



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y clima organizacional en las  
áreas administrativas de la Universidad Privada del  
Norte, Lima 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Judith Mays Vela

ASESORA:

Dra. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencia del Talento Humano

PERÚ – 2017

Jurado Calificador

-----

Dr. Mitchell Alarcon Díaz  
Presidente

-----

Dr. Noel Alcal Zapata  
Secretario

-----

Dra. Galia Susana Lescano Lopez  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios por brindarme la vida, salud, sabiduría y por guiar mi camino.

A mis amadas hijas, por ser mi fuente de motivación e inspiración para seguir superándome.

A mi mejor amigo y compañero de vida, por su sacrificio y esfuerzo porque logre mis ideales, brindándome su comprensión, cariño y amor e hizo posible culminar mis estudios y obtener el ansiado grado de Maestría.

A mis queridos padres Marlene y Julio y hermanas que me instaron con amor ser siempre perseverante.

La autora

### Agradecimiento

Un reconocimiento especial por el apoyo recibido a nuestra formación como magister, a la Universidad César Vallejo y todo su equipo de profesionales quienes supieron impartir sus conocimientos con sabiduría y demostrar en todo momento su amistad y aprecio.

A la Dra. Galia Susana Lescano López, por su asesoría constante al largo de la elaboración de mi tesis.

La autora

### **Declaración jurada**

De, Judith Mays Vela, con DNI: 18139779 estudiante del Programa maestría en MBA de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte. Lima. 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 Febrero 2017

---

Mays Vela Judith  
DNI : 18139779

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, 2016”, con la finalidad de determinar la relación que hay entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte. Lima. 2016

Con lo cual cumpla con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la SUNEDU para optar el grado de maestra en Administración de Negocios - MBA

La presente investigación constituye una contribución a la sociedad en general, así como también a las autoridades de la Universidad Privada del Norte. Esto en virtud a que es necesario que los trabajadores administrativos cuenten con la habilidad de conocerse a sí mismo, y a las personas que los rodean, manejar sus emociones y entender a los demás, establecer habilidades personales, estar comprometidos con la gente y su entorno, realizar trabajo en equipo y buscar la mejora de problemas y solución asertiva de los conflictos.

El estudio está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por siete capítulos, el primero denominado Introducción en la segunda sección desarrolla el Marco metodológico, en la tercera sección desarrolla los resultados de la investigación, en la cuarta sección presenta la discusión de estudio en la quinta y sexta sección presenta las conclusiones y recomendaciones y sexta y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesarios.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

## Índice

|  | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| Jurado Calificador                                       | ii            |
| Dedicatoria  | iii           |
| Agradecimiento   | iv            |
| Declaración jurada                                       | v             |
| Presentación   | vi            |
| Índice   | vii           |
| Lista de tabla   | vii           |
| Lista de Figuras   | x             |
| Resumen  | xi            |
| Abstract   | xii           |
| <b>I. Introducción</b>                                   | <b>13</b>     |
| 1.1. Antecedentes  | 14            |
| 1.1.1. Antecedentes Internacionales.                     | 14            |
| 1.1.2. Antecedentes Nacionales                           | 16            |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica y humanista      | 18            |
| 1.3. Justificación                                       | 30            |
| 1.4. Problema  | 31            |
| 1.5. Hipótesis   | 32            |
| 1.6. Objetivos   | 33            |
| <b>II. Marco Metodológico</b>                            | <b>35</b>     |
| 2.1. Variable  | 36            |
| 2.2. Operacionalización de la variable                   | 36            |
| 2.3. Metodología   | 40            |
| 2.4. Tipo de estudio                                     | 40            |
| 2.5. Diseño  | 41            |
| 2.6. Población   | 42            |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos     | 44            |
| 2.8. Método de análisis de datos                         | 49            |
| 2.9. Aspectos éticos                                     | 49            |
| <b>III. Resultados</b>                                   | <b>50</b>     |
| 3.1.1 Descripción de la variable inteligencia emocional. | 51            |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.1.2 Descripción de la Dimensión intrapersonal         | 52        |
| 3.1.3. Descripción de la Dimensión interpersonal        | 53        |
| 3.1.4. Descripción de la Dimensión adaptabilidad        | 54        |
| 3.1.5. Descripción de la Dimensión manejo de la tensión | 55        |
| 3.1.6 Descripción de la Dimensión estado de ánimo       | 56        |
| 3.1.7. Descripción del nivel clima organizacional.      | 57        |
| 3.2 Contrastación de la hipótesis                       | 58        |
| 3.2.1. Contrastación de la hipótesis general            | 58        |
| 3.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1       | 59        |
| 3.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2       | 60        |
| 3.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3       | 61        |
| 3.2.5 Contrastación de la hipótesis específica 4        | 62        |
| 3.2.6. Contrastación de la hipótesis específica 5       | 63        |
| <b>IV. Discusión</b>                                    | <b>65</b> |
| <b>V. Conclusiones</b>                                  | <b>68</b> |
| <b>VI. Recomendaciones</b>                              | <b>71</b> |
| <b>VII. Referencias</b>                                 | <b>74</b> |
| <b>VIII. Anexos</b>                                     | <b>80</b> |

#### **Anexos**

Anexo 1: Opinión de expertos del instrumento de investigación

Anexo 2: Cuestionario de clima organizacional

Anexo 3: Inventario de cociente emocional BarOn

Anexo 4: Matriz de consistencia

Anexo 5: Artículo científico

**Índice de tablas**

|   | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1: Operacionalización de variable inteligencia emocional                                | 38   |
| Tabla 2: Operacionalización de la variable Clima Organizacional                               | 39   |
| Tabla 3: Distribución de la población de trabajadores profesionales y técnicos                | 44   |
| Tabla 4: Inventario de inteligencia emocional de Bar-On                                       | 46   |
| Tabla 5: Resultados del análisis de confiabilidad   | 48   |
| Tabla 6: Niveles de la variable inteligencia emocional  | 51   |
| Tabla 7: Niveles de la Dimensión intrapersonal  | 52   |
| Tabla 8: Niveles de la Dimensión interpersonal  | 53   |
| Tabla 9: Niveles de la Dimensión adaptabilidad  | 54   |
| Tabla 10: Niveles de la Dimensión manejo de la tensión  | 55   |
| Tabla 11: Niveles de la Dimensión estado de ánimo   | 56   |
| Tabla 12: Niveles del clima organizacional  | 57   |
| Tabla 13: Correlación inteligencia emocional y clima Organizacional                           | 58   |
| Tabla 14: Correlación inteligencia emocional: componente intrapersonal y clima organizacional | 59   |
| Tabla 15: Correlación inteligencia emocional: componente interpersonal y clima organizacional | 60   |
| Tabla 16: Correlación inteligencia emocional: adaptabilidad y clima organizacional            | 61   |
| Tabla 17: Correlación inteligencia emocional: manejo de la tensión y clima organizacional     | 62   |
| Tabla 18: Correlación inteligencia emocional: Estado de ánimo general y clima organizacional  | 63   |

**Índice de figuras**

|          |   | Pág. |
|----------|---|------|
| Figura 1 | Diagrama del diseño correlacional                 | 42   |
| Figura 2 | Nivel inteligencia emocional                      | 51   |
| Figura 3 | Niveles de la dimensión intrapersonal             | 52   |
| Figura 4 | Niveles de la dimensión, componente interpersonal | 53   |
| Figura 5 | Niveles de la dimensión adaptabilidad             | 54   |
| Figura 6 | Niveles de la dimensión manejo de la tensión      | 55   |
| Figura 7 | Niveles de la dimensión estado de ánimo general   | 56   |
| Figura 8 | Nivel clima organizacional                        | 57   |

## Resumen

El Objetivo de este estudio fue determinar la relación que hay entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte. Lima. 2016. El diseño de la investigación utilizado fue no experimental, transversal y diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por el total de trabajadores que hacen un total de 80, entre trabajadores y funcionarios administrativos. El instrumento de recolección de datos utilizado fue unas encuestas destinadas a obtener información para nuestro estudio.

Se ha probado que existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016; a un nivel moderado fuerte. Así como también las dimensiones de los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, del manejo de la tensión y del estado de ánimo general.

Palabras clave: inteligencia emocional y clima organizacional

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between levels of emotional intelligence and organizational climate in the administrative staff of the Northern Private University. Lima. 2016. The research design used was non-experimental, cross-sectional and correlational descriptive design. The sample consisted of the total number of workers that make a total of 80, among workers and administrative officials. The instrument of data collection used was a survey to obtain information for our study.

It has been proven that there is a significant relationship between emotional intelligence levels and organizational climate in the administrative areas of a Northern Private University. Lima. 2016; At a moderate level. As well as the dimensions of the intrapersonal, interpersonal, adaptability, tension management and general mood components.

Key words: emotional intelligence y organizational climate

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### 1.1.1. Antecedentes Internacionales.

Romero (2016), en su investigación titulada *Inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango*. Este estudio es de diseño descriptivo con el objetivo principal de establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, realizado con 32 personas de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental, que constituye todo el universo. Se utilizó una prueba estandarizada y un cuestionario para comprobar la relación que existe entre las variables de estudio. Se concluyó que la inteligencia emocional tiene una relación con el clima organizacional debido a factores como relaciones interpersonales, empatía y comunicación, estos son parte fundamental en ambos. Por lo tanto se recomendó fomentar la inteligencia emocional dentro de la institución con lo que mejorará el clima organizacional de la misma.

Okoya (2013) *Clima organizacional y desempeño: un estudio de caso de pymes nigerianas de alto crecimiento*, Esta relación se investiga empíricamente usando como prismas conceptuales cuatro constructos principales destilados de la literatura existente; Liderazgo, estrategia organizacional, prácticas de GRH y orientación empresarial. Metodológicamente se aplicó un procedimiento de triangulación con el fin de permitir tanto el contexto y las escalas de datos. A partir de una muestra de HGSME extraída de la base de datos nacional mantenida por la Agencia de Desarrollo de Pequeñas y Medianas Empresas de Nigeria (SMEDAN), el enfoque de método mixto utilizado abarcó los datos recopilados a través de entrevistas en profundidad realizadas con altos ejecutivos de organizaciones muestrales y Cuestionarios de encuestas administrados a 300 empleados dentro de dos HGSME nigerianos. Los resultados muestran los efectos directos de los factores organizativos (liderazgo, estrategia, prácticas de RRHH y orientación empresarial) sobre la configuración del clima organizacional. es significativamente positiva, mientras que el efecto directo

de algunas prácticas de recursos humanos sobre los resultados de la organización como la eficiencia (capacitación vs. eficiencia, participación de los empleados vs. eficiencia) fue negativo. Los resultados son sólidos en la identificación de la naturaleza de los sistemas internos de organización y las redes que desencadena el crecimiento y la sostenibilidad de las HGSME.

Pérez y Rivera (2015) "Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013". Magíster en Gestión Empresarial Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. El objetivo fue determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Fue de tipo descriptivo y correlacional. Participaron 107 trabajadores. Los resultados concluye que existe una vinculación causa efecto positiva.

Méndez (2013) "Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca." tesis de grado de maestría de la universidad Rafael Landívar de Guatemala, el objetivo de esta investigación fue determinar la relación del nivel de inteligencia emocional y el estrés. Se realizó con una población de 40 mandos medios. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Pensamiento Constructivo Global, CTI (para medir la inteligencia emocional) y la Escala General de Apreciación del Estrés (para medir el estrés). Se encontró que no existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05. A pesar de ello la mayoría de la población mostró un nivel de inteligencia emocional "alto" y un nivel de estrés "bajo".

Beiza (2012), en la tesis *"Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional "creación chaguaramos II"*, para obtener el título de Maestría en gerencia avanzada en educación, universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela 2012. Analizó las interpersonales de los docentes como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional. Fue un estudio descriptivo. Cuantitativa, no experimental, sin la presencia de hipótesis, sin la

manipulación de las variables objeto de estudio. La población estuvo conformado por 22 docentes de la escuela básica nacional “creación chaguaramos II” del municipio Carlos Arvelo, Parroquia Tacarigua del estado Carabobo, Una vez determinada la población, se procederá a elegir la muestra, la cual extraerá de la totalidad los 22 docentes de la escuela básica nacional “creación chaguaramos II”, técnicas e instrumentos la técnica de recolección de datos utilizada en la presente investigación es la encuesta, técnica de recolección de datos en investigaciones de campo que consiste en obtener información de una muestra representativa de una población, se concluye: En primer lugar, que los aspectos o factores que intervienen en las relaciones humanas e interpersonales de los docentes son las actitudes, empatía, emociones y otros, estos aspectos intervienen pero, de manera negativa y dificultan las relaciones laborales, esto se pudo evidenciar con los resultados obtenidos donde más de la mayoría de los docentes reconocieron y manifestaron, trabajar mejor de forma individual más no en colectivo, ya que, hay muy poca disposición al trabajo cooperativo y por ende no hay un ambiente de trabajo idóneo para tal fin, destacando los aspectos negativos que intervienen en las relaciones interpersonales de los docentes en el ejercicio de sus funciones dentro del plantel.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales**

Matassini (2012), en su investigación titulada *Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la perla – callao*, el presente estudio tuvo como propósito comprobar si existe relación entre los niveles de inteligencia emocional de los docentes con la percepción que tienen del clima organizacional de su institución. Los participantes fueron todos los docentes de una institución educativa de La Perla, constituyendo una muestra disponible no probabilística para un estudio descriptivo-correlacional. Los instrumentos aplicados fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On adaptado por Nelly Ugarriza en 2001 y la Escala de Clima Organizacional de Sonia Palma. Los resultados obtenidos mostraron que sí existe una correlación positiva entre ambas

variables, encontrándose que a un mayor nivel de inteligencia emocional le corresponde un mejor clima organizacional.

Molocho (2010) Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009, para optar el grado académico de Magister en Educación, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos su objetivo es Determinar en qué medida influye el Clima Organizacional en la Gestión Institucional de la sede administrativa de la UGEL N°01- Lima Sur 2009. investigación de tipo – descriptivo- explicativo utilizando el diseño correlacional; se llevó a cabo un conjunto de actividades utilizando los conceptos teóricos básicos de clima organizacional y gestión educativa, a través de muestreo no probabilístico se eligió una muestra de 07 integrantes Del órgano de dirección, 19 del órgano de línea, 02 del órgano de asesoría, 24 órganos de apoyo y 04 del órgano de control, a quienes se les aplico mediante la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Concluye que: 1.- El clima institucional, expresado en el potencial humano, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. 2.- El clima institucional, correspondiente en el diseño organizacional, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. 3.- El clima institucional, expresado en la cultura de la organización influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. También el clima organizacional se sugiere elaborar, incrementar y ejecutar programas para el mejoramiento del Clima organizacional, con la intención de proveer herramientas básicas para la buena práctica de un clima favorable y buenas relaciones interpersonales a todos los integrantes de la sede administrativa de la Ugel.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica y humanista**

### **1.2.1 Inteligencia emocional.**

La inteligencia emocional contribuye a reconsiderar la importancia que tienen las emociones como un factor o variable para preservar o elevar la calidad de vida y para coadyuvar al desempeño profesional, social y familiar del ser humano. Aunque actualmente es ampliamente difundida, supuso un cambio de orientación radical en la perspectiva de la inteligencia como reflejo fiel del cociente intelectual en las ciencias psicológicas previas. En tal sentido, es un concepto relativamente nuevo.

A continuación, expondremos las tesis de algunos de los autores más relevantes:

Gardner (1983), citado por López (2008), precisó que la dimensión personal de la inteligencia consiste, en realidad, de dos inteligencias diferentes y complementarias: una interpersonal, que consiste en la facultad de discernir las variaciones y contrastes en el temperamento, intenciones y motivaciones ajenos, y otra intrapersonal, que reside en la capacidad de reflexionar sobre las propias emociones y usarlas a modo de guía para modelar nuestra conducta (p.28). Más tarde, Goleman (1995), citado por Zurita (2013), interpreta y resume las dos inteligencias de Gardner y formula el concepto de “inteligencia emocional” como un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta del individuo, sus reacciones, estados mentales, y que puede definirse como la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones (p.7). Por su parte, Bar-On (1997) describe a la inteligencia emocional como “... una variedad de actitudes, competencias y habilidades no cognoscitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en su manejo de exigencias y profesiones del entorno”.

No obstante todos estos autores difieran en su enfoque y perspectiva, todos están de acuerdo en que la inteligencia emocional es un importante indicador de éxito futuro en muchos aspectos de la vida.

### **1.2.1 Modelos teóricos de la inteligencia emocional**

Mayer, Caruso y Salovey (2000), citados por Gabel (2005), sostienen que:

Durante las últimas décadas, los teóricos han elaborado un gran número de modelos distintos de inteligencia emocional. En términos generales, estos se han basado en tres perspectivas: las habilidades (o competencias), los comportamientos y la inteligencia (p.13). En las líneas que siguen detallaremos algunos de los más relevantes.

#### **1.2.1.1 Modelo de las competencias emocionales de Goleman**

El modelo de las competencias emocionales de Goleman (1996) formula que:

La inteligencia emocional en términos de una teoría del desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Incluye tanto los procesos psicológicos cognitivos como los no cognitivos, y está compuesta por cinco competencias generales, a saber: entendimiento de nuestras emociones, manejo de emociones, automotivación, reconocimiento de las emociones en otros y manejo de las relaciones. A continuación se explica cada una de ellas.

#### **Entendimiento de nuestras emociones**

Según Salovey y Mayer (1990), citados por Castro (2014): “Constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. Se basa en el reconocimiento y de las propias emociones en el momento mismo en que surgen. (p. 36)

### **Manejo de emociones**

Es la habilidad de monitorear y adaptar nuestras emociones al contexto espacio-temporal.

### **Automotivación**

Esto ayuda a aumentar la competencia no solo social sino también la sensación de eficiencia con uno mismo y su entorno.

### **Reconocimiento de las emociones en otros**

Significa una previa conceptualización del otro como ser sintiente y la identificación de sus sentimientos a través de un conocimiento empático. Contribuye al desarrollo de relaciones sociales estables.

### **Manejo de las relaciones**

Íntimamente relacionado con el concepto anterior, implica un adecuado nivel de interrelación con los demás.

#### **1.2.1.2 Modelo de Inteligencia emocional y social de Bar-On**

El modelo de Bar-On (1997) explica la inteligencia emocional en medida de un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente. Se enfoca en los componentes intrapersonal, interpersonal, la adaptabilidad, el manejo de estrés y el estado de ánimo general, (Ugarriza, 2001). A continuación se describe cada uno de ellos.

#### **El componente intrapersonal**

Es la habilidad de evaluar las propias emociones (el yo interior).

**El componente Interpersonal**

Implica la habilidad del control eficiente y eficaz de las emociones en el marco de las interrelaciones personales, tanto en el entorno laboral o fuera de él.

**El componente de adaptabilidad o ajuste**

Supone la adecuación de las emociones al contexto espacio-temporal.

**El componente del manejo del estrés**

Involucra la habilidad de encontrar una solución a las situaciones problemáticas. Es de gran relevancia para manejar la presión en el trabajo.

**El componente del estado de ánimo general**

Constituido por la actitud individual hacia la vida y todo lo que esta supone.

**1.2.2 Dimensiones de la inteligencia emocional**

Consideramos particularmente provechoso —y más adecuado— el análisis de Bar-On, dado que su método equipara las habilidades emocionales con el desempeño del individuo en sociedad.

**Dimensión Intrapersonal**

Sobre el tema nos habla Garsed (1983b) "el conocimiento de los aspectos internos de una persona" el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta. (p. 110)

**Dimensión Interpersonal**

Para Garsed (1983c) "Se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás" (p. 112)

### **Dimensión Adaptabilidad**

Para Bar-On (1997) nos dice: “*es la habilidad para evaluar las situaciones con precisión y para responder con soluciones efectivas a los problemas que se presentan*”.

También sobre el tema Sternberg (1997), considera a la adaptabilidad como “*inteligencia práctica*”, la cual en coincidencia con las otras inteligencias lo llama “*inteligencia exitosa*”,

### **Dimensión Manejo de Tensión**

Según Stephen (2000), “*La tensión es una condición dinámica por la que un individuo enfrenta una oportunidad, relacionada con lo que desea, y cuyo resultado percibe que es incierto*”

Stedman (s/f) nos dice: “*es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo*”

Estas tensiones por el cual el trabajador es sometido durante sus labores trae consigo consecuencias como la irritabilidad, enfado, ansiedad etc. Es mejor darse un respiro o escuchar música durante las labores eso ayuda a regularizar la presión, claro está si la empresa lo permite.

### **Dimensión componente del estado de ánimo general**

Según Ugarriza (2003), este componente mide la actitud y perspectiva individual hacia la vida y que constituye una capacidad fundamental hacia la solución de conflictos y situaciones de gran estrés. (p.26)

## **1.2.2 Clima Organizacional**

Para los autores Litwin y Stringer (1968), citados por Marín (2003), se refieren al clima organizacional como: “*un conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que pueden ser medidas y percibidas de manera directa o indirecta*

por aquellas personas que viven y trabajan en este contexto y que influencia su comportamiento y motivación". (p.31)

Litwin y Stringer (1968), citado por Ramos (2012), consideraron también que:

El clima organizacional guarda relación con los efectos subjetivos que son percibidos tanto del sistema formal así como del estilo presente de los administradores, y también por supuesto de otros factores importantes como las motivaciones, las actitudes y valores que poseen las personas que trabajan dentro de una misma empresa. (p.15)

Al respecto Arnao y Villegas, (2015), sostienen que:

Estos autores hacen referencia al estilo que posee la dirección al interior de una organización como factor clave en la percepción del clima laboral de una empresa, ya que es debido a esto que los trabajadores podrán ubicarse dentro de un sistema abierto o cerrado, participativo o no participativo, en relación a su satisfacción y rendimiento laboral. Existen muchas más investigaciones acerca de esto en la misma línea de una época, por lo que se señaló el término "los mágicos de 1960s" a lo concerniente del tema investigación sobre clima organizacional. (p.28)

### **1.2.3 Importancia del clima organizacional**

Es fundamental reconocer la importancia de realizar un diagnóstico del clima laboral dentro de una institución, ya que a través de este se podrá reconocer cuáles son las áreas claves que retrasan o dificultan la producción, porque de esta forma se está reduciendo la eficiencia y con ella la eficacia que terminará generando costos inesperados en un futuro.

Blanch, Espuny, Gala y Martin (2003), nos mencionan al respecto que:

Existe una importante línea de investigación e intervención que pone de relieve la importancia del clima organizacional como variable explicativa y predictiva de procesos como la productividad, rendimiento, conflictividad, satisfacción, calidad de vida laboral, eficacia y eficiencias organizacionales, etc. Así pues, el conocimiento y la actuación sobre el clima laboral son importantes de cara a la planificación y al desarrollo de organizaciones. (p.67)

#### **1.2.4 Características del clima organizacional**

Brunet (2011), citado por Medrano y Machaca (2017), sostiene que:

Por su parte nos explica las características que presenta el clima organizacional. Este constituye las características de la organización, así como las personales de alguien que trabaja dentro de ella, ya que como sabemos el clima organizacional influye en el comportamiento de un trabajador con su labor diaria, asimismo el clima atmosférico puede provocar una influencia en su forma de comportarse. Podemos decir entonces que el clima organizacional es un componente multidimensional que contiene varios elementos necesarios con los que se puede hacer el análisis. De igual forma se puede descomponer el clima que existe dentro de una organización en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc. (p.25)

Según Brunet (2011), citado por Gonzales, Cano y Jaramillo (2016), sostiene que las características del concepto de clima organizacional son:

Cuando nos referimos a clima organizacional estamos hablando de una configuración particular de variables situacionales. Como vimos presenta elementos constitutivos que pueden variar aunque cabe resaltar que a pesar de esto existe la posibilidad de que el clima siga

siendo el mismo. Sin embargo, si señalamos que el clima conlleva una connotación de continuidad no nos referimos a algo permanente como lo es la cultura. Entonces las características que presenta son las conductas, las aptitudes, las expectativas por parte de las personas, y también por las realidades sociológicas y culturales presentes en la organización. Por otro lado, es importante reconocer al clima como algo exterior al individuo, quien en cambio puede llegar a sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza y formación. (p.44)

Entonces el clima se basa propiamente en características de la realidad externa tal como las percibe el actor y aunque parezca difícil de describirlo, los resultados son los que sí se pueden identificar fácilmente debido a que las consecuencias sobre el comportamiento son notorias. Con esto entonces reconocemos que es un determinante directo del comportamiento porque actúa no solo sobre las actitudes sino también de las expectativas que son determinantes directos del comportamiento de las personas.

Al final todos estos elementos se unen para formar un clima particular, el cual presenta sus propias características que reflejan, en cierto modo, la personalidad de la organización y esto es lo que influyen en el comportamiento de las personas dentro de ella.

Brunet (2011), sostiene que:

La personalidad que presenta una empresa puede ser sana o malsana, como aquella que conocemos en el ser humano. Mientras sea malsana, va a transtornar las relaciones entre los mismos trabajadores y también con la organización, con lo que se incrementará las dificultades para poder adaptarse a su medio externo. Así mismo, lamentablemente una empresa no está siempre consciente de su personalidad y de la imagen que proyecta a quienes la conforman.”

Frente a este aspecto se da la necesidad de considerar además de la importancia, el análisis del clima organizacional al interior de una organización, ya que si se tiene en cuenta todo lo que hemos expuesto con anterioridad veremos que el clima de una empresa determina la efectividad y calidad de su productividad al igual que la imagen que presenta.

El clima por otra parte, guarda relación con el desarrollo humano, es decir la capacitación y perfeccionamiento en el profesional; así mismo la selección del personal es importante ya que es desde aquí donde se empieza a ver si hay una alta calificación y nivel de compromiso en pro del buen funcionamiento de la organización.

### **1.2.5 Enfoque del clima organizacional**

Al explicar el concepto de clima organizacional debemos tener en cuenta las teorías conductuales, motivacionales y estructurales sobre las funciones organizacionales, ya que se todo esto se refiere a los efectos producidos por el sistema formal, el estilo de liderazgo y también otros factores importantes como las actitudes, creencias, valores y motivación de los trabajadores de una organización.

### **1.2.6 Teoría de clima organizacional**

#### **Teoría de clima organizacional de Litwin y Stringer**

El modelo propuesto por Litwin y Stringer trata de facilitar la medición de los factores ambientales quienes influyen sobre la motivación mediante toda una serie de dimensiones cuantificables las cuales son las que conforman el clima como un conjunto.

En 1968 estos autores realizaron un estudio experimental "*Motivación y clima organizacional*", con la finalidad de comprobar la el nivel de influencia

del estilo de liderazgo que existe en el clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los trabajadores de la organización.

Los objetivos de esta investigación fueron:

Estudiar la relación que existe entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional presentes en la institución.

Analizar los efectos que provoca el clima organizacional hacia la motivación individual del trabajador.

Determinar qué efectos hay sobre las variables como satisfacción personal y desempeño debido al clima organizacional.

Así Litwin y Stringer analizaron y definieron varias dimensiones del clima organizacional, los cuales influyen en la conducta, ya que son estas dimensiones las que describen la situación organizacional, logrando así diferenciarlas.

### **Teoría del clima organizacional de Stringer (2002)**

La teoría del clima organizacional propuesta por Stringer (2002) es una revisión de la anterior teoría propuesta revisada por Litwin y Stringer en 1968, en su libro *Motivación y clima organizacional* la cual ya tratamos, pero que a Stringer le resultaba que esta tenía demasiado énfasis en el rigor académico y demostraba ser poco manejable en la práctica. Con el nuevo modelo propuesto en su libro *Clima Organizacional (2002)*, realiza la investigación sobre el clima organizacional pero esta vez resalta la relevancia que tienen las prácticas administrativas de las organizaciones en la realidad actual.

El principal aporte de Stringer es el desarrollo de un modelo y un instrumento que son una importante herramienta aplicable para lograr el buen desempeño organizacional.

### **1.2.7 Dimensiones del clima organizacional.**

#### **La dimensión motivación**

Disposición de ejercer altos niveles de esfuerzo para conseguir las metas condicionada por la posibilidad del esfuerzo de satisfacer algunas de las necesidades del individuo.

Al respecto Peiro y Prieto (1996), indican que: “es la actividad laboral no se da en un vacío, sino en un contexto donde las tareas, situaciones, objetos, actividades, personas y políticas influyen de algún modo en la conducta de las personas dentro del trabajo”.

#### **La dimensión comunicación**

Para Robbins y Coutler (2005), es: “la transferencia y comprensión del significado, es decir su dirección, su fluidez y las posibles trabas o barreras que la pueden afectar. (p. 256).

La comunicación aplicada en las organizaciones es denominada comunicación organizacional. Al respecto Katz y Kahn (1990), plantean que:

Se debe permitir la comunicación en: (1) Comunicación descendente. Que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos; (2) Comunicación ascendente. Fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos; (3) Comunicación horizontal. Fluye entre funciones, es necesaria para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización. (4) Comunicación diagonal. Cruza distintas funciones y niveles de una organización.

#### **La dimensión autorrealización**

Para Maslow (1968), es: La realización de las potencialidades de la persona, llegar a ser plenamente humano, llegar a ser todo lo que la persona puede ser; contempla el logro de una identidad e individualidad plena, también ".(p.78)

Para Maslow la autorrealización es el desarrollo de la personalidad, que libera a la persona de los problemas deficitarios de la juventud y de los problemas neuróticos de la vida, enfrentando sus problemas reales para el normal desarrollo de la vida.

### **Relaciones humanas**

Chiavenato (2000) lo define como: “el estudio del trabajo eficaz en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales”. (p. 86)

Según Davis y Newstron (1996) los factores negativos que impiden las relaciones humanas son: “No controlar las emociones desagradables, la agresión, la fijación, la terquedad, la represión, el aislamiento, las fantasías, el sentimiento de superioridad o inferioridad; o infravalorarse”. (p. 120)

Como seres sociales que somos, estamos destinados a vivir rodeados de personas, constituyendo un aspecto central de nuestra existencia.

### **Dimensión Dirección**

La dirección se encarga de orientar, comunicar, capacitar y motivar a los trabajadores de la empresa para que desempeñen con entusiasmo y confianza su trabajo y contribuyan así al logro de los objetivos de la empresa. La dirección es necesaria para la administración y está estrechamente relacionada con el liderazgo.

### **Dimensión Control**

Implica el conjunto de reglas, estatutos, parámetros y todo tipo de instrumentos destinados al control o la supervisión del personal “El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este

modo, el control es un proceso esencialmente regulador". (Chiavenato, 2000, p. 45).

### **Dimensión Objetivos**

Se refiere a las metas, los mecanismos de alcance, las estrategias, los medios y la estructura de formación de la organización. Los objetivos son programas que desea lograr para alcanzar la meta de la organización.

Por lo que es necesaria la planificación y organización para fijar qué debe hacerse y cómo para la consecución de los objetivos. Para tomar decisiones acerca de qué medidas deben ser necesarias. La mejora de las medidas que resolverá las desviaciones que hacen perder el equilibrio al sistema. Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr para el futuro. Al alcanzar el objetivo, éste deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.

## **1.3. Justificación**

### **Justificación Teórico**

La inteligencia emocional promueve el desarrollo de habilidades provenientes de la psicología empresarial en el estudio del factor emotivo humano, quien posee los recursos biológicos para aplicarlos en el clima organizacional. La motivación, la solidaridad, la amígdala cerebral, ubicados en zonas blandas en el ser humano, contribuyen a controlar las demás habilidades. Si la organización considera en su visión, el desarrollo de la inteligencia emocional, repercutirá en el nivel de convivencia, de clima laboral, por lo que se conducirá en el éxito.

Estas contribuciones teóricas, permiten mejorar la gestión de la organización, por lo que uno de sus elementos de control de los trabajadores a través de promoción de un clima organizacional óptimo.

### **Justificación Práctica**

Al diseñarse la inteligencia emocional, es apropiado iniciar las aplicaciones en la organización, con los descubrimientos en la psicología, para mejorar y optimar la eficiencia y eficacia en el desarrollo del factor humano emotivo. Si logramos motivar, introducir los valores, buscar mecanismos de inteligencia emocional a través de habilidades personales e intrapersonales, el nivel de convivencia social entra los trabajadores de la Universidad Privada del Norte, tendrá una óptima relación, con el redireccionamiento del clima organizacional, al ser inherente el desarrollo de una organización con factores humanos, sociales y emotivos.

### **Justificación Social**

Los resultados de la presente investigación de carácter no experimental contribuirán con establecer una línea de base para la aplicación de los descubrimientos de la Inteligencia emocional en la Universidad privada del Norte, al demostrarse que esta herramienta de gestión sí genera un impacto directamente proporcional en el nivel de clima organizacional de los trabajadores, por lo que se espera será tomado en cuenta a fin de ser aplicado a nivel de toda la organización, lo cual redundará en el incremento de los beneficios tanto para los trabajadores como para la empresa.

### **Justificación Metodológica**

Para la presente tesis se ha basado a muchos investigadores los cuales plasman su teoría en el respectivo marco teórico, le método utilizado es el hipotético deductivo el enfoque es cuantitativo.

#### **1.4. Problema general**

¿Cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016?

## **Problemas específicos**

### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre el nivel de dimensión interpersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016?

### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre el nivel de dimensión intrapersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016?

### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre el nivel de dimensión de adaptabilidad y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016?

### **Problema específico 4**

¿Cuál es la relación entre el nivel de dimensión manejo de tensión y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016?

### **Problema específico 5**

¿Cuál es la relación entre el nivel de dimensión estado de ánimo general y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016?

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe relación entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016

## **Hipótesis específicas**

### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre el nivel de dimensión interpersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre el nivel de dimensión intrapersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### **Hipótesis específica 3**

Existe relación entre el nivel de dimensión de adaptabilidad y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### **Hipótesis específica 4**

Existe relación entre el nivel de dimensión manejo de tensión y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### **Hipótesis específica 5**

Existe relación entre el nivel de dimensión estado de ánimo general y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que hay entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos la Universidad Privada del Norte, Lima 2016

## **Objetivo específicos**

### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que hay entre el nivel de dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que hay entre el nivel de dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que hay entre el nivel de dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación que hay entre el nivel de dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### **Objetivo específico 5**

Determinar la relación que hay entre el nivel de dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

## **II. Marco Metodologico**

## 2.1. Variable

Hernández, Fernández y Baptista (2003), lo definen como: “una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”. (p.126)

### **Definición operacional**

Para el presente estudio se emplearán definiciones operacionales de medida. (Matheson, Bruce y Beauchamp, 1983).

Es la puntuación obtenida por el personal en el cuestionario de comunicación interna.

## 2.2. Operacionalización de la variable

Según Calderón, (2010), la operacionalización de variables es:

El proceso que va de la definición de una variable al instrumento de medida. La variable es una categoría, una abstracción que se define a través de la alusión a otras variables, una variable se define a partir de otras variables. El grado de precisión de la definición de una variable, va a depender de los variables que se utilizan en su definición. Cuanto mayor es el desarrollo de la teoría mayor será la precisión en los variables. Las variables no se pueden medir directamente, se miden las definiciones operativas de esa variable, por ello las variables requieren operacionalización”. (p.87)

### **Variable 1: Inteligencia Emocional.**

BarOn (1997) citado por Ugarriza (2003), define a la inteligencia emocional como: “un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que nos ayudan a adaptarnos y resolver problemas de nuestro

entorno. Considera que la inteligencia emocional y social puede modificarse a través de la vida". (p.45)

### **Variable 2: Clima Organizacional.**

Sonia Palma Carrillo (2004), lo definida como:

La percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y a aspectos vinculados como las posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (p. 5)

Tabla 1

*Operacionalización de variable inteligencia emocional*

| <b>Dimensión</b>         | <b>Indicadores</b>       | <b>Ítem</b>   | <b>Escala</b>                                 | <b>Niveles y Rango</b>            |
|--------------------------|--------------------------|---|---|-----------------------------------|
| Intrapersonal.           | Conocimiento de sí mismo | 1, 2,3,4, 5,6,7,8,9,10                              |   |                                   |
|                          | Seguridad                | 11,12,13,14,15,16,17,18                             |   |                                   |
|                          | Autoestima               | 19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30                 |   | 70 a menos =<br>Marcadamente bajo |
|                          | Autorrealización         | 31,32,33,34,35,36                                   | 1: Rara vez o nunca es mi caso.               | 70 - 79 =Muy bajo                 |
| Interpersonal.           | Independencia.           | 37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48                 | 2: Pocas veces es mi caso.                    | 80 - 89 = Bajo                    |
|                          | Empatía                  | 49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62           | 3: A veces es mi caso.                        | 90 – 109 = Promedio               |
|                          | Manejo de relaciones     | 63,64,65,66,67,68,69                                | 4: Muchas veces es mi caso.                   | 110 - 119 =Alto                   |
|                          | Responsabilidad social.  | 70,71,72,73,74,75,76                                | 5: Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso. | 120-129 = Muy alto                |
|                          | Solución de problemas    | 77,78,79,80,81,82,83,84                             |   | 130 a más =<br>Marcadamente alto  |
|                          | Adaptabilidad.           | Prueba de la realidad                               | 85,86,87,88,89,90,91,92,93,94,95,96           |                                   |
| Manejo de tensión.       | Tolerancia               | 97,98,99,100,101,102,103,104,105                    |   |                                   |
|                          | Control de los impulsos  | 106,107,108,109,110,111,112,113,114,115,116,117,118 |   |                                   |
| Estado de ánimo general. | Felicidad                | 119,120,121,122,123                                 |   |                                   |
|                          | Optimismo                | 124,125,126,127,128,129,130,131,132,133             |   |                                   |

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Clima Organizacional*

| <b>Dimensión</b>   | <b>Indicadores</b>                                       | <b>Item</b>                                      | <b>Escala</b>                  | <b>Nivel</b>                               |
|--------------------|--|--|--------------------------------|--|
| Motivación         | Satisfacción.  | 18, 19, 20, 21, 22,<br>23, 24, 25, 26, 27,<br>28 |                                |  |
| Comunicación.      | Participación en la toma de decisiones.                  | 11, 12, 13, 14, 15,<br>16, 17                    |                                | 1,50 a menos=<br>Marcadamente bajo         |
| Autorrealización.  | Identificado con la institución                          | 50, 51, 52, 53                                   | 1:nunca                        | 1,51 – 2,00 =Muy bajo                      |
| Relaciones Humanas | Relación entre los individuos con un grado de confianza. | 29, 30, 31, 32, 33                               | 2:Pocas<br>veces               | 2,01 – 2,50 = Bajo                         |
| Dirección.         | Comunicación asertiva.                                   | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,<br>9, 10                 | 3:A veces<br>4:Muchas<br>veces | 2,51– 3,00 = Promedio<br>3,01 – 3,50 =Alto |
| Control            | Cumplimiento de funciones                                | 34, 35, 36, 37, 38,<br>39                        |                                | 3,51-4,00 = Muy alto                       |
| Objetivos.         | Alcanzar metas   | 40, 41, 42, 43, 44,<br>45, 46, 47, 48, 49        |                                | 4,01 – más =<br>Marcadamente alto          |

### **2.3 Metodología**

Según Frías (2011), define la metodología como:

Toda investigación debe ser bien diseñada, eficientemente ejecutada, correctamente analizada, bien interpretada y claramente presentada. Todas estas competencias requieren un gran esfuerzo por parte de los Investigadores y la calidad de los hallazgos está en gran medida relacionada con la metodología de investigación que se ha podido aplicar en el estudio. (p. 9)

El método de la presente investigación es el inductivo o inductivismo, es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares.

Para Ortiz (2004), es: “una variante del método científico en la que el investigador parte de la información recogida mediante sucesivas observaciones para mediante la generalización, establecer una ley del ámbito lo más universal posible”. (p. 109)

### **2.4 Tipo de estudio.**

El tipo de investigación es aplicada, al respecto Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) sostiene que:

Se llaman aplicadas por que solucionan problemas prácticos, se formulan hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad. Este tipo de investigación surge de la necesidad de mejorar, perfeccionar y optimizar el funcionamiento de los sistemas, procedimientos y normas a la luz de los avances de la ciencia y tecnología. (p. 71)

## 2.5 Diseño.

La presente investigación es descriptiva, correlacional de diseño no experimental y corte transversal.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostiene que: “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. (p.123)

También mencionan que: “las investigaciones correlacionales son aquellas que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos conceptos, categorías o variables de un contexto particular”. (136)

El termino diseño se refiere al plan o estrategias concebida para obtener la información deseada. El presente estudio corresponde a un diseño no experimental de corte transversal.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006), el diseño no experimental es:

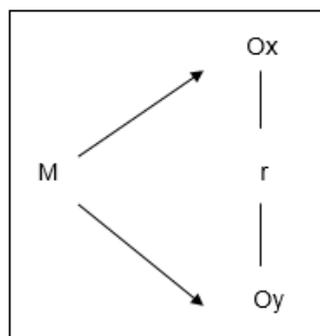
Aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables de estudios. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar el fenómeno tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

En un estudio no experimental no se generan ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien se realiza. En la investigación no experimental las variables ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas. (p.146)

Según Heinemann (2003), menciona que:

Los estudios de corte transversal son aquellos en los cuales recopilan los datos una sola vez en un momento determinado. Por lo que no se busca hacer su seguimiento a través del tiempo. En ese sentido se aplicó el instrumento en una sola ocasión. (p. 86)

El esquema del diseño no experimental y correlacional seguido fue:



*Figura 1.* Diagrama del diseño correlacional

Dónde:

M = Muestra.

Ox= Datos de la variable: Inteligencia emocional

Oy = Datos de la variable: Clima organizacional

## 2.6. Población, muestra, muestreo.

### **Población.**

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), indican que: “es el conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivos de la investigación”. (p. 87)

La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 100 trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, 2016.

### **Muestra.**

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), la muestra es: “el subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad de la población. Es decir, una la muestra es representativa si reúne las características de los individuos de la población”. (p.206)

El tamaño de muestra que se tomará será:

$$n = \frac{Z^2 \times p(1-p) \times N}{e^2(N-1) + Z^2 \times p(1-p)}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

Z = Nivel de confianza al 95% (margen de error del 5%) de acuerdo a la tabla de distribución normal le corresponde un valor de 1.96.

p = Probabilidad a favor de 50% (valor de 0.5)

e = Error estándar de estimación de 5% (valor de 0.05).

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (1-0.5) \times 100}{(0.05)^2 (100-1) + (1.96)^2 \times 0.5 (1-0.5)} = 79.5 \sim 80$$

La muestra representativa que se tomará en el presente estudio de investigación será de 80 trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte – Lima, 2016.

Tabla 3

*Distribución de la población de trabajadores profesionales y técnicos*

| Nivel de Población | Números de Trabajadores |
|--------------------|-------------------------|
| Profesionales      | 50                      |
| Técnicos           | 30                      |
| Total              | 80                      |

*Fuente:* Estadística de Gestión del Talento Humano

### **Muestreo.**

La selección de la muestra será por el muestreo aleatorio simple.

Según Vivanco (2005), el muestro aleatorio simple es: “un procedimiento de selección basado en el azar, es el procedimiento de muestreo más elemental y es referencial de los demás tipos de muestreo”. (p.58)

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

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), indican que:

Las técnicas e instrumentos para de investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contratar nuestras hipótesis de investigación. (p.125)

La técnica para el presenta estudio será la encuesta y su instrumento será el cuestionario, para medir los inteligencia emocional y el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte – Lima, 2016.

Según Abascal y (2005), la encuesta puede Garantizar que: “la información proporcionada por una muestra puedan ser analizados mediante métodos cuantitativos y los resultados pueden ser extrapolados con determinados errores y confianza a su población. (p. 56)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), los instrumentos son: “los medios naturales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación. (p. 246)

### **Instrumentos de investigación**

Para la medición de las variables se utilizaron los siguientes instrumentos:

#### **Ficha técnica del Inventario Ice Bar-On**

Nombre Original: EQi-YV BarOn Emocional Quotient Inventory

Autor: Reuven Bar-On

Procedencia: Toronto – Canadá

Administración: Individual o Colectiva.

Formas: Formas Completa y Abreviada

Duración: Sin límite de tiempo (30 a 40 minutos aproximadamente)

Aplicación : Trabajadores desde los 18 años en adelante

Puntuación : Calificación computarizada

Significación: Evaluación de las habilidades emocionales y sociales.

Tipificación : Baremos peruanos

Tabla 4

*Inventario de inteligencia emocional de Bar-On*

| Puntuaciones | Niveles   |
|--------------|---|
| 130 a más    | Capacidad emocional marcadamente alta e inusual               |
| 115 – 129    | Capacidad emocional muy desarrollada y alta                   |
| 86 – 114     | Capacidad emocional promedio y adecuada                       |
| 70 – 85      | Capacidad emocional por debajo del promedio. Necesita mejorar |
| 69 a menos   | Capacidad emocional extremadamente baja                       |

**Ficha técnica de la escala de medición del clima organizacional**

Objetivo: Medir el grado de desarrollo del clima organizacional de las empresas y de las instituciones.

Usuarios: Hombres y mujeres trabajadores de la Universidad Privada del Norte a partir de los 18 años de edad.

Forma de aplicación: Individual o colectiva.

Tiempo de duración: Sin límite de tiempo.

Estructura de la prueba: La escala mide aspectos del clima organizacional referidos a ocho puntos que son: motivación, comunicación, autorrealización, relaciones humanas, dirección, control, objetivos.

Resultados que ofrece: Ofrece resultados cualitativos y cuantitativos.

Material que contiene: Un cuadernillo de respuestas, una tabla con los baremos de puntuación y una tabla del perfil individual de apreciación.

Descripción: La escala consta de 53 preguntas que han sido seleccionadas en función a los 8 elementos del clima organizacional, donde cada punto consta de 3 preguntas colocadas dentro de la escala sin un orden establecido.

Calificación: Cada pregunta está conformada por cuatro posibles respuestas, que van desde las positivas donde se asigna una puntuación de cuatro puntos hasta las negativas a las que se les asigna un valor de 1 punto, las otras dos alternativas varían por su intensidad positiva – con un valor de 3 puntos y negativa + con un valor de 2 puntos.

## **2.7.1. Validez y Confiabilidad.**

### **2.7.1.1 Validez**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), indican que: “la validez se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p. 201)

La validez de los instrumentos se realizó mediante la validación de contenido.

Al respecto Osuna (1996), sostiene que: “la validez de contenido se determina antes de la aplicación del instrumento, sometiendo el mismo al juicio de expertos que son profesionales relacionados a la temática que se investiga, se requiere como mínimo tres expertos”. (p.51)

### **Inventario Ice Bar-On**

Según Ugarriza (2003), en el inventario de BarON se realizó:

Primero una validación de contenido, esta ayudo a determinar cuan bien los ítem cubren el dominio de cada dimensiones, luego se aplicó una validez de constructo, para examinar con que exactitud el I-CE apreciaba lo que estaba diseñado a evaluar. En el análisis de constructo se correlacionaron los ítems con las dimensiones y las dimensiones con la variable inteligencia emocional. Los resultados fueron satisfactorios ya que la dimensión intrapersonal tenía una correlación de 0.92 con la Inteligencia emocional, el interpersonal de 0.68, la adaptabilidad de 0.78, el manejo de estrés 0.61 y 0.88 para el estado de ánimo general. (p.21)

## Clima organizacional

La validación del cuestionario de Litwin y Stringer sobre el clima organizacional se realizó por validación de expertos y validación de constructo.

### 2.7.1.2 Confiabilidad del instrumento

De acuerdo con Osuna (1996) sostiene que: La confiabilidad del instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. (p. 50)

### Inventario Ice Bar-On

Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Para la aplicación del instrumento en el Perú, se aplicó el alfa de Cronbach como medida de confiabilidad, los resultados obtenidos se muestran en la tabla 4.

## Clima organizacional

La confiabilidad del clima organizacional, se midió mediante el alfa de Cronbach, ya que el instrumento presento escala Likert (nunca, Pocas veces, A veces y Muchas veces), los resultados se muestran en la tabla siguiente.

Tabla 5

*Resultados del análisis de confiabilidad.*

|                        | <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>Nº Ítems</b> |
|------------------------|-------------------------|-----------------|
| Inteligencia emocional | 0.93                    | 133             |
| Clima organizacional   | 0.971                   | 21              |

De la tabla 5, se concluye de los instrumento sobre los la inteligencia emocional y clima organizacional tiene una muy fuerte confiabilidad.

## 2.8 Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos se empleara el software estadístico SPSS versión 20, con el cual se obtendrán: cuadros estadísticos, figuras y tablas de contingencia, de las variables de estudios y sus respectivas dimensiones.

Asimismo, para determinar la correlación entre las variables se utilizará la correlación de Spearman, esta medida se calcula mediante el método que se conoce como el coeficiente de correlación por jerarquías de Spearman, y se designó por  $r_s$ . El procedimiento utiliza los dos conjuntos de jerarquías que pueden asignarse a los valores de las muestras de X e Y, que representan a las variables de escala al menos ordinal.

Para el cálculo de la correlación de Spearman se utilizó la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$r_s$  = coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

d = diferencia entre rangos (x menos y).

n = número de datos.

## 2.9 Aspectos éticos

De acuerdo a la reglamentación planteada para esta investigación, se tomó en cuenta los aspectos éticos, con respecto a los estudiantes para lo cual se contó con la autorización de las autoridades correspondientes de la Universidad Privada del Norte – Lima, 2016; por lo que se aplicó el consentimiento informado teniendo la apertura de realizar el presente trabajo de investigación, asimismo se mantiene la reserva y el anonimato, así como el respeto al evaluado en todo momento y siendo muy celosos con los resultados para evitar susceptibilidades.

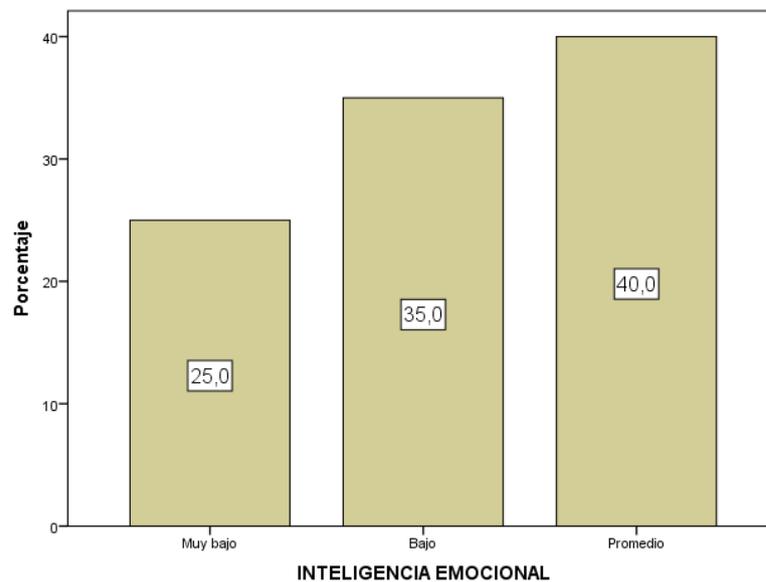
### **III. Resultados**

### 3.1.1 Descripción de la variable inteligencia emocional.

Tabla 6

*Niveles de la variable inteligencia emocional.*

| <b>Niveles</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Muy bajo       | 20                | 25,0              |
| Bajo           | 28                | 35,0              |
| Promedio       | 32                | 40,0              |
| Total          | 80                | 100,0             |



*Figura 2: Nivel inteligencia emocional.*

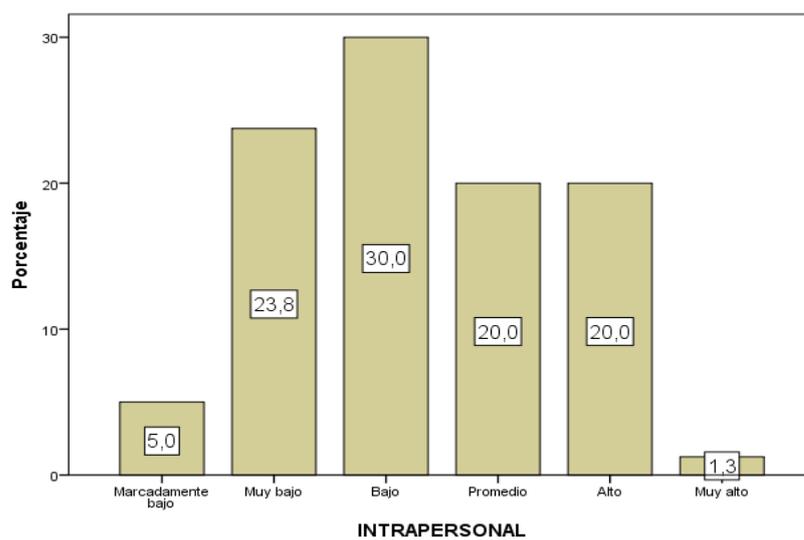
En la tabla 6 y figura 2, se observan los niveles de la inteligencia emocional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte 2016, donde se evidencia que un 40% de trabajadores tiene nivel promedio. También se observa que un 25.0 % de trabajadores tiene un nivel muy bajo en la inteligencia emocional, esto les puede traer como consecuencia no saber manejar situaciones con los compañeros de trabajo, los jefes, los subordinados, los amigos, la pareja, los familiares y con cualquier otra persona.

### 3.1.2 Descripción de la Dimensión intrapersonal

Tabla 7

*Niveles de la Dimensión intrapersonal*

| <b>Niveles</b>    | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| Marcadamente bajo | 4                 | 5,0               |
| Muy bajo          | 19                | 23,8              |
| Bajo              | 24                | 30,0              |
| Promedio          | 16                | 20,0              |
| Alto              | 16                | 20,0              |
| Muy alto          | 1                 | 1,3               |
| <b>Total</b>      | <b>80</b>         | <b>100,0</b>      |



*Figura 3: Niveles de la dimensión intrapersonal*

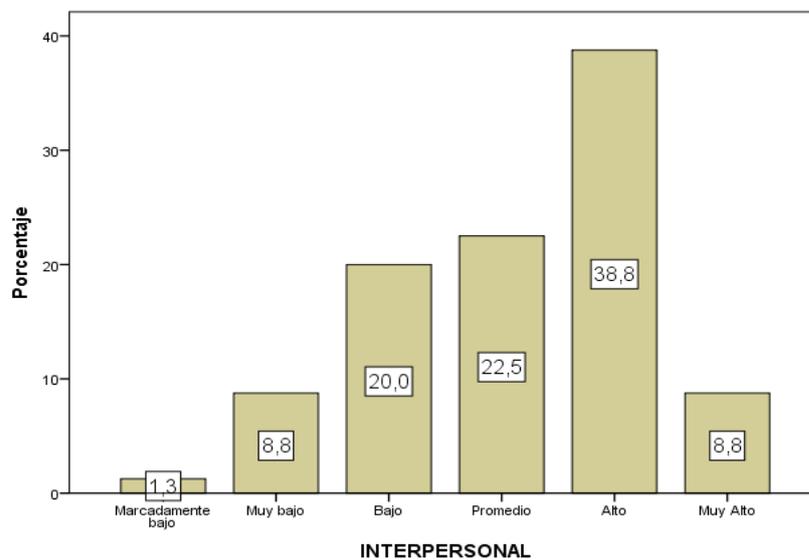
En la tabla 7 y figura 2, se observan los niveles de la dimensiones intrapersonal en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte 2016, donde se evidencia que un 30.0% de trabajadores tiene nivel bajo. También se observa que un 5.0 % de trabajadores tiene un nivel marcadamente bajo en la dimensión intrapersonal

### 3.1.3. Descripción de la Dimensión interpersonal

Tabla 8

*Niveles de la Dimensión interpersonal*

| <b>Niveles</b>    | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| Marcadamente bajo | 1                 | 1,3               |
| Muy bajo          | 7                 | 8,8               |
| Bajo              | 16                | 20,0              |
| Promedio          | 18                | 22,5              |
| Alto              | 31                | 38,8              |
| Muy Alto          | 7                 | 8,8               |
| <b>Total</b>      | <b>80</b>         | <b>100,0</b>      |



*Figura 4: Niveles de la dimensión, componente interpersonal*

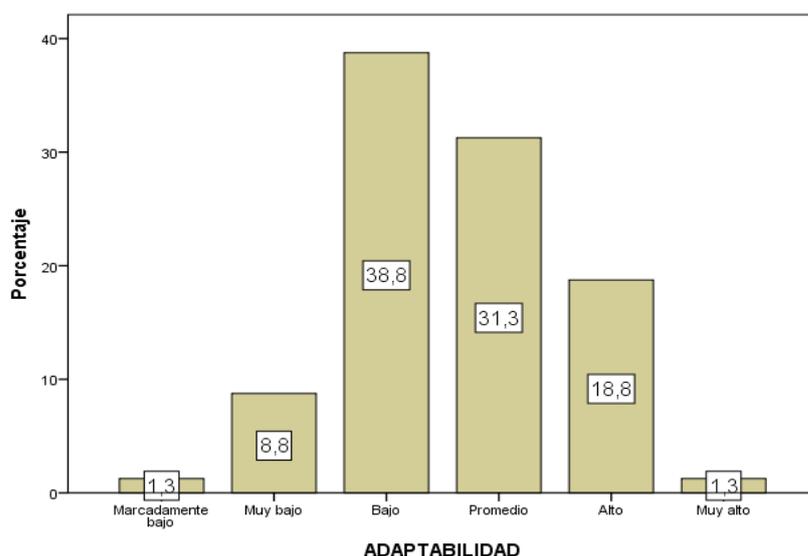
En la tabla 8 y figura 3, se observan los niveles de la dimensiones interpersonal en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte 2016, donde se evidencia que un 38.8% de trabajadores tiene nivel alto. También se observa que un 1.3% de trabajadores tiene un nivel marcadamente bajo en la dimensión interpersonal.

### 3.1.4. Descripción de la Dimensión adaptabilidad

Tabla 9

*Niveles de la Dimensión adaptabilidad*

| Niveles           | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Marcadamente bajo | 1          | 1,3        |
| Muy bajo          | 7          | 8,8        |
| Bajo              | 31         | 38,8       |
| Promedio          | 25         | 31,3       |
| Alto              | 15         | 18,8       |
| Muy alto          | 1          | 1,3        |
| Total             | 80         | 100,0      |



*Figura 5. Niveles de la dimensión adaptabilidad*

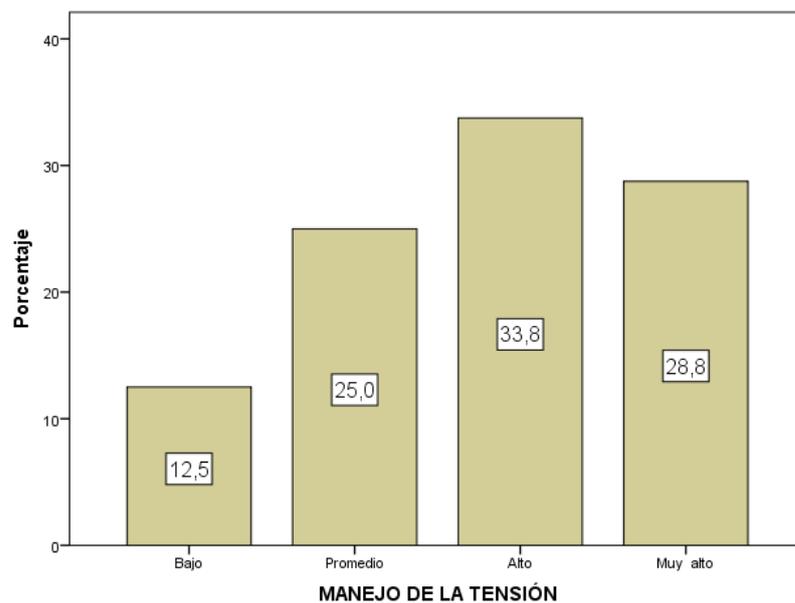
En la tabla 9 y figura 4, se observan los niveles de la dimensiones adaptabilidad en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte 2016, donde se evidencia que un 38.8% de trabajadores tiene nivel bajo. También se observa que un 1.3% de trabajadores tiene un nivel marcadamente bajo en la dimensión interpersonal.

### 3.1.5. Descripción de la Dimensión manejo de la tensión

Tabla 10

*Niveles de la Dimensión manejo de la tensión*

| Niveles  | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Bajo     | 10         | 12,5       |
| Promedio | 20         | 25,0       |
| Alto     | 27         | 33,8       |
| Muy alto | 23         | 28,8       |
| Total    | 80         | 100,0      |



*Figura 6: Niveles de la dimensión manejo de la tensión*

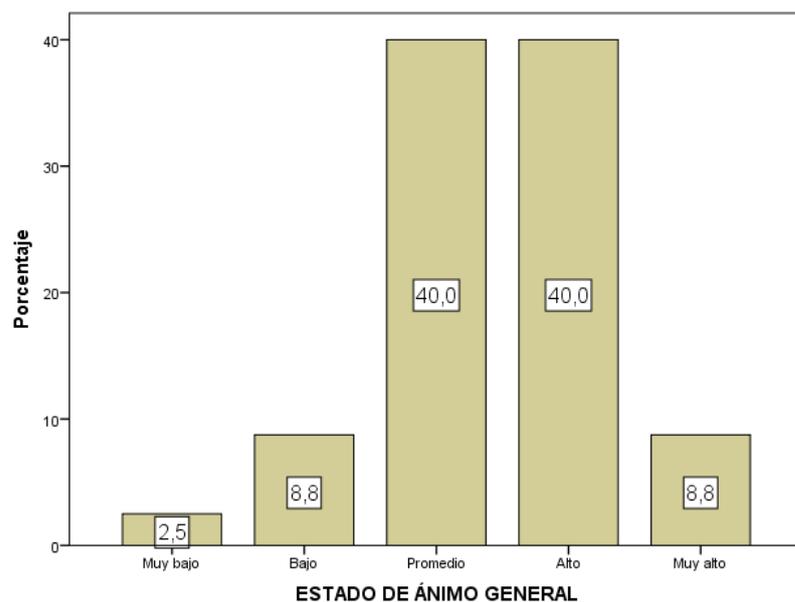
En la tabla 10 y figura 5, se observan los niveles de la dimensión manejo de la tensión en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte 2016, donde se evidencia que un 33.8% de trabajadores tiene nivel alto. También se observa que un 12.5% de trabajadores tiene un nivel marcadamente bajo en la dimensión manejo de la tensión

### 3.1.6 Descripción de la Dimensión estado de ánimo

Tabla 11

*Niveles de la Dimensión estado de ánimo*

| Niveles  | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Muy bajo | 2          | 2,5        |
| Bajo     | 7          | 8,8        |
| Promedio | 32         | 40,0       |
| Alto     | 32         | 40,0       |
| Muy alto | 7          | 8,8        |
| Total    | 80         | 100,0      |



*Figura 7: Niveles de la dimensión estado de ánimo general*

En la tabla 11 y figura 6, se observan los niveles de la dimensión estado de ánimo general en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte 2016, donde se evidencia que un 40.0% de trabajadores tiene nivel alto. También se observa que un 2.5% de trabajadores tiene un nivel muy bajo en la dimensión estado de ánimo general.

### 3.1.7. Descripción del nivel clima organizacional.

Tabla 12

Niveles del *clima organizacional*

| Niveles  | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Promedio | 30         | 37,5       |
| Alto     | 48         | 60,0       |
| Muy alto | 2          | 2,5        |
| Total    | 80         | 100,0      |

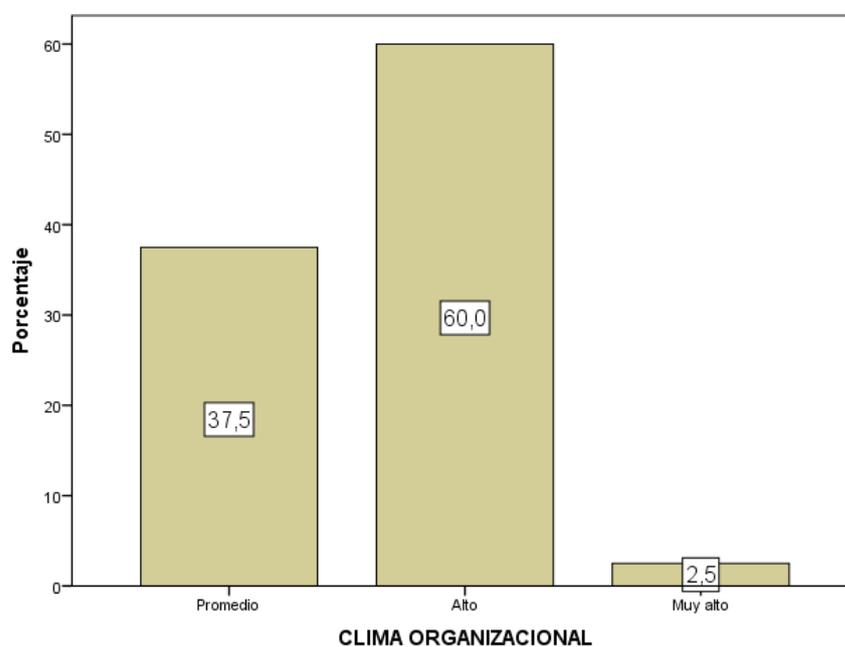


Figura 8: Nivel clima organizacional

En la tabla 12 y figura 7, se observan los niveles del clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte 2016, donde se evidencia que un 60.0% de trabajadores tiene nivel alto. También se observa que un 37.5% de trabajadores tiene un nivel promedio en el clima organizacional, solo un 2.5% tiene un nivel alto en el clima organizacional.

### 3.2 Contrastación de la hipótesis

Aplicamos la correlación de spearman

#### 3.2.1. Contrastación de la hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

H1: Si existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

Tabla 13

#### *Correlación inteligencia emocional y clima Organizacional*

|                 |                        |                            | Inteligencia emocional | Clima organizacional |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Inteligencia emocional | Coeficiente de correlación | 1,000                  | ,610**               |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           |                        | ,000                 |
|                 |                        | N                          | 80                     | 80                   |
|                 | Clima organizacional   | Coeficiente de correlación | ,610**                 | 1,000                |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           | ,000                   |                      |
|                 |                        | N                          | 80                     | 80                   |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13, se observa que la inteligencia emocional está relacionado directamente con el clima organizacional según la correlación de Spearman de 0,610 representando ésta una moderada correlación de las variables, y  $p=0,00$  menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta altamente significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, se concluye existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### 3.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre los niveles del componente intrapersonal y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

H1: Si existe una relación significativa entre los niveles del componente intrapersonal y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

Tabla 14

*Correlación inteligencia emocional: componente intrapersonal y clima organizacional*

|                 |                          |                            | componente intrapersonal | clima organizacional |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | componente intrapersonal | Coeficiente de correlación | 1,000                    | ,619**               |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           |                          | ,000                 |
|                 |                          | N                          | 80                       | 80                   |
|                 | clima organizacional     | Coeficiente de correlación | ,619**                   | 1,000                |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | ,000                     |                      |
|                 |                          | N                          | 80                       | 80                   |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14, se observa que la componente intrapersonal está relacionado directamente con el clima organizacional según la correlación de Spearman de 0,619 representando ésta una moderada correlación de las variables, y  $p=0,00$  menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta altamente significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, se concluye existe una relación significativa entre la componente intrapersonal y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### 3.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre los niveles del componente interpersonal y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

H1: Si existe una relación significativa entre los niveles del componente interpersonal y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

Tabla 15

*Correlación inteligencia emocional: componente interpersonal y clima organizacional*

|                  |                          |                            | Componente interpersonal | Clima organizacional |
|------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman  | Componente interpersonal | Coeficiente de correlación | 1,000                    | ,519**               |
|                  |                          | Sig. (bilateral)           |                          | ,000                 |
|                  |                          | N                          | 80                       | 80                   |
|                  | Clima organizacional     | Coeficiente de correlación | ,519**                   | 1,000                |
| Sig. (bilateral) |                          | ,000                       |                          |                      |
| N                |                          | 80                         | 80                       |                      |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15, se observa que la componente interpersonal está relacionado directamente con el clima organizacional según la correlación de Spearman de 0,519 representando ésta una moderada correlación de las variables, y  $p=0,00$  menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta altamente significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, se concluye existe una relación significativa entre la componente interpersonal y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### 3.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre los niveles del componente de adaptabilidad y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

H1: Si existe una relación significativa entre los niveles del componente de adaptabilidad y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

Tabla 16

*Correlación inteligencia emocional: adaptabilidad y clima organizacional*

|                 |                      |                             | Adaptabilidad | Clima organizacional |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|---------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Adaptabilidad        | Coefficiente de correlación | 1,000         | ,599**               |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            |               | ,000                 |
|                 |                      | N                           | 80            | 80                   |
|                 | Clima organizacional | Coefficiente de correlación | ,599**        | 1,000                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | ,000          |                      |
|                 |                      | N                           | 80            | 80                   |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16, se observa que la adaptabilidad está relacionado directamente con el clima organizacional según la correlación de Spearman de 0,599 representando ésta una moderada correlación de las variables, y  $p=0,00$  menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta altamente significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, se concluye existe una relación significativa entre la adaptabilidad y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### 3.2.5 Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: No existe una relación significativa entre los niveles del componente del manejo de la tensión y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

H1: Si existe una relación significativa entre los niveles del componente del manejo de la tensión y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

Tabla 17

*Correlación inteligencia emocional: manejo de la tensión y clima organizacional*

|                    |                         |                               | Manejo de la<br>tensión | Clima<br>organizacional |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Manejo de la<br>tensión | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                   | ,548**                  |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              |                         | ,000                    |
|                    |                         | N                             | 80                      | 80                      |
|                    | Clima<br>organizacional | Coeficiente de<br>correlación | ,548**                  | 1,000                   |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              | ,000                    |                         |
|                    |                         | N                             | 80                      | 80                      |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17, se observa que el manejo de la tensión está relacionado directamente con el clima organizacional según la correlación de Spearman de 0,548 representando ésta una moderada correlación de las variables, y  $p=0,00$  menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta altamente significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, se concluye existe una relación significativa entre el manejo de la tensión y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### 3.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 5

Ho: No existe una relación significativa entre los niveles del componente del estado de ánimo general y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

H1: Si existe una relación significativa entre los niveles del componente del estado de ánimo general y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

Tabla 18

*Correlación inteligencia emocional: Estado de ánimo general y clima organizacional*

|                 |                         | Estado de ánimo general | Clima organizacional |
|-----------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Estado de ánimo general | 1,000                   | ,587**               |
|                 |                         | Sig. (bilateral)        | ,010                 |
|                 |                         | N                       | 80                   |
|                 | Clima organizacional    | ,587**                  | 1,000                |
|                 |                         | Sig. (bilateral)        | ,010                 |
|                 |                         | N                       | 80                   |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18, se observa que el estado de ánimo general está relacionado directamente con el clima organizacional según la correlación de Spearman de 0,587 representando ésta una moderada correlación de las variables, y  $p=0,00$  menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta altamente significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, se concluye existe una relación significativa entre el estado de ánimo general y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

## **IV. Discusión**

En esta investigación los resultados obtenidos comprueban lo propuesto con el objetivo general ya que ratifican la existencia de una relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016; esto según la correlación de Spearman de 0,610 representando ésta una moderada correlación de las variables, y  $p=0,00$  menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta altamente significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, se concluye existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

Los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden con los resultados obtenidos por Romero (2016), quien en su investigación titulada Inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango, arribó a la conclusión de que la inteligencia emocional tiene una relación con el clima organizacional debido a factores como relaciones interpersonales, empatía y comunicación, estos son parte fundamental en ambos. Por lo tanto se recomendó fomentar la inteligencia emocional dentro de la institución con lo que mejorará el clima organizacional de la misma.

Nuestros resultados también coinciden con los resultados obtenidos por Okoya (2013), en su investigación sobre el Clima organizacional y desempeño: un estudio de caso de pymes nigerianas de alto crecimiento. Donde los resultados mostraron los efectos directos de los factores organizativos (liderazgo, estrategia, prácticas de RRHH y orientación empresarial) sobre la configuración del clima organizacional. La relación entre el clima organizacional y el desempeño es significativamente positiva, mientras que el efecto directo de algunas prácticas de recursos humanos sobre los resultados de la organización como la eficiencia (capacitación vs. eficiencia, participación de los empleados vs. eficiencia) fue negativo.

También en Pérez y Rivera (2015), en *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*; determinó la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Los resultados evidenciaron un adecuado clima organizacional, es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positiva.

Asimismo en Méndez (2013), en *“Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca”*, determinó la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés. Donde se encontró que no existe una correlación estadísticamente significativa entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles de estrés. Pero, la mayoría de la población mostró un nivel de inteligencia emocional “alto” y un nivel de estrés “bajo”.

A nivel nacional, los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden con los resultados obtenidos por Matassini (2012), en su investigación titulada *Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la perla – callao*, los resultados obtenidos mostraron que sí existe una correlación positiva entre ambas variables, encontrándose que a un mayor nivel de inteligencia emocional le corresponde un mejor clima organizacional. También coincide con los resultados obtenidos por Molocho (2010) en su investigación: *“Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa”*, determinó en qué medida influye el Clima Organizacional en la Gestión Institucional; concluyendo que el clima institucional, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional.

## **V. Conclusiones**

**Primera.** En referencia al objetivo general, se concluye que la inteligencia emocional está relacionado directamente con el clima organizacional según la correlación de Spearman de 0,610 representando ésta una moderada correlación de las variables, y  $p=0,00$  menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta altamente significativo, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa que indicaba: existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

**Segunda.** En referencia al objetivo específico 1, se concluye que la componente intrapersonal está relacionado directamente con el clima organizacional según la correlación de Spearman de 0,619 representando ésta una moderada correlación de las variables, y  $p=0,00$  menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta altamente significativo, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, que indicaba existe una relación significativa entre la componente intrapersonal y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

**Tercera.** En referencia al objetivo específico 2, se concluye que la componente interpersonal está relacionado directamente con el clima organizacional según la correlación de Spearman de 0,519 representando ésta una moderada correlación de las variables, y  $p=0,00$  menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta altamente significativo, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa que indicaba: existe una relación significativa entre la componente interpersonal y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

**Cuarta.** En referencia al objetivo específico 3, se concluye que la adaptabilidad está relacionado directamente con el clima organizacional según la correlación de Spearman de 0,599 representando ésta una moderada correlación de las variables, y  $p=0,00$  menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta altamente significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, se concluye existe una relación significativa entre la adaptabilidad y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

**Quinta.** En referencia al objetivo específico 4, se concluye que la adaptabilidad está relacionado directamente con el clima organizacional según la correlación de Spearman de 0,599 representando ésta una moderada correlación de las variables, y  $p=0,00$  menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta altamente significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, se concluye existe una relación significativa entre la adaptabilidad y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

**Sexta.** En referencia al objetivo específico 5, se concluye que la adaptabilidad está relacionado directamente con el clima organizacional según la correlación de Spearman de 0,599 representando ésta una moderada correlación de las variables, y  $p=0,00$  menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta altamente significativo, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa que indicaba que existe una relación significativa entre la adaptabilidad y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:**

He probado que existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016; a un nivel moderado fuerte. Así como también las dimensiones de los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, del manejo de la tensión y del estado de ánimo general.

**Segunda:**

El componente intrapersonal superior porcentualmente es el nivel bajo; pero con notables respuestas descriptivas en niveles de muy bajo, promedio y alto. Es decir se desarrollan actividades que orientan mejor los elementos de las emociones internas de los trabajadores y funcionarios, pero se sugiere que no se descuide los indicadores logrados.

**Tercera:**

El componente interpersonal superior porcentualmente es el nivel alto, y notable respuesta en bajo, promedio y alto; pero también las relaciones entre trabajadores y funcionarios se controlan muy bien, pero se debe reforzar el nivel de comunicación, para permanecer con indicadores altos.

**Cuarta:**

El componente adaptabilidad superior porcentualmente es el nivel bajo; pero un nivel adecuado como nivel promedio y alto; por lo que se observa un nivel alto de adaptación a las situaciones y condiciones laborales. Reconociendo que existe asimismo un nivel de liderazgo por parte de los funcionarios.

**Quinta:**

El componente manejo de la tensión superior porcentualmente es el nivel alto; con niveles promedio y muy alto. Niveles muy preocupante; por lo que sugiere realizar actividades para el tratamiento de la personalidad y las situaciones emocionales, y mejorar el clima organizacional.

**Sexta:**

El componente estado de ánimo general I superior porcentualmente es el nivel promedio y alto. Situación muy preocupante, que se debe reforzar con acciones reciprocas de liderazgo compartida.

## **VII. Referencias**

- Abanto, Z. Higuera, L. & Cueto, J. (2000). *El Bar-On Inventario del Cociente Emocional (EQ-i) Una prueba de Inteligencia Emocional*, Lima: Grafimas.
- Abascal, E. y Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto*. Tesis para obtener el grado de Magister. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Bar-On, R. (1997). *El inventario de inteligencia emocional: Una prueba de inteligencia emocional*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Blanch, R.; Espuny, T.; Gala, D.; y Martin, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Barcelona: OUC.
- Brunet, L. (1997) *El clima de trabajo en las organizaciones*. Editorial: Trillas. México.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas
- Bulnes, M (2004), Tesis "*Percepción del clima social laboral y de la eficiencia personal en profesionales de la salud del sector público de la ciudad de Lima*", Perú.
- Castro, B. (2014). *Inteligencia emocional y violencia escolar*. Tesis para optar el grado de Magister en educación. Universidad Militar de Nueva Granada: Bogotá.
- Coronel, E. & Naupari, F. (2010). *Relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Docente en aula en la Universidad Continental de Huancayo*. Obtenido:[http://www.ucci.edu.pe/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=803&Itemid=239](http://www.ucci.edu.pe/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=803&Itemid=239)

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos: las organizaciones*. (5ª ed.) Bogotá: McGraw-Hill. Davis, K. & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. (10ª ed.) Mexico: Mc Graw-Hill.
- De Pelekais, C.; Nava, Á. Tirado, L. (2006) *Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES*. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín Maracaibo, Venezuela *Revista Telos*, vol. 8, núm. 2, mayo-agosto, 2006, pp. 266-288. ISSN: 1317-0570. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99318557008.pdf>
- Gabel, R. (2007) *Los principales modelos de Inteligencia Emocional*. Obtenido en [http://www.america-ie.org/principal\\_item8.html](http://www.america-ie.org/principal_item8.html)
- Gabel, R. (2005). *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Lima: Universidad ESAN
- García, C. (2009) “*Influencia del clima organizacional en el desempeño docente en instituciones educativas de la Ugel 14 Oyon*”. Tesis para obtener el grado de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- García, G & Lezama, P (2002). *Relación entre inteligencia emocional y clima social laboral en docentes de colegios nacionales del distrito de Trujillo*. Tesis para optar el grado de Licenciatura. Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú.
- Gardner, H. (1983). *Inteligencias múltiples, la teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós. Gibson, J. (1984). *Organización, estructura y procesos*. Bogotá: Leguis. Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (2005). *Inteligencia Emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairos.
- Gómez, C. (2001). *Diseño, construcción y validación de tres instrumentos para medir clima organizacional en instituciones de educación superior desde la teoría de respuesta al ítem*. Tesis de grado. Universidad Católica de Colombia

Obtenido:[http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/acta/pdfs/n11/art\\_8\\_acta\\_11.pdf](http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/acta/pdfs/n11/art_8_acta_11.pdf)

- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. Barcelona: Paidotribo
- Hernández, S.; Fernández, C.; y Baptista, I. (2006). *Metodología de investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hochman L. (2010) *“La revolución de las relaciones personales”* 2da Edición. Editorial: Ediciones Uranio.
- Jum-hun L. (2007). *El estudio de la inteligencia emocional y clima organizacional de los maestros de primaria en el distrito de Tainan*. Tesis de Maestría. China. Obtenido en <http://www.etd-0506108-210652.pdf>
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968) *Motivación y clima organizacional*. Boston: Harvard University. León, L. (2008). *La inteligencia emocional en estudiantes de educación superior universitaria y no universitaria de Administración de Empresas*. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Perú.
- López, E., Chipana, M. & Huancayo, K. (2008). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción*. Universidad Nacional del Centro.
- López, M. (2008). *La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios*. TESIS para optar el grado académico de Magíster en Psicología con Mención en Psicología Educativa. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima.

- Marín, P. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector Petroquímico*. Tesis para optar el grado de licenciado en relaciones industriales. Universidad Católica Andrés Bello: Venezuela.
- Maslow, A (1968). *Hacia una psicología del ser* (2ª ed.). Nueva York: McGraw-Hill.
- Matassini Aguilar, Hugo. (2012) *Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la perla – callao*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación Mención en Gestión Educativa. Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido: [http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012\\_Matassini\\_Relaci%C3%B3n-entre-inteligencia-emocional-y-clima-organizacional-en-los-docentes-de-una-instituci%C3%B3n-educativa-p%C3%ABlica-de-La-Perla.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_Matassini_Relaci%C3%B3n-entre-inteligencia-emocional-y-clima-organizacional-en-los-docentes-de-una-instituci%C3%B3n-educativa-p%C3%ABlica-de-La-Perla.pdf)
- McCormick, A. (2010). 'In Entrepreneurship we trust' Forbes Magazine, available at: <http://www.forbes.com/2010/12/02/entrepreneurship-economy-innovation-opinions-contributors-alan-mccormick.html>
- Mayer, J. & Salovey P. (1990) *Modelos de inteligencia emocional*. En Sternberg, R. Ed. The Hand book of Intelligence. New York. Cambridge University Press.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *¿Qué es la Inteligencia emocional? Desarrollo emocional: Implicancias en la educación*. New York: Basic Books.
- Medrano, Q. y Machaca, G. (2017). *Clima organizacional en la facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacional Del Altiplano Puno*. Tesis para optar el grado de licenciado en ciencias de la comunicación social. Universidad Nacional del Altiplano: Puno-Perú.
- Ñaupas, P.; Mejía, M.; Novoa, R. y Villagómez (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: San Marcos.

- Okoya O. (2013) *Clima Organizacional y Desempeño: Un Estudio de Caso de Pymes Nigerianas de Alto Crecimiento*, Tesis para obtener el grado de Doctor de la Universidad de Londres del Este.
- Palma, S. (1999). *Diagnóstico del Clima Organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado de Licenciado UNMSM. Lima. Perú.
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala de Clima Laboral*. Lima: Editora & Comercializadora Cartolan .E:I.R.L.
- Piero, R. & Prieto, H. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Ramos, M. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Universidad nacional Abierta y a Distancia. Tesis para optar el grado de magister en psicología: Colombia.
- Robbins, S. & Coutler, M. (2005). *Administración*. México: Person Educación.
- Rodríguez, D. (2005) *Diagnóstico de comportamiento organizacional*. México: Alfaomega.
- Salinas, J. (2001). *Relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú.
- Stephen, R. (2000), *Comportamiento Organizacional, teoría y práctica*. Séptima Edición. Prentice Hall Hispanoamericana SA
- Sternberg, R.J. (1997). *Inteligencia Exitosa. Cómo una inteligencia práctica y creativa determina el éxito en la vida*. Barcelona: Paidós.

Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Lima: Libro Amigo.

Ugarriza, N. ( 2003). *La Evaluación de la Inteligencia Emocional a Través del Inventario De Baron (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Universidad San Marcos.

Varas A. (2014), en su tesis "*Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo*" Obtenido de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1788/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_I\\_NTELIGENCIA.EMOCIONAL\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL%20TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1788/1/RE_PSICOLOGIA_I_NTELIGENCIA.EMOCIONAL_CLIMA.ORGANIZACIONAL%20TESIS.pdf)

Vivanco, M. (2005). *Muestreo estadístico, diseños y aplicaciones*. Santiago de Chile: Textos universitarios.

Zurita, G. (2013). *Relación entre la inteligencia emocional con el rendimiento académico en estudiantes de tercer grado de secundaria*. Tesis para optar el grado de licenciado en psicología educativa. Universidad Pedagógica Nacional: México.

## **Anexos**

## Anexo 1. OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DE EXPERTO:.....

1.3 VARIABLE INVESTIGACION: Clima organizacional

1.4 MENCIÓN: Gestión del Talento Humano

1.5 TRABAJADOR :

¿EL ITEM SIRVE PARA MEDIR LO QUE SE BUSCA MEDIR?

| RUBRO        | ITEM  | ESCALA DE VALORACION  | SI NO SUGERENCIAS |
|--------------|---|---|-------------------|
| Motivación   | 1.- ¿Cuáles son los métodos más usados para mantener un nivel adecuado de motivación en su centro de trabajo? | a. Temor<br>b. Recompensa<br>c. Castigo<br>d. Amenazante  |                   |
|              | 10.- El ambiente físico para el trabajo es:   | a. Bueno<br>b. Malo<br>c. Regular<br>d. Excelente   |                   |
|              | 12.-¿Los directivos promueven la participación del personal en las actividades de la organización?            | a. Siempre<br>b. Varias veces<br>c. Pocas veces<br>d. Nunca   |                   |
| Comunicación | 2.- ¿Cómo se toman las decisiones en su centro de trabajo?  | a. Se toman en los niveles más altos y luego se deciden<br>b. La mayoría en los niveles más altos y los menos |                   |

importantes por los empleados

c. Las decisiones generales se toman en los niveles más altos para las específicas en los niveles inferiores

d. La toma de decisiones está distribuida en toda la I.E

7.-¿Quién o quienes toman las decisiones donde usted trabaja?

- a. El director
- b. El director y los profesores.
- c. El director y algunos profesores
- d. Todos

16.-Las decisiones de nivel jerárquico de la organización son :

- a. No se discuten
- b. Discutidas por los profesores.
- c. Acatadas sin discusión
- d. No se acatan

Auto realización

3.- ¿Los administrativos tienen posibilidades de tomar decisiones propias?

- a. Si
- b. Generalmente
- c. A veces
- d. Nunca

4.- ¿Se siente identificado con la institución que trabaja?

- a. Totalmente
- b. En ciertas ocasiones

- c. Regularmente  
d. No me siento identificado.
- 18.- ¿El personal de la Universidad es unido?  
a. Siempre  
b. En ciertas ocasiones  
c. Casi nunca  
d. Nunca
- 11.- La relación entre el personal administrativo y los directivos es:  
a. Fraternal  
b. cordial  
c. Indiferente  
d. Tensa
- 15.-Rinde en el trabajo cuando:  
a. Hay confianza  
b. Se dan incentivos  
c. Existe camaradería  
d. Tengo independencia
- Relaciones Humanas
- 21.-¿De qué manera se les comunica a los administrativos lo que tienen que hacer?  
a. Con ordenes  
b. Con órdenes y sugerencias de los Prof.  
c. Se discuten pero después se convierten en órdenes.  
d. Entre todos se llega a un acuerdo
- Dirección
- 9.- ¿Cuánto conocen sus directivos los problemas a los cuales usted se enfrenta?  
a. Poco  
b. Algo  
c. Bien  
d. Perfectamente

- |           |  |  |
|-----------|--|--|
|           | 19.- ¿Qué grado de oposición encuentran las decisiones de nivel jerárquico de los administrativos?                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mucha</li> <li>b. Regular</li> <li>c. Poca</li> <li>d. Ninguna</li> </ul>  |
|           | 20.- ¿Los cargos de mayor responsabilidad están ocupados por las personas que gozan de más confianza en la Universidad ?     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Siempre</li> <li>b. La mayoría de veces</li> <li>c. Pocas veces</li> <li>d. nunca</li> </ul>                             |
|           | 6¿La Universidad en la que trabaja, controla el cumplimiento del horario y de las distintas actividades?                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. En forma estricta</li> <li>b. De manera adecuada</li> <li>c. En ciertas ocasiones</li> <li>d. No las controla</li> </ul> |
| Control   | 13.- ¿El control de las labores desempeñadas por los administrativos está bajo la responsabilidad de las personas indicadas? | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Siempre</li> <li>b. La mayoría de veces</li> <li>c. Pocas veces</li> <li>d. Nunca</li> </ul>                             |
|           | 14.- ¿Qué grado de presión ejercen los directivos sobre los administrativos para obtener eficiencia en el trabajo?           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Excesiva</li> <li>b. Regular</li> <li>c. Poca</li> <li>d. Ninguna</li> </ul>   |
| Objetivos | 5.- ¿Los directivos se interesan por el personal?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Si</li> <li>b. Generalmente</li> <li>c. A veces</li> <li>d. Nunca</li> </ul>   |

8.- ¿Quiénes son responsables por los resultados?

- a. Profesores
- b. Directivos
- c. Todos
- d. Nadie

17.- La Universidad fomenta cambios:

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

## Anexo 2. Cuestionario de clima organizacional

Estimado Colega:

Deseo invitarle a responder el presente cuestionario que tiene por objeto recoger su opinión sobre la percepción que usted tiene respecto al clima organizacional de su institución. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas y los resultados de este estudio constituirán un valioso aporte para la Institución de educación superior.

Colega, agradezco su tiempo y colaboración.

Sexo \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES

Por favor, lea atentamente cada frase de este cuestionario y conteste en la hoja de respuesta de acuerdo a lo que usted crea conveniente o esté más cerca de lo que usted considere que está pasando, es importante que marque con una X solo una de las alternativas de posible respuesta:

|   | <b>DIRECCIÓN</b>  | <b>Nunca</b> | <b>Pocas veces</b> | <b>A veces</b> | <b>Muchas veces</b> |
|---|---|--------------|--------------------|----------------|---------------------|
| 1 | En esta organización las tareas están claramente definidas  |              |                    |                |                     |
| 2 | En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas   |              |                    |                |                     |
| 3 | En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones   |              |                    |                |                     |
| 4 | Conozco claramente las políticas de esta organización   |              |                    |                |                     |
| 5 | Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización  |              |                    |                |                     |
| 6 | En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.   |              |                    |                |                     |
| 7 | El exceso De reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta). |              |                    |                |                     |

|    |  |              |                    |                |                     |
|----|--|--------------|--------------------|----------------|---------------------|
| 8  | Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.                                       |              |                    |                |                     |
| 9  | En esta Organización a veces no se tiene claro a quien reportar.   |              |                    |                |                     |
| 10 | Nuestros Jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.                   |              |                    |                |                     |
|    | <b>COMUNICACION</b>  | <b>Nunca</b> | <b>Pocas veces</b> | <b>A veces</b> | <b>Muchas veces</b> |
| 11 | No nos confiamos mucho en juicios Individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.                    |              |                    |                |                     |
| 12 | A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.  |              |                    |                |                     |
| 13 | Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado. |              |                    |                |                     |
| 14 | En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.                   |              |                    |                |                     |
| 15 | Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.                                  |              |                    |                |                     |
| 16 | En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.                            |              |                    |                |                     |
| 17 | En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.                              |              |                    |                |                     |
|    | <b>MOTIVACIÓN</b>  | <b>Nunca</b> | <b>Pocas veces</b> | <b>A veces</b> | <b>Muchas veces</b> |
| 18 | En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.                              |              |                    |                |                     |
| 19 | Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.                |              |                    |                |                     |
| 20 | Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.  |              |                    |                |                     |
| 21 | En esta organización hay muchísima crítica.  |              |                    |                |                     |

|    |   |              |                    |                |                     |
|----|---|--------------|--------------------|----------------|---------------------|
| 22 | En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.                        |              |                    |                |                     |
| 23 | Cuando cometo un error me sancionan.  |              |                    |                |                     |
| 24 | La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente. |              |                    |                |                     |
| 25 | Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.  |              |                    |                |                     |
| 26 | En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la                          |              |                    |                |                     |
| 27 | La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.          |              |                    |                |                     |
| 28 | Aquí la organización se arriesga por una buena idea.  |              |                    |                |                     |
|    | <b>RELACIONES HUMANAS</b>   | <b>Nunca</b> | <b>Pocas veces</b> | <b>A veces</b> | <b>Muchas veces</b> |
| 29 | Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.   |              |                    |                |                     |
| 30 | Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.                               |              |                    |                |                     |
| 31 | Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.   |              |                    |                |                     |
| 32 | Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.  |              |                    |                |                     |
| 33 | Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.  |              |                    |                |                     |
|    | <b>CONTROL</b>  | <b>Nunca</b> | <b>Pocas veces</b> | <b>A veces</b> | <b>Muchas veces</b> |
| 34 | En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.   |              |                    |                |                     |
| 35 | A dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.   |              |                    |                |                     |
| 36 | En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.                     |              |                    |                |                     |

|    |   |              |                    |                |                     |
|----|---|--------------|--------------------|----------------|---------------------|
| 37 | La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.                  |              |                    |                |                     |
| 38 | Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.                              |              |                    |                |                     |
| 39 | Me siento orgulloso de mi desempeño.  |              |                    |                |                     |
|    | <b>OBJETIVOS</b>  | <b>Nunca</b> | <b>Pocas veces</b> | <b>A veces</b> | <b>Muchas veces</b> |
| 40 | Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.   |              |                    |                |                     |
| 41 | Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.  |              |                    |                |                     |
| 42 | Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.                            |              |                    |                |                     |
| 43 | Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.  |              |                    |                |                     |
| 44 | La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.                  |              |                    |                |                     |
| 45 | En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.             |              |                    |                |                     |
| 46 | La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable. |              |                    |                |                     |
| 47 | Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.                                 |              |                    |                |                     |
| 48 | Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.                                    |              |                    |                |                     |
| 49 | Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.            |              |                    |                |                     |
|    | <b>AUTOREALIZACION</b>  | <b>Nunca</b> | <b>Pocas veces</b> | <b>A veces</b> | <b>Muchas veces</b> |
| 50 | Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.   |              |                    |                |                     |
| 51 | Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.   |              |                    |                |                     |

|    |   |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|
| 52 | Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización. |  |  |  |  |
| 53 | En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.         |  |  |  |  |

**Anexo 3. Inventario de Cociente Emocional BAR ON**

ICE BarOn

Nombre \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Sexo \_\_\_\_\_ Área \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de veces.

Hay cinco respuestas por cada frase:

Rara vez o nunca es mi caso

Pocas veces es mi caso

A veces es mi caso

Muchas veces es mi caso

Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso

**INSTRUCCIONES**

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número. Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, No hay límite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

| ITEM | Inteligencia emocional  | ESCALA |   |   |   |   |
|------|---|--------|---|---|---|---|
|      |   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
|      | Componente intrapersonal  |        |   |   |   |   |
|      | <b>Conocimiento de si mismo</b>   |        |   |   |   |   |
| 1    | 22) No soy capaz de expresar mis ideas.   |        |   |   |   |   |
| 2    | 25) Creo que he perdido la cabeza.  |        |   |   |   |   |
| 3    | 35) Me es difícil entender como me siento.  |        |   |   |   |   |
| 4    | 52) Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.   |        |   |   |   |   |
| 5    | 56) No me siento bien conmigo mismo(a).   |        |   |   |   |   |
| 6    | 70) Me resulta difícil aceptarme tal como soy.  |        |   |   |   |   |
| 7    | 71) Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.   |        |   |   |   |   |
| 8    | 79) Nunca he mentado.   |        |   |   |   |   |
| 9    | 100) Estoy contento(a) con mi cuerpo.   |        |   |   |   |   |
| 10   | 102) Soy impulsivo(a).  |        |   |   |   |   |
|      | <b>Seguridad</b>  |        |   |   |   |   |
| 11   | 9) Reconozco con facilidad mis emociones.   |        |   |   |   |   |
| 12   | 11) Me siento seguro(a) de mis mismo(a) en la mayoría de situaciones.   |        |   |   |   |   |
| 13   | 33) Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.                                      |        |   |   |   |   |
| 14   | 40) Me tengo mucho respeto.   |        |   |   |   |   |
| 15   | 65) Nada me perturba.   |        |   |   |   |   |
| 16   | 83) Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.  |        |   |   |   |   |
| 17   | 91) No estoy muy contento(a) con mi vida.   |        |   |   |   |   |
| 18   | 116) Me es difícil describir lo que siento.   |        |   |   |   |   |
|      | <b>Autoestima</b>   |        |   |   |   |   |
| 19   | 7) Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.  |        |   |   |   |   |
| 20   | 21) Realmente no sé para que soy bueno(a).  |        |   |   |   |   |
| 21   | 24) No tengo confianza en mí mismo(a).  |        |   |   |   |   |
| 22   | 48) Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).  |        |   |   |   |   |
| 23   | 63) Soy consciente de cómo me siento.   |        |   |   |   |   |
| 24   | 66) No me entusiasman mucho mis intereses.  |        |   |   |   |   |
| 25   | 77) Me deprimó.   |        |   |   |   |   |
| 26   | 92) Prefiero seguir a otros que ser líder.  |        |   |   |   |   |
| 27   | 93) Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.  |        |   |   |   |   |
| 28   | 101) Soy una persona muy extraña.   |        |   |   |   |   |
| 29   | 111) Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.  |        |   |   |   |   |
| 30   | 117) Tengo mal carácter.  |        |   |   |   |   |
|      | <b>Autorrealización</b>   |        |   |   |   |   |
| 31   | 2) Es duro para mí disfrutar de la vida.  |        |   |   |   |   |
| 32   | 54) Generalmente espero lo mejor.   |        |   |   |   |   |
| 33   | 80) En general me siento motivado para continuar adelante, incluso cuando las situaciones se ponen difíciles. |        |   |   |   |   |
| 34   | 94) Nunca he violado la ley.  |        |   |   |   |   |
| 35   | 109) No me siento avergonzado(a) por nada de lo que hecho hasta ahora.  |        |   |   |   |   |
| 36   | 114) Estoy contento(a) con la forma que me veo.   |        |   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
|    | Independencia.  |  |  |  |  |  |
| 37 | 3) Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.   |  |  |  |  |  |
| 38 | 32) Prefiero que otros tomen decisiones por mí.   |  |  |  |  |  |
| 39 | 43) Me resulta difícil cambiar de opinión.  |  |  |  |  |  |
| 40 | 95) Disfruto de las cosas que me interesan.   |  |  |  |  |  |
| 41 | 107) Tengo tendencia a depender de los otros.   |  |  |  |  |  |
| 42 | 133) He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.  |  |  |  |  |  |
|    | Comparte interpersonal:   |  |  |  |  |  |
|    | Empatía   |  |  |  |  |  |
| 43 | 16) Me gusta ayudar a la gente.   |  |  |  |  |  |
| 44 | 46) A la gente le resulta difícil confiarme en mí.  |  |  |  |  |  |
| 45 | 53) La gente no comprende mi manera de pensar.  |  |  |  |  |  |
| 46 | 55) Mis amigos me confían sus intimidades.  |  |  |  |  |  |
| 47 | 84) Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos(as).                                     |  |  |  |  |  |
| 48 | 113) Los demás opinan que soy una persona sociable.   |  |  |  |  |  |
|    | Manejo de relaciones  |  |  |  |  |  |
| 49 | 5) Me agradan las personas que conozco.   |  |  |  |  |  |
| 50 | 18) Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.  |  |  |  |  |  |
| 51 | 19) Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.  |  |  |  |  |  |
| 52 | 23) Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.   |  |  |  |  |  |
| 53 | 30) No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.  |  |  |  |  |  |
| 54 | 34) Pienso bien de las personas.  |  |  |  |  |  |
| 55 | 39) Me resulta fácil hacer amigos(as).  |  |  |  |  |  |
| 56 | 67) Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.  |  |  |  |  |  |
| 57 | 69) Me es difícil llevarme con los demás.   |  |  |  |  |  |
| 58 | 78) Se cómo mantenerme la calma en condiciones difíciles.   |  |  |  |  |  |
| 59 | 96) Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.  |  |  |  |  |  |
| 60 | 99) Mantengo buenas relaciones con los demás.   |  |  |  |  |  |
| 61 | 108) Creo en mi capacidad para manejarlos problemas más difíciles.  |  |  |  |  |  |
| 62 | 128) No mantengo relación con mis amistades.  |  |  |  |  |  |
|    | Responsabilidad social.   |  |  |  |  |  |
| 63 | 61) Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento. |  |  |  |  |  |
| 64 | 72) Me importa lo que puede sucederte a los demás.  |  |  |  |  |  |
| 65 | 76) Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.                               |  |  |  |  |  |
| 66 | 88) Soy consciente de lo que está pasando, aun cuando estoy enterado.   |  |  |  |  |  |
| 67 | 90) Soy capaz de respetar a los demás.  |  |  |  |  |  |
| 68 | 119) Me es difícil ver sufrir a la gente.   |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 69 | 121) Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.  |  |  |  |  |  |
|    | Componente de la adaptabilidad:  |  |  |  |  |  |
|    | Solución de problemas  |  |  |  |  |  |
| 70 | 1) Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.  |  |  |  |  |  |
| 71 | 15) Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.                  |  |  |  |  |  |
| 72 | 29) Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.                                 |  |  |  |  |  |
| 73 | 60) Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor. |  |  |  |  |  |
| 74 | 75) Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.                              |  |  |  |  |  |
| 75 | 89) Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.                   |  |  |  |  |  |
| 76 | 118) Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.                |  |  |  |  |  |
|    | Prueba de la realidad  |  |  |  |  |  |
| 77 | 8) Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).   |  |  |  |  |  |
| 78 | 49) No puedo soportar el estrés.   |  |  |  |  |  |
| 79 | 50) En mi vida no hago nada malo.  |  |  |  |  |  |
| 80 | 57) Percibo cosas extrañas que los demás no ven.   |  |  |  |  |  |
| 81 | 81) Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten   |  |  |  |  |  |
| 82 | 110) Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.   |  |  |  |  |  |
| 83 | 126) Me es difícil hacer valer mis derechos.   |  |  |  |  |  |
| 84 | 127) Me es difícil ser realista.   |  |  |  |  |  |
|    | Flexibilidad.  |  |  |  |  |  |
| 85 | 4) Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.  |  |  |  |  |  |
| 86 | 28) En general, me resulta difícil adaptarme.  |  |  |  |  |  |
| 87 | 44) Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.  |  |  |  |  |  |
| 88 | 45) Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.  |  |  |  |  |  |
| 89 | 59) Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.   |  |  |  |  |  |
| 90 | 68) Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.                                |  |  |  |  |  |
| 91 | 74) Puedo cambiar mis viejas costumbres.   |  |  |  |  |  |
| 92 | 98) Soy sensible a los sentimientos de otras personas.   |  |  |  |  |  |
| 93 | 106) En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.                                   |  |  |  |  |  |
| 94 | 112) Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.                              |  |  |  |  |  |
| 95 | 124) Intento no herirlos sentimientos de los demás.  |  |  |  |  |  |
| 96 | 131) Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.                          |  |  |  |  |  |
|    | Componente del manejo del tensión:   |  |  |  |  |  |
|    | Tolerancia   |  |  |  |  |  |
| 97 | 37) Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.   |  |  |  |  |  |
| 98 | 41) Hago cosas muy raras.  |  |  |  |  |  |
| 99 | 51) No disfruto de lo que hago.  |  |  |  |  |  |

|     |   |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 100 | 58) La gente me dice que baje el tono de la voz cuando discuto.                               |  |  |  |  |  |
| 101 | 87) En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.                      |  |  |  |  |  |
| 102 | 97) Tiendo a exagerar.  |  |  |  |  |  |
| 103 | 103) Me resulta difícil cambiar mis costumbres.   |  |  |  |  |  |
| 104 | 115) Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.                            |  |  |  |  |  |
| 105 | 132) En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.            |  |  |  |  |  |
|     | Control de los impulsos.  |  |  |  |  |  |
| 106 | 10) Soy incapaz de demostrar afecto.  |  |  |  |  |  |
| 107 | 12) Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.                                    |  |  |  |  |  |
| 108 | 13) Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.   |  |  |  |  |  |
| 109 | 20) Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.                                  |  |  |  |  |  |
| 110 | 27) Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.                                    |  |  |  |  |  |
| 111 | 38) He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.                                    |  |  |  |  |  |
| 112 | 42) Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.  |  |  |  |  |  |
| 113 | 64) Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.                                      |  |  |  |  |  |
| 114 | 73) Soy impaciente.   |  |  |  |  |  |
| 115 | 82) Me resulta difícil decir "NO" aunque tenga el deseo de hacerlo.                           |  |  |  |  |  |
| 116 | 86) Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.                        |  |  |  |  |  |
| 117 | 122) Me pongo ansioso(a).   |  |  |  |  |  |
| 118 | 130) Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.                                     |  |  |  |  |  |
|     | Componente del estado de ánimo general:   |  |  |  |  |  |
|     | Felicidad   |  |  |  |  |  |
| 119 | 17) Me es difícil sonreír.  |  |  |  |  |  |
| 120 | 47) Estoy contento(a) con mi vida.  |  |  |  |  |  |
| 121 | 62) Soy una persona divertida.  |  |  |  |  |  |
| 122 | 85) Me siento feliz con el tipo de persona que soy.   |  |  |  |  |  |
| 123 | 105) Disfruto las vacaciones y los fines de semana.   |  |  |  |  |  |
|     | Optimismo   |  |  |  |  |  |
| 124 | 6) Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.                                       |  |  |  |  |  |
| 125 | 14) Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.   |  |  |  |  |  |
| 126 | 26) Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.  |  |  |  |  |  |
| 127 | 31) Soy una persona bastante alegre y optimista.  |  |  |  |  |  |
| 128 | 36) He logrado muy poco en los últimos años.  |  |  |  |  |  |
| 129 | 104) Considero que es muy importante ser un(a) buen(a) ciudadano(a) que respeta la ley.       |  |  |  |  |  |
| 130 | 120) Me gusta divertirme.   |  |  |  |  |  |
| 131 | 123) No tengo días malos.   |  |  |  |  |  |
| 132 | 125) No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.                                     |  |  |  |  |  |
| 133 | 129) Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a). |  |  |  |  |  |

ANALISIS DE CONFIABILIDAD DE CRONBACH( $\alpha$ )

| <b>Dimensión/variable</b>            | <b>Cronbach(<math>\alpha</math>)</b> |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Dimensión 1: Intrapersonal.          | 0,754                                |
| Dimensión 2: Interpersonal.          | 0,673                                |
| Dimensión 3: Adaptabilidad.          | 0,865                                |
| Dimensión 4: Manejo de tensión.      | 0,843                                |
| Dimensión 5: Estado de ánimo general | 0,864                                |
| Variable: Inteligencia emocional     | 0,877                                |

Procesado en SPSS v20

Total n=10

Ítems= 33

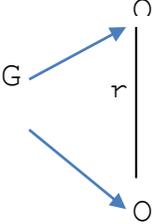
| <b>Dimensión/variable</b>        | <b>Cronbach(<math>\alpha</math>)</b> |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| Dimensión 1: Motivación.         | 0,795                                |
| Dimensión 2: Comunicación.       | 0,698                                |
| Dimensión 3: Autorrealización.   | 0,862                                |
| Dimensión 4: Relaciones Humanas. | 0,854                                |
| Dimensión 5: Dirección           | 0,799                                |
| Dimensión 6: Control             | 0,921                                |
| Dimensión 7: Objetivos.          | 0,854                                |
| Variable: Clima organizacional   | 0,971                                |

Procesado en SPSS v20

Total n=10

Ítems= 21

### Anexo 4. Matriz de consistencia

| PROBLEMA   | OBJETIVOS  | HIPOTESIS  | TIPO DE INVESTIGACION  | VARIABLES   | DIMENSIONES   | INDICADORES  |
|--|--|--|--|---|---|--|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016?</p> <p><b>Problemas específicos</b><br/><b>Problema específico 1:</b><br/>¿Cuál es la relación entre el nivel de dimensión intrapersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016?</p> <p><b>Problema específico 2:</b><br/>¿Cuál es la relación entre el nivel de dimensión interpersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016?</p> <p><b>Problema específico 3</b><br/>¿Cuál es la relación entre el nivel de dimensión</p> | <p><b>Objetivo General</b><br/>Determinar la relación entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016</p> <p><b>Objetivos Específicos</b><br/><b>Objetivo específico 1:</b><br/>Determinar la relación que hay entre el nivel de dimensión intrapersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016</p> <p><b>Objetivo específico 2:</b><br/>Determinar la relación que hay entre el nivel de dimensión interpersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b><br/>Determinar la relación que hay entre el nivel de</p> | <p><b>Hipótesis General</b><br/>Si hay relación entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b><br/><b>Hipótesis específica 1:</b><br/>Si hay relación entre el nivel de dimensión intrapersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016</p> <p><b>Hipótesis específica 2:</b><br/>Si hay relación entre el nivel de dimensión interpersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b><br/>Si hay relación entre el nivel de dimensión adaptabilidad y el clima</p> | <p><b>Tipo y diseño de investigación</b><br/>Investigación de tipo No experimental de diseño descriptivo correlacional.</p>  <p>G = Grupo en estudio<br/>r = relación<br/>Ox = Observación de la variable x, inteligencia emocional<br/>Oy = Observación de la variable y, clima organizacional</p> | <p>Variable 1</p> <p><b>Inteligencia Emocional.</b><br/>Instrumento: Inventario del Cociente Emocional de Bar-On compuesta por 133 items.</p> | <p>1. Intrapersonal.<br/>2. Interpersonal.<br/>3. Adaptabilidad.<br/>4. Manejo de tensión.<br/>5. Estado de ánimo general.</p> <p>1. Motivación.<br/>2. Comunicación.<br/>3. Autorrealización.<br/>4. Relaciones Humanas.<br/>5. Dirección.<br/>6. Control.<br/>7. Objetivos.</p> | <p>Componente intrapersonal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de si mismo</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Autoestima</li> <li>• Autorrealización</li> <li>• Independencia.</li> </ul> <p>Componte interpersonal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Manejo de relaciones</li> <li>• Responsabilidad social.</li> </ul> <p>Componente de la adaptabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Prueba de la realidad</li> <li>• Flexibilidad.</li> </ul> <p>Componente del manejo del tensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerancia</li> <li>• Control de los impulsos.</li> </ul> <p>Componente del estado de ánimo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Felicidad</li> <li>• Optimismo</li> </ul> |

|   |  |  |  |   |  |
|---|--|--|--|---|--|
| <p>adaptabilidad y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016?</p> <p><b>Problema específico 4</b><br/>¿Cuál es la relación entre el nivel de dimensión manejo de tensión y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016?</p> <p><b>Problema específico 5</b><br/>¿Cuál es la relación entre el nivel de dimensión estado de ánimo general y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016?</p> | <p>dimensión adaptabilidad y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b><br/>Determinar la relación que hay entre el nivel de dimensión manejo de tensión y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016</p> <p><b>Objetivo específico 5</b><br/>Determinar la relación que hay entre el nivel de dimensión estado de ánimo general y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016.</p> | <p>organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b><br/>Si hay relación entre el nivel de dimensión manejo de tensión y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016</p> <p><b>Hipótesis específica 5</b><br/>Si hay relación entre el nivel de dimensión estado de ánimo general y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada de los Olivos en el 2016</p> |  | <p>Variable 2<br/><b>Clima Organizacional</b><br/>.<br/>Instrumento:<br/>Cuestionario de clima Organizacional de Litwin y Stringer compuesta por 53 items</p> | <p>Motivación: (1,10,12)<br/>• Satisfacción.<br/>Comunicación: (2,7,16)<br/>• Participación en la toma de decisiones.<br/>Autorrealización: (3,4,18)<br/>• Identificado con la institución<br/>Relaciones Humanas: (29, 30, 31, 32, 33)<br/>• Relación entre los individuos con un grado de confianza.<br/>Dirección: (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10)<br/>• Comunicación asertiva.<br/>Control: (34, 35, 36, 37, 38, 39)<br/>• Cumplimiento de funciones.<br/>Objetivos: (40, 41, 42, 43, 44, 45,46, 47, 48, 49)<br/>• Alcanzar metas, autorrealización: (50, 51, 52, 53).</p> |
|---|--|--|--|---|--|

## **Anexo 5 Artículo Científico:**

### **1. TÍTULO**

Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

### **2. AUTOR (A, ES, AS)**

Judith Mays Vela

Jmaysvela@gmail.com:

Afiliación institucional: Escuela de posgrado. Universidad Cesar Vallejo

### **3. RESUMEN**

El Objetivo de este estudio fue determinar la relación que hay entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del norte. Lima. 2016. El diseño de la investigación utilizado fue no experimental, transversal y diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por el total de trabajadores que hacen un total de 80, entre trabajadores y funcionarios administrativos. El instrumento de recolección de datos utilizado fue unas encuestas destinadas a obtener información para nuestro estudio.

Se ha probado que existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016; a un nivel moderado fuerte. Así como también las dimensiones de los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, del manejo de la tensión y del estado de ánimo general.

### **4. PALABRAS CLAVE**

Inteligencia emocional, clima organizacional, intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de la tensión y estado de ánimo general

### **5. ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the relationship between levels of emotional intelligence and organizational climate in the administrative staff of the Northern private university. Lima. 2016. The research design used was non-experimental, cross-sectional and correlational descriptive design. The sample consisted of the total number of workers that make a total of 80, among workers and administrative officials. The instrument of data collection used was a survey to obtain information for our study.

It has been proven that there is a significant relationship between levels of emotional intelligence and organizational climate in the administrative areas of a Northern Private University. Lima. 2016; At a moderate moderate level. As well as the dimensions of the intrapersonal, interpersonal, adaptability, tension management and general mood components.

## 6. KEYWORDS

Emotional intelligence, organizational climate, intrapersonal, interpersonal, adaptability, stress management and overall mood.

## 7. INTRODUCCIÓN

Línea de investigación: Gerencia del Talento Humano

Okoya (2013) *Clima organizacional y desempeño: un estudio de caso de pymes nigerianos de alto crecimiento*, Esta relación se investiga empíricamente usando como prismas conceptuales cuatro constructos; Liderazgo, estrategia organizacional, prácticas de GRH y orientación empresarial. Los resultados muestran los efectos directos de los factores organizativos (liderazgo, estrategia, prácticas de RRHH y orientación empresarial) sobre la configuración del clima organizacional. La relación entre el clima organizacional y el desempeño es significativamente positiva.

Pérez y Rivera (2015) "Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013", su objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positivo.

Méndez (2013) "*Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca.*" el objetivo fue determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés en los mandos medios del área administrativa. Se relacionaron las dos variables por medio de la correlación de Pearson, y se encontró que no existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles de estrés. Así mismo se encontró que la mayoría de la población mostró un nivel de inteligencia emocional "alto" y un nivel de estrés "bajo".

Beiza (2012), en *“Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional “creación chaguaramos II”*. Propuso como objetivo analizar las interpersonales de los docentes como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional. Se concluye: que los factores que intervienen en las relaciones humanas e interpersonales de los docentes son las actitudes, empatía, emociones y otros, estos aspectos intervienen pero, de manera negativa y dificultan las relaciones laborales,

Molocho (2010) *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009*, su objetivo fue determinar en qué medida influye el clima organizacional en la gestión institucional Concluye que: El clima institucional, expresado en el potencial humano, diseño organizacional, la cultura de la organización influye en un sobre la gestión institucional.

**Inteligencia emocional:** Gardner H. (1983), en su teoría de las inteligencias múltiples propuso la inclusión tanto de la inteligencia interpersonal (la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas) como de la inteligencia intrapersonal (la capacidad para comprenderse uno mismo, apreciar los sentimientos, temores y motivaciones propios).

#### **Modelos sobre inteligencia emocional.**

Durante la última década, se han desarrollado modelos de Inteligencia Emocional (IE) basados en tres perspectivas: las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia (Mayer y Salovey, 1997).

Daniel Goleman (1995) inteligencia emocional es la capacidad del individuo para identificar su propio estado emocional y gestionarlo de forma adecuada.

#### **Relaciones personales**

Mary Wiemann, *La Comunicación en las Relaciones Interpersonales*; Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, tales como la familia, los amigos, el matrimonio, las amistades, el trabajo, las asociaciones. Son la base de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto. **Clima Organizacional:** Estudiosos del campo del comportamiento organizacional y la administración han despertado interés, se le ha llamado de diferentes maneras: ambiente, atmósfera, clima organizacional, etc., tratando de explicar su naturaleza e intentar medirlo. Chiavenato (2000) sostiene que: El clima organizacional está estrechamente ligado con la motivación de los miembros de la organización. Si la motivación de éstos es

elevada, el clima organizacional tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes.

**Dimensiones y medida del clima organizacional.**

**La dimensión motivación:** Es la disposición de ejercer altos niveles de esfuerzo para conseguir las metas de la organización condicionada por la posibilidad del esfuerzo de satisfacer algunas de las necesidades del individuo.

**La dimensión comunicación:** Viene a ser la transferencia y comprensión del significado, es decir su dirección, su fluidez y las posibles trabas o barreras que la pueden afectar. (Robbins y Coutler, 2005, p. 256).

**La dimensión autorrealización:** "Es la realización de las potencialidades de la persona, llegar a ser plenamente humano, llegar a ser todo lo que la persona puede ser; contempla el logro de una identidad e individualidad plena" (Maslow, 1968, p.78).

**Relaciones humanas:** Es el estudio del trabajo eficaz en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales. (Chiavenato, 2000, p. 86)

**Dimensión Dirección:** La dirección se encarga de orientar, comunicar, capacitar y motivar a los trabajadores de la empresa para que desempeñen con entusiasmo y confianza su trabajo y contribuyan así al logro de los objetivos de la empresa.

**Dimensión Control:** Implica el conjunto de reglas, estatutos, parámetros y todo tipo de instrumentos destinados al control o la supervisión del personal

**Dimensión Objetivos:** Se refiere a las metas, los mecanismos de alcance, las estrategias, los medios y la estructura de formación de la organización.

**Problema general:** ¿Cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016?

**Objetivo general:** Determinar la relación que hay entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos la Universidad Privada del Norte, Lima 2016.

La unidad de análisis estuvo relacionado a las variables de inteligencia emocional y clima institucional y los sujetos son trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte.

La solución sugerida se relaciona que la implementación de la inteligencia emocional si influye en el clima organizacional, por lo que institución debe implementar y priorizar lo obtenido en la investigación.

## **8. METODOLOGÍA**

El método de investigación que se utilizó fue el método cuantitativo según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 27). El enfoque cuantitativo se basa en la elaboración de hipótesis, la recolección y el análisis de datos. Al mismo tiempo, la medición y el análisis de datos se fundamentan en procedimientos estadísticos. La presente investigación es de tipo básica, nivel descriptivo, no experimental. sustentada por: Hernández, Fernández y Baptista (2010).” Sostiene que: “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (p.123).

La población estuvo conformada por 100 trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, La muestra fue de 80 trabajadores. El estudio corresponde a la muestra no probabilística.

Las unidades de análisis esta constituidas por la inteligencia emocional y el clima organizacional, así como los 80 trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte.

La técnica que se utilizó fue la encuesta. Ficha técnica del Inventario Ice Bar-On. El procesamiento de los datos se realizó mediante procesos estadísticos en SPSS v20. Mediante la estadística descriptiva e inferencial, mediante la correlación de Spearman.

## **9. RESULTADOS**

Existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016. Existe una correlación positiva moderada: 0,610. Con una significancia de 0,000. Así como también las dimensiones de los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, del manejo de la tensión y del estado de ánimo general.

## **10. DISCUSIÓN**

Similar contrastación la obtuvo Okoya (2013), en *Clima organizacional y desempeño: un estudio de caso de pymes nigerianos de alto crecimiento*. Donde los resultados

mostraron los efectos directos de los factores organizativos (liderazgo, estrategia, prácticas de RRHH y orientación empresarial) sobre la configuración del clima organizacional. La relación entre el clima organizacional y el desempeño es significativamente positiva.

También en Pérez y Rivera (2015), en *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*; determinó la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores. Concluyendo que existe una vinculación causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores.

Asimismo, en Méndez (2013), en *Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca*, determinó la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria. Donde se encontró que no existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles de estrés. Así mismo se encontró que a pesar de que no existe una correlación estadísticamente significativa, la mayoría de la población mostró un nivel de inteligencia emocional “alto” y un nivel de estrés “bajo”.

En Beiza (2012), en *“Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional”*; analizó las interpersonales de los docentes como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional. Concluyó: que los aspectos o factores que intervienen en las relaciones humanas e interpersonales de los docentes son las actitudes, empatía, emociones y otros, estos aspectos intervienen, pero, de manera negativa y dificultan las relaciones laborales.

En Molocho (2010) *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa*, determinó en qué medida influye el Clima Organizacional en la Gestión Institucional ; concluyendo que el clima institucional, expresado en el potencial humano, diseño organizacional, la cultura de la organización influye sobre la gestión institucional;

## CONCLUSIONES

### Primera

Si existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

### Segunda

Si existe una relación significativa entre los niveles del componente intrapersonal y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

### Tercera

Si existe una relación significativa entre los niveles del componente interpersonal y el clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad Privada del Norte. Lima. 2016.

## 11. REFERENCIAS

- Abanto, Z. Higuera, L. & Cueto, J. (2000). El Bar-On Inventario del Cociente Emocional (EQ-i) Una prueba de Inteligencia Emocional, Lima: Grafimas.
- Arredondo, D. (2008). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto. Tesis para obtener el grado de Magister. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Bar-On, R. (1997). El inventario de inteligencia emocional: Una prueba de inteligencia emocional. Toronto: Multi-Health Systems.
- Brunet, Luc. El clima de trabajo en las organizaciones. Trillas. México. 1997.
- Bulnes, M (2004), Tesis "Percepción del clima social laboral y de la eficiencia personal en profesionales de la salud del sector público de la ciudad de Lima", Perú.
- Obtenido:[http://www.ucci.edu.pe/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=803&Itemid=239](http://www.ucci.edu.pe/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=803&Itemid=239)
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos: las organizaciones. (5ª ed.) Bogotá: McGraw-Hill. Davis, K. & Newstrom, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. (10ª ed.) Mexico: Mc Graw-Hill.

- García, C. (2009) "Influencia del clima organizacional en el desempeño docente en instituciones educativas de la Ugel 14 Oyon". Tesis para obtener el grado de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- García, G & Lezama, P (2002). Relación entre inteligencia emocional y clima social laboral en docentes de colegios nacionales del distrito de Trujillo. Tesis para optar el grado de Licenciatura. Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú.
- Gardner, H. (1983). Inteligencias múltiples, la teoría en la práctica. Barcelona: Paidós.
- Gibson, J. (1984). Organización, estructura y procesos. Bogotá: Legis.
- Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (2005). Inteligencia Emocional en el trabajo. Barcelona: Kairos.
- Gómez, C. (2001). Diseño, construcción y validación de tres instrumentos para medir clima organizacional en instituciones de educación superior desde la teoría de respuesta al ítem. Tesis de grado. Universidad Católica de Colombia  
Obtenido:[http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/acta/pdfs/n11/art\\_8\\_acta\\_11.pdf](http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/acta/pdfs/n11/art_8_acta_11.pdf)
- Jum-hun L. (2007). El estudio de la inteligencia emocional y clima organizacional de los maestros de primaria en el distrito de Tainan. Tesis de Maestría. China.
- Maslow, A (1968). Hacia una psicología del ser (2ª ed.). Nueva York: McGraw-Hill.
- Matassini Aguilar, Hugo. (2012) Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la perla – callao. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación Mención en Gestión Educativa. Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012\\_Matassini\\_Relaci%C3%B3n-entre-inteligencia-emocional-y-clima-organizacional-en-los-docentes-de-una-instituci%C3%B3n-educativa-p%C3%BAblica-de-La-Perla.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_Matassini_Relaci%C3%B3n-entre-inteligencia-emocional-y-clima-organizacional-en-los-docentes-de-una-instituci%C3%B3n-educativa-p%C3%BAblica-de-La-Perla.pdf)
- Mayer, J. & Salovey P. (1990) Modelos de inteligencia emocional. En Sternberg, R. Ed. The Hand book of Intelligence. New York. Cambridge University Press.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). ¿Qué es la Inteligencia emocional? Desarrollo emocional: Implicancias en la educación. New York: Basic Books.
- Robbins, S. & Coutler, M. (2005). Administración. México: Person Educación.
- Rodríguez, D. (2005) Diagnóstico de comportamiento organizacional. México: Alfaomega.

- Salinas, J. (2001). Relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. Lima: Libro Amigo.
- Ugarriza, N. ( 2003). La Evaluación De La Inteligencia Emocional A Través Del Inventario De Baron (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. Universidad San Marcos.

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Judith Mays Vela, estudiante (x), egresado ( ), docente ( ), del Programa de Maestría en Administración de Negocios MBA de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DN 18139779, con el artículo titulado “Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Los Olivos, julio 2017

Judith Mays Vela