



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el
área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Maricielo Juárez Espinoza

ASESOR:

M. SC. Flabio Romero Paca Pantigoso

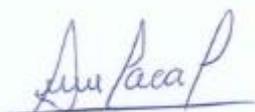
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2017

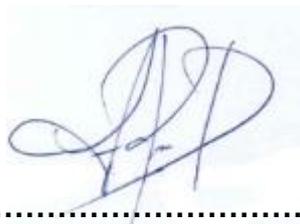
Página del Jurado



Mg. Flabio Paca Pantigoso
Presidente



Dra. Teresa Narvaez Aranibar
Secretario



Mg. Jesús Romero Pacora
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis con mucho amor a mi madre por su apoyo total, por su ejemplo de perseverancia y constancia, por darme una carrera para mi futuro. A mi hermana por su apoyo incondicional y porque siempre me inspiro con su ejemplo a seguir.

Agradecimiento

A todos mis maestros por su apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales, por su apoyo ofrecido en este trabajo, por haber transmitido los conocimientos obtenidos y haberme llevado paso a paso en el aprendizaje.

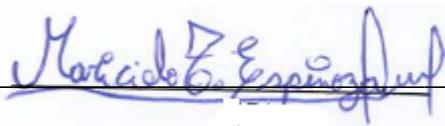
Declararatoria de Autenticidad

Yo, Maricielo Juarez Espinoza con DNI N.º 70798176, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de julio del 2017



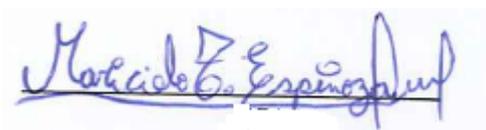
Maricielo Juarez Espinoza

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “**Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Atte,

A handwritten signature in blue ink, reading "Maricielo Juárez Espinoza", written over a horizontal line.

Maricielo Juárez Espinoza

ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice de tablas.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I.INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	2
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	9
1.4 Formulación del problema.....	15
1.5 Justificación del estudio.....	15
1.6 Hipótesis.....	17
1.7 Objetivos.....	17
II.MÉTODO.....	18
2.1. Diseño de investigación.....	18
2.2. Variables, Operacionalización.....	18
2.3. Población y censo.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	

2.4.1 Validez del instrumento.....	22
2.4.2 Confiabilidad.....	25
2.5. Métodos de análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos éticos.....	26
III.RESULTADOS.....	27
IV.DISCUSIÓN.....	31
V.CONCLUSIONES.....	37
VI.RECOMENDACIONES.....	38
VII.REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	42

Cuadros de especificaciones de las variables

Instrumentos

Validaciones de Expertos

Matriz de consistencia

Carta de autorización

Resultados del Turniting

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Validación por juicio de expertos de Inteligencia emocional.....	23
Tabla N° 2: Validación por juicio de expertos de Clima organizacional.....	24
Tabla N° 3: Fiabilidad de la variable Inteligencia emocional.....	25
Tabla N° 4: Fiabilidad de la variable Clima organizacional.....	25
Tabla N°5: Tabla de contingencia de Inteligencia emocional y Clima organizacional.....	27
Tabla N°6: Tabla de contingencia de Inteligencia personal y Clima organizacional.....	28
Tabla N°7: Tabla de contingencia de Inteligencia interpersonal y Clima organizacional.....	29
Tabla N°8: Tabla de contingencia de Manejo de estrés y Clima organizacional.....	30

RESUMEN

La presente tesis titulada “inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, 2017”, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre las variables Inteligencia emocional y clima organizacional. Para lo cual, se desarrolló una investigación de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. Se realizó un censo de 32 colaboradores del área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario mediante la encuesta, los datos obtenidos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS v.22. La validez del instrumento fue realizada por el juicio de 5 docentes expertos, además se realizó la prueba de confiabilidad por el Alfa de Cronbach, obteniendo 0.900 para la variable Inteligencia emocional y 0.936 para clima organizacional. Para la contrastación de la hipótesis se usó el coeficiente de correlación Rho Spearman, que determinó que existe relación entre Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja.

Palabras clave: Inteligencia emocional y clima organizacional

ABSTRACT

The present thesis entitled "Emotional Intelligence and Organizational Climate of employees in the area of civil defense of the municipality of San Borja, 2017", aimed to determine if there is a relationship between the variables Emotional Intelligence and Organizational Climate. For this, an investigation of non-experimental, cross-sectional and correlational descriptive level was developed. A census of 32 collaborators from the civil defense area of the Municipality of San Borja was carried out, the instrument used to collect data was the questionnaire through the survey, the data obtained were processed using the statistical program SPSS v.22. The validity of the instrument was made by the judgment of 5 expert teachers. In addition, the reliability test was performed by Cronbach's Alpha, obtaining 0.900 for the Emotional Intelligence variable and 0.936 for Organizational Climate. To test the hypothesis, the correlation coefficient Rho Spearman was used, which determined that there is a relationship between Emotional Intelligence and Organizational Climate of the collaborators in the area of civil defense of the municipality of San Borja, 2017.

Key words: Emotional intelligence and Organizational climate