversidades que puedan presentarse, **confianza en uno mismo**; para vivir bajo la creencia de que el control está en nosotros y no en los demás; **autoestima**; para desempeñarse con vocación y saber reconocer los logros de los demás también, **motivación**; para trabajar con alegría, propósito y predisposición, **proactividad**; para tomar a iniciativa frente a todas las anteriores, **optimismo**; para sacar de todo lo más positivo y, finalmente **liderazgo**; para trabajar como equipo, en sinergia y con la interdependencia de que todos siempre son mejor que uno.

Estas cualidades deben forjarse prematuramente en los médicos, enfermeras, internistas, serumnistas y otros, ya que se ha demostrado que influyen positivamente en el clima laboral, toda vez que potencian cada una de sus dimensiones: **Estructura**; los niveles jerárquicos de una organización se refuerzan principalmente, gracias a la **capacidad de escucha y comunicación** entre trabajadores de diferente nivel y cargo, los cuales están relacionados en gran medida con el **liderazgo**, en tanto un buen líder sabe comunicar y trabaja de forma cooperativa, mientras que un **jefe**, manda, delega las actividades y encima, nadie le hace caso porque no sabe comunicar.

En cuanto a la dimensión de **responsabilidad** del clima laboral, se encuentra relacionada principalmente con la **motivación** con la que uno trabaja y el nivel de **proactividad** que mantiene respecto a la actividad que ejerce, también de **empatía** para con el paciente y **autoestima**, por cuanto esta comprobado que uno hace para los demás lo que haría para consigo mismo.

Por su lado, la dimensión de **recompensa**, está relacionada con el **empatía, autoestima, proactividad, optimismo y liderazgo**, en razón de que por recompensa no se debe entender únicamente la retribución económica de algún incentivo sino la retribución física, mental y emocional que el trabajo a uno le brinda y esto va depender en buena cuenta del autoestima, proactividad, optimismo y liderazgo con el que trabaja; por ejemplo: ¿Qué mayor recompensa que la que se ve por un paciente curado del cáncer? – Ello demuestra que la salud es importante antes que todo; otro ejemplo, ¿Qué mayor recompensa que ver emocionados a los serumnistas por incorporarse por primera vez al hospital? – La ilusión de las nuevas experiencias es la ilusión para un viejo, y así existen muchos otros ejemplos.

Respecto a la dimensión **desafío y conflictos**, está relacionado principalmente con las habilidades de **adaptabilidad, resiliencia y confianza en uno mismo** de que cualquier cosa es realizable, el único limite es la mente de cada uno. En cuanto a la dimensión **relaciones y cooperación**, es determinable por todas las anteriormente mencionadas, en tanto, comprende habilidades tanto intrapersonales como interpersonales.

Por todo lo esgrimido, es vital promover a nivel personal, profesional, laboral el desarrollo de la “Inteligencia Emocional”, y más en el Sector Salud, a razón de que los profesionales de este rubro tienen la labor tan esencial de curar la enfermedad, salvar la vida, ser el soporte emocional en el paciente y aún con ello, presenciar altos niveles de carga emocional que podrían menoscabar sus relaciones intra e interpersonales y su clima laboral.

## Conclusiones

**Primero:** De acuerdo al análisis del objetivo general se concluye que en el Sector Salud existe relación significativa positiva entre la inteligencia emocional y el clima laboral, toda vez que, los resultados del análisis bibliográfico de las diez investigaciones realizadas en diferentes entidades prestadoras de salud (EPS) han arrojado que la inteligencia emocional se encuentra en un estado “adecuado” y el clima laboral en un estado “bueno”; permitiendo afirmar que, a mayor inteligencia emocional, mayor nivel de clima laboral existe. A pesar de los resultados positivos, del mismo análisis, se ha evidenciado aspectos que disminuyen el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores como: las características personales y los factores externos; ello permite concluir que, aun cuando los resultados son positivos la situación puede cambiar y decrecer; en consecuencia, es necesario un control de la inteligencia emocional y el clima laboral de los trabajadores permanentemente.

**Segundo:** Del análisis bibliográfico, uno de los estudios más trascendentales fue el macro estudio de *Career Builder* realizado a 2600 gerentes de contratación, el cual reveló que el 71% valora más la inteligencia emocional que el coeficiente intelectual, ello sumado a los demás estudios; permite concluir que la inteligencia emocional tiene alto grado de incidencia sobre el clima laboral, tanto que hasta los empleadores prefieren mantener un personal de trabajo: proactivo, resiliente, paciente y otras cualidades similares de la inteligencia emocional que tener a los intelectualmente más aventajados.

**Tercero:** En virtud de lo anterior, se recomienda a los altos cargos del Sector Salud incidir mucho más en la capacitación de los profesionales médicos y enfermeros en temas de “Inteligencia Emocional”, a razón de que por su profesión se encuentran inmersos a presenciar niveles de carga emocional fuertes que podrían mermar sus relaciones intra e interpersonales, su entrega en el trabajo y otros; pero principalmente el clima laboral; lo cual sería negativa en la medida que repercutiría en el desempeño y satisfacción laboral, así como también, en la calidad del servicio brindado.

## Referencias

- Álvarez, G. (1992). El Constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1,2), 27 -30. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books/about/El\\_constructo\\_clima\\_organizacional.html?id=6rpCngEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/El_constructo_clima_organizacional.html?id=6rpCngEACAAJ&redir_esc=y)
- Bolívar, J. (2019). Inteligencia emocional y Productividad laboral del personal de salud del centro de Salud Néstor Gambetta, Diresa Callao, 2016. (Tesis para el grado de Maestra en Administración de Servicios de Salud, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú). Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3265/BOLIVAR%20RENON%20JENNY%20LUZ%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brunet, L. El Clima de trabajo en las organizaciones. *Concepciones del Clima*. Recuperado de: [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204.pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204.pdf)
- Castañeda, C. & Constantino, B. (2015). Relación entre Clima Organizacional e Inteligencia Emocional de las enfermeras que laboran en los servicios de neonatología, medicina, ginecología y emergencia. Hospital Provincial Docente Belén – Lambayeque, enero 2015. (Tesis para el título de Enfermería, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/1943/Constantino%20Cerna%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mc Graw Hill. Recuperado de: <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Dapello, G. (2019). Percepción de la Violencia Laboral y Estrategias de Intervención en el Centro de Salud Piedra Liza, Lima. 2018. (Tesis para el grado de Maestra en Salud Pública, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú). Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2710/DAPELLO%20ZEVALLOS%20GIANNINA%20MILAGROS%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, R. (1987). Tecnología en psicología ambiental. Madrid: Pirámide. Recuperado de: <http://centrodesarrollogerencial.blogspot.com/2012/11/las-teorias-que-examinan-el-clima.html>
- Forehand y Gilmer (1964). Liderazgo y Gestión. Aliat Universidades. Recuperado de: [http://online.aliat.edu.mx/adistancia/Liderazgo/s2\\_03.html](http://online.aliat.edu.mx/adistancia/Liderazgo/s2_03.html)
- Halpin, A. & Croft, D. (2013). The organizational climate of schools. United States Office of Education, Department of Health, Education and Welfare. Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF00598815>
- Jones, A. & James, L. (1979). Psychological Climate: Dimensions and relationships of individual and aggregated work environment perceptions *Organizational Behavior Human Performance*, 23, p. 201-250- Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0030507379900564>
- León, P. (2018). Inteligencia emocional y clima organizacional en las enfermeras del hospital de alta complejidad virgen de la puerta. (Tesis para el título de Enfermería con mención Centro Quirúrgico, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú). Recuperado de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11806/2E529.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Litwin, G. & Stinger, R. (1968). Modelo de Litwin y Stinger sobre Clima Organizacional. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/nuevadmon/desarrollo-organizacional-do/clima-organizacional/modelo-de-litwin-y-stinger-sobre-clima-organizacional>

Luna, J., Mendoza, Z., Gutiérrez, M. & Martínez, A. (2015). Violencia en el trabajo del sector público de salud: una visión desde las personas trabajadoras. Bogota, Colombia. 2011 – 2012. Rev. Fac. Med. Vol. 63 No 3: 407 -17. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v63n3/v63n3a08.pdf>

Morote, B. (2017). Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016. (Tesis para el grado de Magister en Gestión de Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado 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)

OIT (1998). La violencia en el trabajo: un problema mundial. Recuperado de: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008502/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm)

Peña, J. (2018). La Inteligencia emocional de los profesionales médicos y la relación con la calidez de atención percibida por los pacientes en el Hospital II – 2 Tarapoto – Periodo junio – agosto 2016. (Tesis para el grado de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Psicopedagogía, Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, Tarapoto, Perú). Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3395>

Stokols, D. (1978). Handbook of Environmental Psychology. John Wiley & Sons, New York. Recuperado de: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n8/a07.pdf>

Tagiuri, R. (1968). The concept of Organizational Climate. Boston: Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration. Recuperado de: <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz1.pdf>

Uribe, J. (2015). Clima y Ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: Manual Moderno. Recuperado de: <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>

Verbeke, W., Volgering, M. & Hessels, M. (1998). Exploring the Conceptual Expansion within the Field of Organizational Behaviour: Organizational Climate and Organizational Culture. Journal of Management Studies 35(3): 303 -329. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/227650653\\_Exploring\\_the\\_Conceptual\\_Expansion\\_within\\_the\\_Field\\_of\\_Organizational\\_Behaviour\\_Organizational\\_Climate\\_and\\_Organizational\\_Culture](https://www.researchgate.net/publication/227650653_Exploring_the_Conceptual_Expansion_within_the_Field_of_Organizational_Behaviour_Organizational_Climate_and_Organizational_Culture)

Weinert, A. (1985). Manual de Psicología de la Organización. Recuperado de: <http://centrodesarrollogerencial.blogspot.com/2012/11/las-teorias-que-examinan-el-clima.html>