



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de  
la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

Franchesca Rosalia Rojas Grandez

**ASESOR:**

Mg. Renzo Carranza Esteban

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Comportamiento organizacional

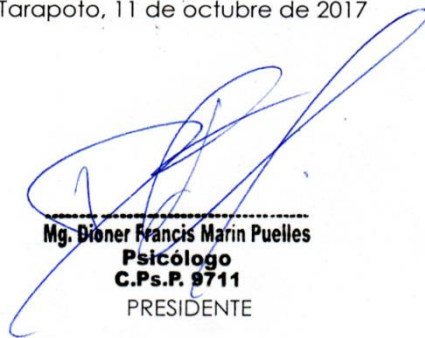
Tarapoto – Perú

2019

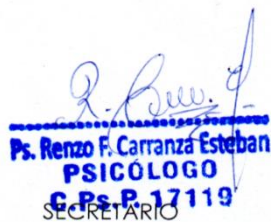
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por **ROJAS GRANDEZ FRANCHESCA ROSALIA** cuyo título es: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN, 2017"**;

Reunido en la fecha **11 de octubre de 2017**, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: **ONCE (11)**.

Tarapoto, 11 de octubre de 2017



-----  
**Mg. Dioneer Francis Marin Puelles**  
**Psicólogo**  
**C.Ps.P. 9711**  
 PRESIDENTE



-----  
**Ps. Renzo F. Carranza Esteban**  
**PSICÓLOGO**  
**C.Ps.P. 17119**  
 SECRETARIO



-----  
**Mg. Johanna Flores Tapallima**  
**PSICOLOGA**  
**C.Ps.P. 17526**  
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **DEDICATORIA**

Dedico con mucho respeto y cariño a mi querido Padre por su apoyo emocional y económico durante los años de estudio brindado hacia mi persona.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todos los docentes de la facultad de humanidades por las enseñanzas y apoyo intelectual para mi desarrollo como profesional

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Franchesca Rosalia Rojas Grandez; estudiante de la Escuela de Psicología, de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 45857381, con la tesis titulada: **"Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017"**

**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.

Tarapoto, 26 julio del 2017



Franchesca Rosalía Rojas Grandez

DNI N° 45857381

## **PRESENTACIÓN**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título de Licenciado en Psicología, presento ante ustedes la Tesis titulada “Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017”; con la finalidad de Determinar la relación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017. La presente investigación se presentó en capítulos de Introducción; Método; Resultados; Discusión; Conclusiones; Recomendaciones y Referencia Bibliográficas

En el capítulo I; se presentan los estudios previos relacionados con las variables investigativas presentadas a nivel internacional como nacional; así mismo, el marco referencial de igual modo está relacionado a las variables de estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos.

En el capítulo II, marco metodológico; incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de la variables; la población y muestra; la técnica e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos metodológicos.

En el capítulo III; está el análisis de los resultados del levantamiento de los instrumentos y el procesamiento estadístico que permitirá concluir el nivel de asociación entre ambas variables.

En el capítulo IV; se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los estudios previos de las variables en estudio. En el capítulo V; se consideran las conclusiones según los objetivos planteados y; en el capítulo VI, se sugieren las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones planteadas.

La autora

## INDICE

<b>PÁGINA DE JURADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>ix</b>
<b>Índice de gráficos</b> .....	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	<b>13</b>
<b>1.2. Trabajos previos</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b> .....	<b>18</b>
<b>1.4. Formulación del problema</b> .....	<b>34</b>
<b>1.5. Justificación del estudio</b> .....	<b>35</b>
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	<b>36</b>
<b>1.6. Objetivos</b> .....	<b>37</b>
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>38</b>
<b>2.1. Diseño de investigación</b> .....	<b>38</b>
<b>2.2. Variables, Operacionalización</b> .....	<b>39</b>
<b>2.3. Población y muestra</b> .....	<b>41</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> ....	<b>41</b>
<b>2.5. Métodos de análisis de datos</b> .....	<b>41</b>
<b>2.6. Aspectos éticos</b> .....	<b>41</b>
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>42</b>
<b>3.1. A nivel descriptivo</b> .....	<b>42</b>
<b>3.2. Nivel correlacional</b> .....	<b>44</b>

<b>IV: DISCUSIÓN .....</b>	<b>46</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>54</b>

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Acta de aprobación de originalidad

Acta de aprobación de tesis

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Autorización final de trabajo de investigación



## Índice de tablas

Tabla N°		Página N°
1	Tipo de inteligencia emocional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín	35
2	Nivel de clima laboral predominante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017	36
3	Tabla de contingencia de inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017	37
4	Toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular	38

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico</b>		<b>Página</b>
<b>N°</b>		<b>N°</b>
1	Tipo de inteligencia emocional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín	35
2	Nivel de clima laboral predominante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017	36

## RESUMEN

El presente estudio titulado: “Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017”; tuvo por objetivo: “Determinar la relación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017”; por hipótesis: “Existe asociación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017”.

Se empleó sistemáticamente el método cuantitativo; de tipo no experimental transversal; descriptivo correlacional. La muestra poblacional estuvo conformado por 50 colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín. El instrumento aplicado fue la escala de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo y el instrumento EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory del autor Reuven BarOn (2007) estandarizado para el Perú por Nelly Ugarriza Chávez; las mismas que dieron como resultado que el 32% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín presentan la adaptabilidad como el tipo de inteligencia emocional más resaltante; presentando capacidad para la solución de problemas; prueba de la realidad y flexibilidad; seguido de la inteligencia emocional intrapersonal con el 24% y la interpersonal con el 18% y que la expectativa más común en el nivel de clima laboral es media en el 30% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, lo que implica que algunas de las expectativas del clima laboral son cumplidas y otras están relacionadas con la acciones propias de la realización, pero de forma más detallada direccionándolo al contexto laboral, así como en la comunicación y en el desempeño en el trabajo.

Se concluye que; existe asociación entre tipo de inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, obteniéndose un el valor de 61.99 para el  $X^2$  calculado, con un margen de error de 0.05 y con 16 grados de libertad, frente a  $X^2$  tabular de 26,29; lo que indica que ambas variables están relacionadas.

Palabras Clave. Inteligencia emocional, clima laboral, interpersonal

## ABSTRACT

The present study entitled: "Emotional intelligence and working climate in the collaborators of the Provincial Municipality of San Martín, 2017"; Aims to: "Determine the relationship between emotional intelligence and working environment in the collaborators of the Provincial Municipality of San Martín, 2017"; By hypothesis: "There is an association between emotional intelligence and working climate in the collaborators of the Provincial Municipality of San Martín, 2017".

The quantitative method was used; Non-experimental transverse type; Descriptive. The population sample is made up of 50 employees of the Provincial Municipality of San Martín. The instrument applied was the CL-SPC work climate scale by Sonia Palma Carrillo and the EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory of the author Reuven BarOn (2007) standardized for Peru by Nelly Ugarriza Chávez; The same ones that resulted or that 32% of the collaborators of the Provincial Municipality of San Martín present the adaptability as the type of emotional intelligence more outstanding; Presenting capacity for problem solving; Proof of reality and flexibility; Followed by intrapersonal emotional intelligence with 24% and interpersonal intelligence with 18% and that the most common expectation in the level of work climate is 30% of the collaborators of the Municipality of San Martín, which implies that Some of the expectations of the work climate are fulfilled and others are related to self-realization, labor involvement, communication and working conditions.

It is concluded that; There is an association between type of emotional intelligence and working environment in the collaborators of the Provincial Municipality of San Martín, obtaining a value of 61.99 for the calculated  $X^2$ , with a margin of error of 0.05 and with 16 degrees of freedom, compared to tabular  $X^2$  Of 26.29; Indicating that both variables are related.

**Keywords. Emotional intelligence, work climate, interpersonal**

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática**

Las investigaciones señalan la presencia directa de las relaciones laborales entre las personas dentro de la sociedad. En este aspecto la historia señala que durante la época de la Revolución Industrial se observó la terrible situación del proletariado (obreros y trabajadores asalariados), hecho histórico que se inició con modernidad, iniciándose con las bases del inicio de las condiciones de los colaboradores internos sin el descuido de los estándares de producción; a pesar que desde este inicio no se mejoraron estos aspectos, es decir las discrepancias en las relaciones entre obreros y empleadores, así como los problemas industriales, a pesar de la aplicación de los excedentes de bienes y de conocimientos.

El desarrollo adecuado de toda organización, ya sea pública o privada está en función del buen ánimo o de una adecuada actitud por parte de los trabajadores hacia sus obligaciones, pero a veces somos testigos como algunos empleados solo se dedican a acelerar el cumplimiento de sus tareas asignadas con el único objetivo el de acabar dichas obligaciones a como dé lugar sin interesarles por la calidad del producto o servicio, perjudicando terriblemente el buen desarrollo de la empresa.

Los actuales investigadores señalan que el trabajo y el aprendizaje pertenecen a un contexto social, pues como se conoce las empresas son consideradas como redes, pues para lograr un mejor desempeño, la clave está en promover el entusiasmo en el trabajo, asimismo el deber de los participantes, muy poco desarrollados en las organizaciones actuales.

Es en este contexto que se ubica la inteligencia emocional, pues se sostiene el aspecto colaborativo de la inteligencia emocional de toda empresa es la que determina el grado del capital intelectual, así como del desempeño laboral, pues maximiza las interacciones individuales.

Goleman, el creador de la teoría de la inteligencia emocional, señala que la verdadera diferencia al momento de establecer un contexto competitivo y también

productivo, tanto a nivel individual y grupal es sostenida por el conocimiento, la experiencia clara y el coeficiente intelectual, implican las competencias emocionales que son finalmente la finalidad superior en el desempeño labor.

El uso adecuado de la inteligencia emocional no determina en contexto positivo, con alegría, sin problemas, es principalmente el tener un contexto equilibrado, pues se debe en niveles negativos en los malos momentos, aceptar y reconocer nuestros conocimientos y situaciones que pueden perjudicarnos, haciendo de nuestra vida un lugar más agradable: asimismo también el clima laboral es considerado actualmente como un factor determinante en el adecuado desempeño de toda organización proporcionando un mejor comportamiento empresarial, determinando la introducción de cambios adecuados y a la vez planificados de la conducta.

Investigadores como Robbins (1999), sostiene que las características del medio ambiente de toda empresa es donde se desempeñan los individuos ya sean internas o externas, situación que es percibida por todos los integrantes determinando con ello que el clima laboral sea bueno o malo.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacionales**

**Romero, H. N. (2016).** En su tesis denominada: *“Inteligencia emocional y clima organizacional”*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Que presenta como finalidad: “Establecer la relación existente con la inteligencia emocional, así como con el clima organizacional”. Con un muestreo poblacional de “32 colaboradores conformados por la Delegación de Recursos Humanos de una institución gubernamental”; a quienes se les aplicó el instrumento de “T.I.E=G adaptada por el licenciado Heberto Efraín De León , a partir del cuestionario CE de Cooper” y el “balotarlo de preguntas que corrobora el laboral”. De donde se obtuvo el siguiente resultado: En promedio las personas de la institución tienen una inteligencia emocional diestra; según esta prueba son aquellas personas que manejan sus emociones y sus reacciones son aceptables. De igual forma se puede observar que la prueba suministrada es significativa y fiable.

Finalmente concluye que; la interrelación entre la inteligencia emocional y el ambiente institucional demuestra que todos los participantes tienen el grado aceptable de una adecuada inteligencia emocional que dirija el mejoramiento de un clima institucional haciéndolos sentir que son importantes en el ambiente laboral. (pág. 24, 26, 29, 36)

**Restrepo, T. (2013).** En donde la investigación titulada: *“Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad ICESI”*. (Tesis de grado) Universidad ICESI. Santiago de Cali, Colombia; tiene la finalidad: “Determinar la influencia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral determinado por los alumnos de las clases de práctica de la Universidad ICESI”. Conformada por 616 estudiantes como muestra, pertenecientes a las Escuelas de ingeniería, administración y humanidades de la Universidad ICESI ubicada en la ciudad de Cali; a los cuales se les aplicó el cuestionario elaborado.

Así mismo; al analizar los resultados se determinó la correlación de las dos variables demostrándose que a mayor grado de la inteligencia emocional se relaciona con la forma de trabajo en un 65 %, resultado aplicado en las ciencias sociales.

Se concluye con la correlación de la inteligencia emocional con el desempeño del trabajo, planteándose que un alto nivel en inteligencia emocional determinará un grado mayor en el desempeño laboral; así mismo; dos aspectos del entendimiento emotivo como la autorregulación y el Autoconocimiento determinan la relación con la forma de trabajar de los jóvenes estudiantes de la Universidad ICESI. De igual forma se aprecia que la variable desempeño laboral es la más relacionada con el entendimiento emotivo, especialmente con la forma de solucionar los problemas propios de la labor, asimismo la calidad general del trabajo, así como el uso adecuado de los recursos humanos. (pág. 73, 89).

**Fleischhacker, I.A. (2014).** El estudio de investigación titulado: *“Inteligencia emocional y productividad laboral”* (Tesis de titulación). Universidad Rafael Landívar. Guatemala., se identifica que el objetivo es “Establecer la relación del entendimiento emotivo con el trabajo productivo”. En una muestra de 40

integrantes del Centro de diagnósticos por imágenes, Policlínica. Se aplicaron encuesta estructurada por el autor para medir cada una de las variables.

Esta investigación dio como resultado, que cuando un individuo identifica los aspectos característicos de las emociones positivas, con lo cual se puede determinar situaciones emotivas negativas, presentándose situaciones que el 80% de la muestra analizada indicando una molestia de ser despedido sin ninguna explicación, entonces un individuo presenta la característica de identificar sus emociones, así como de los integrantes de su entorno dando una cortesía adecuada como lo demuestra el 98% de la muestra estudiada..

Se concluye finalmente se concluye que el personal demostró un grado alto de intelecto emotivo, razón por la cual laboran adecuadamente como trabajadores con el nivel productivo.

Los clientes internos de esta empresa en su gran mayoría se identifican con los cinco aspectos del intelecto emotivo, como la autoconciencia, el autocontrol, la automotivación, la empatía y la habilidad social, motivando las capacidades de un mejor trabajo, demostrando una labor adecuada, en base al dominio de sus emociones, a pesar de un contexto negativo de las relaciones interpersonales, lo que produce el mejoramiento del proceso laboral (pág. 57, 67, 72).

## **Nacionales**

**Quispe, E. (2015)** en su investigación titulada “*Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas*”, 2015. (Tesis de titulación). Tiene la finalidad: el demostrar la interrelación existente entre el clima organizacional y la labor e los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacucha”. Con una muestra de 64 como instrumento; asimismo el resultado fue del 57.81% de la muestra manifestándose que nunca tuvieron un clima organizacional favorable, asimismo las conclusiones señalaron que los resultados porcentuales señalan un grado de 0.520, validando la interrelación lineal y real moderada; lo cual establece que a mayor porcentaje, mayor aumento de la interrelación directa, aumentando en las dos variables: Observándose en los resultados porcentuales un índice del 0.01, lo cual



demuestra que no se puede rechazar esta interrelación pues el rechazo es del p-valor  $<0.05$ . (pág. 15, 69, 90).

**Huamani, N.N. (2015)**, en su investigación titulada “*El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, 2013*”. (Tesis de titulación) Villa El Salvador, Perú. Tuvo como finalidad analizar la relación del clima organizacional la labor de los trabajadores de los guías de locomotoras del área de transporte del metro cuya muestra estuvo conformado por 60 trabajadores, asimismo las respuestas determinaron que el clima organizacional está directamente relacionado con la producción y el proceso de satisfacción de los trabajadores; de igual forma es corroborado la hipótesis donde las variables se relacionan de manera directa.

Según **Vásquez, I. E. (2015)**. La investigación titulada: “*Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015*” (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto, tuvo como objetivo general el precisar la relación de las dos variables con los clientes internos del Centro de Salud Morales- 2015”, conformada por una muestra poblacional de “Cincuenta clientes internos, tanto varones como mujeres del Centro de Salud Morales del distrito de Morales, provincia San Martín, comprendido del mes de junio al mes de octubre del año 2015”.

Obtuvo como resultado que, el índice porcentual del 46.00% relaciona el desempeño del trabajo en un nivel de efectividad que la empresa logrará obtener. “Por otro lado, el 30.00% presentan el factor eficacia del desempeño laboral, que hace referencia al aspecto que relaciona un paralelo con los efectos alcanzados, así como los costos surgidos en el proceso para el cumplimiento de las metas”.

Conclusión: Los clientes internos del Centro de Salud Morales-2015, tienen una característica fundamental una efectividad porcentual del 46.00%, señalando el grado con el cual puede alcanzar las metas trazadas. Por otro lado, el 30.00% presentan el factor eficacia del desempeño laboral, que hace referencia a la correspondencia tiene una relación directa entre los índices porcentuales obtenidos, así como los gastos surgidos en el proceso del trabajo alcanzado. (pág. 30, 34, 38, 39, 43).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Inteligencia emocional**

Tejido Pérez M. M (s.f.), refiere que dentro de la realización de los componentes psicológicos del individuo se distinguen principalmente dos dimensiones: el proceso mental y la formación emotiva. Desde inicios del siglo XX, el intelecto emotivo es utilizada en uno de los indicadores de conductas exitosas, es así que a inicios de los años 90, el intelecto emotivo inicia un proceso de investigación y desarrollo, considerándose el Coeficiente intelectual, como una garantía de éxito en la vida. (pág. 14)

Es así que se asume importante el tener desarrollada una adecuada inteligencia abstracta para resolver discrepancias emocionales; ocasionando el surgimiento de la inteligencia emocional, la encargada de direccionar el conocimiento y el control mismo de nuestras emociones en la interrelación de los entornos, interactuando con la inteligencia abstracta. Los psicólogos Salovey y Mayer, crearon el tecnicismo intelecto emotivo”. Tejido Pérez M. M (s.f.) pág. 15

Los investigadores sostienen que el intelecto emotivo es la competencia de poder direccionar adecuadamente las emociones, analizar y diferenciar entre los diferentes aspectos del conocimiento que nuestros juicios y actitudes. Mayer y Salovey. (1997: 10) Con el transcurrir de los años estos autores fueron reformulando este concepto:

Un aspecto importante sobre el intelecto emotivo es la determinación de las competencias momento de la percepción del entorno con precisión, valorando y expresando las emociones; es decir la capacidad de permitir y/o desarrollar sentimientos que faciliten pensamientos; decir la capacidad y habilidad de conocer y comprender las emociones, pero en un contexto del proceso cognitivo emotivo; con la capacidad de saber adecuar y regular los sentimientos emotivos en aspectos de promoción del crecimiento no solo emocional sino también en el intelectual”. Tejido Pérez M. M (s.f.) pág. 15

Según Goleman (1998, apéndice 1), la generalización de la cognición emotiva es definida como: “La inteligencia emocional está referida a la capacidad de conocer y diferenciar nuestra capacidad de nuestros propios sentimientos,

estimular y direccionar adecuadamente las diferentes interrelaciones, asimismo esta terminología establece, capacidades en aspectos característicos así como suplementarios - a la inteligencia académica, habilidad y capacidad especialmente cognitiva, la cual es evaluada y medida mediante el cociente intelectual...”. (Citado por Tejido Pérez M. M (s.f.) pág. 16-17).

### **Modelo de inteligencia emocional**

El investigador Mayer, Salovey y Caruso (2000) señalan a la cognición emotiva en función de una matriz o modelo de cuatro aspectos correlacionadas con la sensación emotiva; la incorporación emotiva; el entendimiento emotivo y del ordenamiento de las emociones.

La percepción emocional está referida a las emociones que podemos percibir las y expresarlas.

La integración emocional son las emociones que son sentidas expresamente y que ingresan en nuestro sistema cognitivo como marcas o símbolos que influyen la relación: Anexión – emotividad - pensamiento.

El entendimiento emotivo indica la existencia de símbolos de emotividad que se presentan a través de las relaciones interpersonales y que son aceptadas con las implicaciones del caso.

La regulación emocional está referida directamente a los pensamientos que son las que promueven en el individuo el crecimiento emocional, intelectual y personal. Citado por Tejido Pérez M. M (s.f.) pág. 16

### **La percepción emocional**

Este componente es definida por la capacidad de poder reconocer nuestras propias características, así por todo aquello que nos rodea, lo cual determina poner atención y saber identificar adecuadamente las actitudes emocionales.

También se precisa que esta habilidad que tenemos implica la cualidad o facultad para identificar adecuadamente valores como la dignidad y la veracidad de nuestra emotividad manifestadas en los individuos que nos rodea. Por ejemplo en la labor diaria, los trabajadores practican constantemente estas cualidades aunque direccionan las acciones en la empresa desde la perspectiva del jefe. De igual manera el jefe hace uso de esta cualidad al momento de observar el rostro de sus colaboradores, y percibe que estos están distraendo sus actividades laborales por

el uso de las redes sociales; y, al momento de analizar la información que se desprende de los rostros de los demás, actúa recordándoles lo asignado. Así mismo; en otro aspecto de más dificultad, el jefe con mayores capacidades de sensación emotiva, perciben y toman conciencia del estado de ánimo de sus colaboradores al hacer preguntas como: ¿Te sucede alguna cosa el día de hoy?, ¿Observo algo extraño en ti?.., es así que reconocemos que somos capaces de analizar las diferencias con el cual se sienten o piensan, es decir las actitudes de los colaboradores, permitiendo a los jefes de conocer, aunque los colaboradores sostengan que no pasa nada, pero los jefes conocerán que no es totalmente cierto y conocerá que es el momento para hablar y actuar oportunamente dando con ello apoyo y comprensión. (Citado por Fernández Berrocal P. y Extremera Pacheco N. 2005, pág. 69)

### **La facilitación o asimilación emocional**

Este factor proporciona la habilidad en la cual podremos tener en cuenta los sentimientos y la solución de los problemas, es decir el razonamiento cuando razonamos o la solución de problemas. Los investigadores afirman que esta habilidad está centrada en la forma como se centra en la forma como las emociones influyen en el proceso cognitivo y afectivo a la vez. Se conoce la forma como ayuda a interiorizar los aspectos mentales mínimos, centrándose en la conciencia, asimismo se conoce que los estados emotivos, y del contexto de las diferentes dificultades van cambiando, logrando un mejoramiento de la inventiva.

En este contexto se precisa esta capacidad precisa directamente a la emotividad como un aspecto real del juicio en forma del proceso del conocimiento, como por ejemplo la presencia de colaboradores que regulan procesos concentrados logrando lo propuesto de un determinado estado de ánimo positivo, en cambio en otros aspectos el estado de tensión permite en ocasiones el poder organizarse y cumplir adecuadamente con las metas planteadas. Los aspectos diferenciales del individuo Estas desigualdades individuales sustentan los procesos de los colaboradores que no cumplen progresivamente con sus objetivos sino en toda situación (2 o 3 días antes), donde los estados de emotividad planteen la ayuda respectiva.

Todo jefe superior siempre direcciona su praxis en la cualidad de su trabajo de evaluador del desempeño de los colaboradores a su cargo. Como ejemplo podemos mencionar que los jefes conocen empíricamente la existencia de ciertos estados de ánimo negativos que directamente influyen al momento de evaluar el trabajo de los colaboradores, razón por la cual reconocen que la valoración subjetiva de una evaluación puede determinar diferentes apreciaciones en función de cómo varía en función del su estado de ánimo ya sea positivo o. negativo, siendo por consiguiente una condición en la cual se debe puntualizar hacia una orientación más neutra y por lo tanto tener una condición más imparcial al momento de evaluar a sus trabajadores. (Citado por Fernández Berrocal P. y Extremera Pacheco N. 2005, págs. 69, 70)

### **La comprensión emocional**

Es un factor que determina la habilidad para determinar un análisis más amplio y por lo tanto un conjunto de señas emocionales, el identificar los aspectos característicos de la emotividad conociendo la dimensión que conglomeran nuestras emotividades, asimismo las actuales investigaciones señalan que es una actividad que anticipa de una forma retrospectiva el conocer las principales causas que ocasionaron el estado de ánimo observado y las futuras consecuencias de las acciones que realizamos; asimismo el conocer la comprensión emocional pues se supone que al conocer la forma como se combinan se conocerá también los distintos estados emocionales así como las emociones secundarias, es aquí que los celos pueden ser considerados como la interrelación de la emotividad hacia el amor, hacia algo o hacia alguien con cierto tono de emoción, de temor a quedarse sin ella, ocasionado por divergencias con otros colaboradores; asimismo se tiene que tener presente que se debe incluir la habilidad de saber interpretarla forma como se manifiestan la emociones complejas, como por ejemplo, las que se originan durante el desarrollo ocasionados en las relaciones interpersonales, por ejemplo la sensación de apatía o pena que aparece durante una emotividad deprimente manifestado por colaboradores, que pueden manifestar lo el arrepentimiento durante este periodo.

Este factor tiene la destreza para reconocer los proceso transitivos de los estados emocionales, como modelo de sorpresas por lo que puede suceder ya sea aspectos

desagradables, la ira, la emotividad y las expresiones que aparecen como sentimientos de ira desmedida, entre otros más, así como la expresión de sentimientos paralelos, pero antagónicos entre ellos.

Se precisa como las capacidades del control de la emotividad se practican a diario por los colaboradores, los cuales emplean las cualidades en determinados momentos por los colaboradores que sufren malos momentos, así como los momentos emotivos: pues la gran mayoría de los trabajadores identificados con su labor, precisando que les aparecerán remordimientos, si se apartan de sus labores trazadas por otras que los alejan de su cumplimiento laboral. (citado por Fernández Berrocal P. y Extremera Pacheco N. 2005, págs. 70, 71)

### **La regulación emocional**

Este factor es precisado como la cualidad de mayor diversidad de la IE., pues incluye la capacidad de ser más empáticos, de ser abierto a los sentimientos, ya sea positivo o negativo, el analizar para poder identificar y utilizar todo conocimiento disponible en grado de su valoración; por eso esta capacidad regula las emotividades externas e internas, distendiendo las emotividades antagónicas en favor de las buenas. Por eso se señala que la conducción en el contexto interno y externo, hace que esta capacidad regule las diferentes emotividades de los colaboradores, centrándose en la aplicación de diversas estrategias para poder regular los estados emocionales que modifican nuestros sentimientos y de los individuos que conforman nuestro entorno. La praxis de esta cualidad direcciona los procesos emocionales más complejos, es decir, su aplicabilidad cognitiva de la emotividad en los colaboradores logrando crecimiento no solo emocional sino también e intelectual, como el modelo para que los trabajadores logren relacionarse en los problemas interpersonales, la solución práctica implicaría la praxis de capacidades que direccionen los aspectos personales. Asimismo, al llegar el momento de la evaluación del desempeño, se observa que la ansiedad del trabajador se va incrementando, en estos casos se aprecia que cada trabajador emplea estrategias diversas que tratan de regular la relación intrapersonal para superar este momento de estrés sin que le llegue a afectar el rendimiento, muchas veces observa que el hablar con otros cómo se sienten, los nervios que

tienen, la ayuda moral y anímica, así como el pedido de ayuda, dramatizar su estado emocional, oír música, hacer actividades deportivas, etc.).

En el jefe, aprecia el empleo de habilidades de regulación que son recomendables en estos casos, por ejemplo, a nivel intrapersonal, se presentan varias programaciones que el jefe tiende a emplear con la finalidad de minimizar los problemas de burnout que simplemente previene el inicio de las características de la ansiedad o pesimismo, razón por el cual se establecen estrategias de soporte colectivo y la interrelación de los dilemas en el trabajo, asimismo al momento de desarrollar acciones positivas que distraen, como también el apreciar la musicalidad, nuestras emociones, o desarrollar ejercicios físicos o practicar algún deporte, también se debe tener en cuenta el disminuir los problemas académicos, tomar en cuenta también el sentido del humor.

Los investigadores sostienen que en la regulación interpersonal se debe tener en cuenta la forma como los coordinadores deben poner en práctica las diversas estrategias, primero lo relacionado a los trabajadores en sus diversos aspectos motivacionales (alentarlos, incitarlos a dar lo mejor de ellos, el ser cautelosos, precavidos ante un logro, etc.).

Cuando se observe que existe un conflicto entre los trabajadores se debe tratar de calmarlos, es decir evitar el sentimiento de afección, motivando una atmosfera agradable, que favorezca un incremento del bienestar laboral. (Citado por Fernández Berrocal P. y Extremera Pacheco N. 2005, págs. 71, 72)

### **Dimensiones de la Inteligencia emocional.**

Los investigadores Salovey y Mayer (1990), sostienen que las capacidades de la cognición emotiva enfocan las siguientes características:

- **Comprender nuestras emociones:** El principio de Sócrates «conócete a ti mismo» nos señala que debemos ser conscientes de las emociones propias, asimismo, debemos identificar y analizar nuestras emociones al momento en que este ocurre, pues si logramos reconocerlo plenamente podremos analizarlos y controlarlos oportunamente, denominándose a este proceso autoconocimiento.

- **Manejar las emociones:** Esta habilidad consiste en poder controlar nuestros sentimientos, así como las relaciones interpersonales, por eso debemos tener presente que no se trata de rechazar emociones, sino de afrontarlas de una forma más adecuada. Denominándose a este proceso autocontrol.
- **Motivarse a sí mismo:** Se debe tener presente que una emoción siempre impulsa una respuesta, por ello las emociones y la motivación están estrechamente relacionadas, razón por la cual debemos conocer y someter nuestras emociones, denominándose a este proceso, automotivación.
- **Reconocer las emociones de los demás.** Se conoce actualmente que la identificación es importante, pues tiene bases en la cognición emotiva, es así que en un inicio, nuestro conocimiento puede identificar como se sienten los demás. A este proceso se le denomina seguridad de nosotros mismos.
- **Disponer conexiones comunitarias:** Los investigadores recomiendan que se debe establecer relaciones con los demás, que sean adecuadas, buenas en gran medida, pues dependen de las capacidades de direccionar nuestras emotividades, pues las habilidades comunitarias, así como las capacidades de direccionar, conllevan el principio de la dirección, la notoriedad, así como la eficacia interna de las personas. (Citado por Tejido Pérez M. M (s.f.) pág. 19-20)

### **Tipos de Inteligencia Emocional**

Goleman en su investigación estructura como capacidades determinantes propuesto por la muestra de Salovey y Mayer en dos grupos:

- **La cognición individual,** se sostiene que es la estructura formada por una serie de cualidades que determinan la forma como nos relacionamos con nosotros mismos. Determinándose el proceso reflexivo, el control propio y la propia decisión.
- **La cognición interpersonal,** Esta estructura está formada por otras habilidades que determinan como debemos relacionarnos entre las personas. Encontrándose la integración y las capacidades comunitarias. (Citado por Tejido Pérez M. M (s.f.) pág. 21)



También Bisquerra (2000) citado por Tejido Pérez M. M (s.f.); divide las habilidades emocionales en la forma siguiente:

- **Conciencia emocional**, formada por las capacidades que determinan la forma adecuada de la conciencia, el proporcionar la identificación de nuestras emotividades, así como la identificación y valoración de nuestras emotividades.
- **Organización emotiva**, Esta capacidad está formada por el dominio del conocimiento que ocasiona una interrelación, conformada por la emotividad, pensamiento, la actitud, aprensión emotiva, habilidades propias para la regulación emocional que determinan una emotividad positiva.
- **Libertad individual**: Llamada también autonomía, donde están los sentimientos básicos como, la consideración hacia las personas, la correspondencia recíproca, expresar emotividad, actitudes comunitarias, ayuda y franqueza.
- **Capacidades básicas y de sostenibilidad**: En este contexto se insertan: identificación de dificultades, determinar las finalidades, resolución de problemas, determinación, adecuación interna. (Citado por Tejido Pérez M. M (s.f.) pág. 21)

Asimismo las habilidades analizadas están enfocadas de la siguiente manera:

- **Evaluación personal**, analizando y determinando nuestras limitaciones y fortalezas, las cuales determinan:
  - ❖ Seguridad personal en la evaluación realizada.
  - ❖ Autocorrección, autoposesión de nuestra emotividad.
  - ❖ Confianza, lealtad e integración.
  - ❖ Entereza, en base a la rectitud de nuestras acciones.
  - ❖ Adaptabilidad, ser flexible para afrontar mejor los cambios.
  - ❖ Apertura a ideas novedosas.
  - ❖ Proactividad en las diversas actividades que se presentan.
  - ❖ Animo y constancia de nuestras metas.

### **La inteligencia emocional y las organizaciones:**

Actualmente se observa que en las selecciones de personal se tiende a colocarlos en situaciones de proactividad y de reacciones que son cada vez más frecuentes, puesto que es necesario observar cómo reaccionan ante las situaciones especiales en relación de su actividad laboral. Martínez Ferreira, M. (2011) Párr. 47

### **Clima laboral**

En relación a este aspecto también llamado ambiente organizacional; actualmente es de gran importancia en toda organización competitiva, la cual buscan siempre elevar su productividad y mejorar con ello el servicio por medio de estrategias adecuadas. Lewin (1936), demostró que la conducta humana está en función de la situación universal, referido a lo individual, al contexto mental, así como también a lo conocido como conducta. Las investigaciones señalan que este ambiente es percibido y analizado por las personas, es decir la conducta está en función de la conducta de interacción entre el individuo y su contexto.

Se debe tener presente que Tagiuri y Litwin (1968), fueron los primeros en precisar la variable clima organizacional como un aspecto sustancial de un ambiente interno empresarial, la cual es percibida por los integrantes de una empresa influyendo en sus conductas siendo de una duración relativamente corta. . Dorta Quintana A. (2013) párr. 3.

Anzola, (2003) analiza y establece que el clima está referido a las percepciones directas así como las exegesis que las personas poseen en su trabajo dentro de las empresas, aspecto que influye en las actitudes de los colaboradores, identificando las diversas empresas. Citado por García Ramírez, M.G; Ibarra Velázquez L.A. (s.f.) pág. 6.

Chiavenato (2009), establece en su investigación que la atmósfera del trabajo está referido al clima laboral de los colaboradores en la organización, están directamente unidas al grado de motivación pero de manera específica, lo cual es positivo en la satisfacción laboral. Dorta Quintana A. (2013) párr. 12.

Por lo tanto; se tiene presente la manera como conforman sus aspectos importantes en la empresas, conformadas por elementos manejados

adecuadamente en la productividad, satisfacción de los colaboradores, mejora prestancia de la imagen institucional, y el clima laboral.

Forehand y Gilmer (1964) plantean una atmósfera laboral como la conformidad de aspectos que son identificados por los colaboradores conceptualizando una empresa al diferenciarlas con las demás siendo la permanencia relativa en un contexto determinado influyendo en la conducta de los individuos en una empresa. (Citado por Arano Chávez, R.M., Escudero Macluf J. & Delfín Beltrán L. A. (2016, pág. 12)

El investigador Taguiri y Litwin (1968) estableció una atmósfera laboral como solución de las muchas interpretaciones hechas por los integrantes de toda empresa apreciándose mediante sus actividades y reflexión. En este contexto la atmósfera empresarial se le asigna como un aspecto sustancial tanto la estabilidad como de las actividades emotivas, la cual es identificada por sus integrantes influyendo en su conducta, asimismo puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de aspectos o características de la empresa. (Citado por Arano Chávez, R.M., Escudero Macluf J. & Delfín Beltrán L. A. (2016, pág. 12)

Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), realizaron estudios basados en las características del clima organizacional, en base al cual la definieron como un conjunto de aspectos organizacionales de acuerdo a lo percibido por los individuos. También para los colaboradores que conforman un conjunto de cualidades de la conducta y de las abstracciones. (Citado por Arano Chávez, R.M., Escudero Macluf J. & Delfín Beltrán L. A. (2016, pág. 12, 13)

### **Teoría de clima laboral**

La psicología de escuela de Gestalt señala que las personas comprenden las características del mundo que los rodea teniendo como base aspectos percibidos y analizados, razón por la cual se comportan según la forma como perciben su mundo. Por eso se observa que el comportamiento de un trabajador está determinado por la percepción que se tiene sobre el medio laboral y de su entorno mismo. Asimismo la corriente psicológica denominada funcionalista sostiene que la inteligencia, así como las actitudes se desarrollan dentro del contexto

interno, por eso las diversas acciones de corte personal tienen un rol sustancial de la adecuación de las personas con su medio. Citado por García Ramírez, M.G; Ibarra Velázquez L.A. (s.f.) pág. 5.

Se tiene presente en base a la teoría anterior que las escuelas de Gestalt y la funcionalista desarrolladas en el análisis de la atmósfera empresarial, observándose un elemento casual y equilibrado se describen a las personas por tener información de las empresas donde laboran, tomándose presente la forma como los individuos sienten gestos negativos en la atmósfera empresarial, teniendo posiciones o matices del comportamiento, desencadenándose el equilibrio dentro de la organización, determinándose el acto defensivo. (López González L. A. 2013; pág 37)

Los investigadores Martín y Colbs. (1998), en sus investigaciones se refieren a corrientes psicológicas como la Estructuralista, la humanista, la sociopolítica y la crítica. En este contexto señalan que, para los estructuralistas, el clima aparece desde diversos aspectos característicos el aspecto laboral, como por ejemplo el tamaño de la empresa los antagonismos en la toma de decisiones, asimismo la jerarquía en el mando, la diversidad en el uso de la tecnología, el equilibrio de la conducta de las personas. Por lo expuesto los diversos investigadores analizan la interrelación de las diversas personalidades de los individuos que forman parte de la integración dentro de las empresas, esencialmente en la estructura organizacional. Para la escuela humanista, señalan la atmósfera como un contexto de actitudes integrales que los individuos tienen en cada momento siendo las características individuales dentro de toda empresa. Las escuelas sociopolíticas y críticas, sostienen que la atmósfera empresarial representa aspectos globales integrados dentro de toda empresa; referidas por la conducta de lo axiológico, así como las formas y actitudes de los trabajadores presentan en la empresa que laboran. (López González L. A. 2013; pág 38)

### **El clima laboral; Enfoque conductista (1960)**

Esta escuela norteamericana tiene como finalidad examinar a las personas que integran toda empresa analizando la conducta especialmente en la emotividad, cuidado, creatividad, etc., es decir inician el análisis de las diferentes formas del trabajo realizado por los trabajadores, así como de los jefes o gerentes, a través de las acciones psicológicas que influyen en el proceso productivo, es decir estudiando las condiciones físicas y de la seguridad del contexto.

Investigaciones de Chiavenato (2014:240) afirma sobre las conclusiones de la escuela conductista que se inicia con la actitud personal describiendo las acciones laborales en las organizaciones por eso el estudio de las personas se establece determinando una inferencia de las condiciones de los individuos, para lo cual es imprescindible desde un principio el estudio de la estimulación de las personas sustentando la característica principal del conjunto teórico de la escuela conductista aplicado a la administración, donde los diversos autores conductistas apreciaron que los profesionales de la administración deberían de saber las principales necesidades de los individuos para poder comprender mucho mejor la conducta de las personas para poder utilizar la estrategia de la motivación como un aspecto direccionado con un contexto del mejoramiento de la forma de trabajar en las organizaciones. Ante esto se precisa desde la escuela científica en donde se precisa los aportes teóricos de Taylor, como un modelo tradicional que pone énfasis en este aspecto.

Por lo descrito se aprecia como uno de los máximos teóricos, Abraham H. Maslow, sostiene en sus investigaciones sobre las exigencias que tienen las personas, las cuales están estructuradas según su relevancia y secuencia, así como de cómo es influenciado por las necesidades de seguridad, comunitarias, de aprecio y de respeto.

En este aspecto descrito se aprecia en la teoría de “La jerarquía de las necesidades de Maslow”, se observa que esta jerarquía de necesidades precisa su influencia en el comportamiento humano, pues conforme las personas van satisfaciendo sus necesidades básicas y otras a mayores niveles:

- a) **Exigencias orgánicas.** Conocidas también como básicas, que abarcan la nutrición, lo onírico, el descanso y el cobijo, asimismo otros investigadores las denominan como exigencias fisiológicas, teniendo en cuenta que lo esencial es que estas necesidades deben ser satisfechas progresivamente, de menor a mayor en las personas.
- b) **Necesidades de seguridad.** Llamadas de segundo nivel y denominadas como exigencias de las personas, llevando a cuidarse automáticamente ante situaciones peligrosas ya sea concreta o abstracta.
- c) **Necesidades sociales.** Estas necesidades presentan aspectos interrelacionadas con la forma de vivir de los individuos, llamadas también como necesidades de asociación, o de participación o de aceptación por parte de los colaboradores de una organización, para lo cual se debe tener presente el aceptar de los colaboradores, de estima, del aprecio y del cariño, los cuales aparecen de las exigencias fisiológicas y de confianza.
- d) **Necesidades de autoestima.** Está relacionada de la forma como observamos y evaluamos a las personas, para lo cual se toma la seguridad que se tiene en uno mismo, la seguridad de nuestra forma de ser, la fama a nivel comunitario.
- e) **Exigencia de autorrealización.** Es considerada como la más elevada entre las necesidades que tenemos. Manifestación expresada por el impulso de superación, la cual nos impulsa a desarrollar y culminar todas las potencialidades latentes que tenemos. Los especialistas sostienen que las cuatro necesidades descritas anteriormente pueden ser satisfechas mediante gratificaciones o premios externos, pero en cambio la necesidad de autorrealización solamente puede ser gratificadas por recompensas intrínsecas del potencial que tenemos a través del talento y habilidades personales.

Como sabemos las necesidades no satisfechas comienzan a determinar ciertos aspectos negativos en el comportamiento humano, es por ese motivo que esta necesidad influye directamente en el comportamiento del individuo encaminándolo hacia el logro de objetivos individuales, lo cual concluye en grados de secuencialidad, asimismo cada exigencia se desarrolla desde la menor a

mayor durante un espacio determinado, por lo cual es urgente y por lo tanto se minimiza las consecuencias de la motivación. (Chiavenato I., 1999, pág. 7)

Esta escuela recibió muchas aportaciones de destacados investigadores, entre los que sobresale Frederick Herzberg, el cual aportó la teoría de los dos factores, el cual explica las características de la conducta de los individuos en el contexto laboral.

Se observa que esta escuela hizo muchos aportes, como la teoría x y la teoría y, esta propuesta es dada por Likert destacada por la interrelación de cuatro características dadas como la decisión, complós comunicativos, interrelaciones con las personas y una propuesta de motivaciones.

Motivo por la cual el autor afirma que el origen de la variable clima laboral fue formulada por la escuela conductista. (Citado por Arano Chávez, R.M., Escudero Macluf J. & Delfín Beltrán L. A., 2016, pág. 12)

### **Tipos de clima laboral**

Tipo de clima laboral de Likert

Likert, (citado por Brunet, 1987), propuesta cognoscitiva, que está establecida por 2 clases de atmosfera laboral, o de sistemas, establece en cada uno de ellos dos subdivisiones. (López González L. A. 2013; pág. 41)

- **Atmósfera de clase autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador:** Esta clase de atmósfera tiene un contexto permanente de la interrelación comunicativa por parte de la gerencia hacia los clientes internos a través de directrices con instrucciones específicas. (López González L. A. 2013; pág. 41)
- **Atmósfera de clase tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista:** Esta clase de atmosfera direcciona con las exigencias comunitarias de los clientes internos de la organización, es decir lo que observamos en el contexto interno de toda organización. (López González, L. A. 2013; pág. 42)
- **Atmósfera de clase participativa: Sistema consultivo:** Esta clase de atmósfera presenta un contexto ágil y sistemático desarrollada en la parte administrativa de toda empresa la cual tiene como finalidad alcanzarla. (López González L. A. 2013; pág. 42)

- **Atmósfera de clase participativa: Sistema de participación en grupo:** En este aspecto los clientes internos los trabajadores integran equipos que tratan de direccionar el alcance de los objetivos de la organización, estableciendo formas de planeación estratégica. (López González L. A. 2013; pág. 43).

### **Dimensiones del clima laboral de Likert**

Likert, (citado por Brunet, 2004) analiza las características de la atmósfera en base a los 8 aspectos o características:

- 1. Los métodos de mando:** Esta referida a como utilizamos las diversas formas del liderazgo para relacionarnos con los clientes internos.
- 2. Las características de las fuerzas motivacionales:** Esta conceptualizada por los procesos que se elaboran para la motivación de los clientes internos dando soluciones a las exigencias de los clientes internos.
- 3. Las características de los procesos de comunicación:** Esta referida con la estructura de los diferentes tipos de secuencias comunicativas en toda organización, es decir la forma de desarrollarnos.
- 4. Las características de los procesos de influencia:** Se da por la importancia de la interrelación jefe/subalterno estableciendo la finalidad que tiene toda organización.
- 5. Las características de los procesos de toma de decisiones:** Es la adecuación secuencial cognitiva basada en las alternativas planteadas y repartidas en las funciones propias.
- 6. Las características de los procesos de planeación:** Esta referida a la esencia del establecimiento de los sistemas de fijación en base a finalidad de las disposiciones dadas.
- 7. Las características de los procesos de control:** Son los ejercicios, así como la distribución del respectivo control en la estructura de la empresa.
- 8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:** Esta referido a proceso de sistematización del planeamiento, es decir por la estructura dada.



Brunet (1987) presenta 11 dimensiones en base a los estudios de (Pritchard y Karasick)

1. **Autonomía.** Es el análisis de la relación con la libertad que la persona decide corma de soluciones y la manera del proceso respectivo ante situaciones problemáticas.
2. **Conflicto y cooperación:** Referida al grado de cooperación observada en los clientes internos y su sistematización del trabajo realizado en la relación material y humana presentada en toda empresa.
3. **Relaciones Sociales:** Esta referida en el ambiente social, especialmente en la amicalidad apreciada en la empresa.
4. **Estructura:** Se refiere a las directrices, es decir a las indicaciones de las normativas dadas por la empresa relacionándose directamente en la forma como se desarrollará las labores.
5. **Remuneración.** Está apoyada en la sistematización, en la forma de remunerar a sus empleados, y los aspectos beneficiarios comunitarios entre otros.
6. **Rendimiento. (Remuneración).** Referida a la relación del rendimiento con el pago dado, a través de otras formas de interrelación entre el pago y el trabajo hecho de acuerdo con las capacidades personales.
7. **Motivación.** Apoyada en la forma de motivación que realizan las empresas con sus trabajadores.
8. **Estatus.** Esta referida a las diferencias de la jerarquización de jefes con los operarios y de lo importante que la empresa da en cada característica.
9. **Flexibilidad e innovación.** Referida a los aspectos de la delegación de los aspectos característicos de las empresas por analizar diversas formas de hacer nuevas las cosas.
10. **Centralización de la toma de decisiones.** Referida a la forma como se delega en una organización de los procesos consultivos en la toma de decisiones de grados diferenciales en grados y jefaturas.

**11. Apoyo.** Está referida a los tipos de ayuda que se da desde la jefatura a los clientes internos ante los diversos aspectos problemáticos que se interrelacionan con la labor empresarial. (López González L. A. 2013; pág. 44, 45)

Esta investigación considera el modelo de Sonia Palma; investigadora que analiza y mide el clima laboral de acuerdo a la percepción global del ambiente empresarial, así como específicas de las mismas relaciones:

- 1. Autorrealización,** dada por la valoración de los colaboradores en relación a los procesos probabilísticos de la empresa favoreciendo la realización individual y especializada concerniente a la función, direccionándolo hacia nuevas metas.
- 2. Involucramiento laboral:** Es conocer mejor los diferentes aspectos de la empresa en base a la labor de los trabajadores y la labor de la responsabilidad en el cumplimiento del trabajo en las empresas dadas.
- 3. Supervisión:** Son las percepciones de la función y del sentido que dan los superiores o jefes durante la supervisión durante la actividad de los trabajadores interrelacionados con la ayuda y la direccionalidad de las funciones tomadas en el trabajo diario.
- 4. Comunicación:** Es el sentido que se da a la orientación, la rapidez, la responsabilidad y la funcionalidad de la información dada en cada proceso, desarrollando un funcionamiento interno en la organización con la labor de los clientes internos.
- 5. Condiciones laborales:** Es el reconocer que la empresa proporciona los insumos tanto materiales como psicológicos que son necesarias para el cumplimiento de las labores dadas. (Citado por Ratachi Rojas H.J. (s.f))

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017?

### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es el tipo de inteligencia emocional más resaltante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de clima laboral predominante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017?

### **1.5. Justificación del estudio**

Este trabajo de investigación es importante pues analizar la variable clima laboral enfocada en el estudio de la impresión que tienen los trabajadores en toda organización, es decir en el ambiente laboral, estimándose por los especialistas como una variable que afecta directamente el desempeño laboral en las organizaciones (Calva & Hernández, 2004). Se toma en cuenta esta investigación por las debilidades y omisiones que se observan en toda organización, en la cual se aprecia que no es considerado los clientes internos, es decir los trabajadores, proceso en el cual se van omitiendo las características que reflejan ellos como la axiología, la excelencia y el proceso dado por la empresa hacia los clientes externos de la organización; es decir, el clima laboral es omitido por muchas empresas que piensan que ya se brindan las estrategias o procesos de incentivos a sus trabajadores o clientes internos y que es suficiente para trabajar adecuadamente en la organización. (Calva & Hernández, 2004).

Así mismo, la inteligencia emocional de los colaboradores es importante porque se analiza los factores propios como el sentimiento, entendimiento, el control, lo cual direccionan los diferentes estados anímicos, que muchas veces son considerados propios o también ajenos, pero que modifican nuestra conducta y el estado de ánimo mismo, pues las estrategias deben estar dadas para mejorar la motivación y nuestro estado motivacional y por lo tanto traerá como consecuencia una mejor productividad en la organización. (Moscoso Gil J.J., 2017)

En el nivel social; esta variable establece un buen funcionamiento en las empresas en relación al capital humano en relación a los colaboradores y el público usuario.

Según sus implicancias prácticas, en la presente investigación se busca determinar la asociación del clima laboral con la inteligencia emocional; con la finalidad de dejar un precedente para futuras investigaciones enfocadas en contribuir a resolver diversas dificultades que se presentan en las empresas las mismas que desencadenan en deficiencia en el desempeño laboral de sus colaboradores.

Valor teórico; se realizó una amplia revisión bibliográfica de ambas variables. La inteligencia emocional determinado por el modelo de Salovey y Mayer referido al clima laboral determinado por el enfoque conductista de Maslow.

Esta tesis presenta utilidad metodológica porque utiliza la escala de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo y el instrumento EQ-I Barón Emotional Quotient Inventory del autor Reuven BarOn (2007) estandarizado para el Perú por Nelly Ugarriza Chávez, instrumentos validados y estandarizados, que nos permitió recoger la información en la muestra de estudio para su procesamiento y análisis respectivo a través del contraste estadístico del chi cuadrado.

## **1.6. Hipótesis**

- **Hipótesis general**

Existe asociación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017.

- **Hipótesis específicas**

El tipo de inteligencia emocional más resaltante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017 es la interpersonal.

El nivel de clima laboral predominante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017 es el consultivo.

## **1.6. Objetivos.**

- **Objetivo General**

Determinar la relación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017.

- **Objetivos específicos**

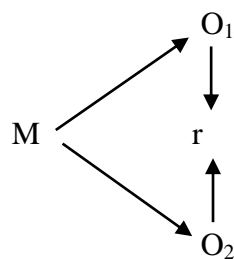
- ❖ Identificar el tipo de inteligencia emocional más resaltante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017.
- ❖ Identificar el nivel de clima laboral predominante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño de este trabajo de investigación se fundamenta en lo establecido por Hernández, Fernández & Baptista (2014), quienes señalan que el alcance del estudio depende de la estrategia de investigación. El estudio que se estipula es del tipo Descriptivo Correlacional, en la cual se pretendió recoger información sobre las variables del estudio

Esta investigación se ciñó al diseño no experimental de corte transversal o transaccional, por lo que no se manipularon las variables enmarcándose en el tipo de investigación descriptiva correlacional; para el efecto se utilizó el siguiente diseño:



M = Muestra.

O<sub>1</sub> = inteligencia emocional

O<sub>2</sub> = clima laboral

r = Relación de las variables de estudio

#### Tipo de estudio.

Esta tesis es un trabajo investigativo **no experimental**, que es definida como aquella que se desarrolla sin dirigir adrede las variables, por eso esta tesis no es manipulada intencionalmente las variables; es decir se realiza una investigación no experimental, en la cual se aprecian las características propias dadas en un aspecto esencial, para poder posteriormente ser analizados, como lo señala Kerlinger (1979, p. 116). “El trabajo investigativo es no experimental”, es decir es la manifestación del análisis, que minimiza cualquier manipulación arbitraria”. Por esto las condiciones y/o estímulos dirigidos a la muestra de estudio son analizadas en un contexto dado.

## 2.2. Variables, Operacionalización

### Variables:

- Variable O<sub>1</sub>: inteligencia emocional
- Variable O<sub>2</sub>: clima laboral

### Operacionalización de Variables:

- Variable O1: Inteligencia Emocional
- Variable O2: Clima laboral

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Baron (1997) Sistemas de la interrelación de una conceptualización de habilidades individuales, emotivas y comunitarias y de destrezas que direccionan las habilidades en nuestra búsqueda de la adaptación ante el medio.	Adaptación a las diferentes acciones que enfrenta dentro de la sociedad.	Intrapersonal (CIA)	Comprensión emocional de sí mismo. Asertividad. Autoconcepto. Autorrealización. Independencia.	Escala de Likert Raras veces Rocas veces A veces es mi caso. Muchas veces es mi caso. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.
		Interpersonal (CIE)	Empatía. Relaciones interpersonales. Responsabilidad social.	
		Adaptabilidad (CAD)	Solución de problemas. Prueba de la realidad. Flexibilidad.	
		Manejo de estrés (CME)	Tolerancia al estrés. Control de impulsos.	
		Estado de ánimo en general (CAG)	Felicidad. Optimismo.	

<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<p>Sonia Palma (2004),</p> <p>Es definido entendido como la percepción sobre los elementos relacionados al ambiente laboral, permitiendo un diagnostico orientado a realizar acciones preventivas y correctivas que serán necesarias para optimizar y/o fortalecer el adecuado desarrollo de los procesos para y resultados óptimos en la organización.</p>	<p>Presiones razonables de trabajo, control estructura y burocracia razonable e implicación y participación de los empleados.</p>	Autorrealización	<p>Existen oportunidades de progresar en la institución.</p> <p>las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>Muy favorable</p> <p>Favorable</p> <p>Media</p> <p>Desfavorable</p> <p>Muy desfavorable</p>
		Involucramiento laboral	<p>Cada implicado considera factor clave para el éxito de la organización.</p> <p>Los trabajadores están comprometidos con la organización</p>	
		Comunicación	<p>Comunicación asertiva</p>	
		Condiciones laborales	<p>La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.</p> <p>Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</p>	



### 2.3. Población y muestra

- **Población:**
- **Muestra:** La muestra estuvo constituida por 50 colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín
- **Muestreo:** Fue de tipo no probabilístico, intencional

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La técnica utilizada es la entrevista.

Para la variable clima laboral; se utilizó la escala de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo; consta de 50 ítems que exploran la operacionalidad de la sensación de los clientes internos con su contexto organizacional en relación a los componentes relacionadas con la labor establecida, así como la inspección y el ingreso a la información interrelacionada con su trabajo en estrecha relación entre los clientes internos y el contexto adecuado que ayuden en el trabajo.

En la variable inteligencia emocional, se utilizó el instrumento EQ-I Barón Emotional Quotient Inventory del autor Reuven BarOn (2007) estandarizado para el Perú por Nelly Ugarriza Chávez. Integrada por 5 componentes.

### 2.5. Métodos de análisis de datos

- **Forma de Tratamiento de los Datos.**

La información recogida se procesó con procesador Windows 2010 - Tablas de Excel y coeficiente  $X^2$  chi cuadrado.
- **Forma de Análisis de la Información.**

A través de gráfico de barras y descripción de los resultados de la aplicación del coeficiente de correlación chi cuadrado.

### 2.6. Aspectos éticos

La información fue confidencial, debido a que en ninguno de los instrumentos se colocó nombre alguno para su registro, por eso el proceso fue discreto para el buen manejo de la información por parte del investigador, guardando por lo tanto un anonimato de la información obtenida; informando a cada colaborador la finalidad de la encuesta.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. A nivel descriptivo

En este capítulo respondemos al **primer objetivo específico 01** de Identificar el tipo de inteligencia emocional más resaltante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

Tabla N<sup>a</sup> 01, Tipo de inteligencia emocional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

TIPO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
interpersonal	9	18.00%
intrapersonal	12	24.00%
adaptabilidad	16	32.00%
manejo de estrés	6	12.00%
estado de animo	7	14.00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados



Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

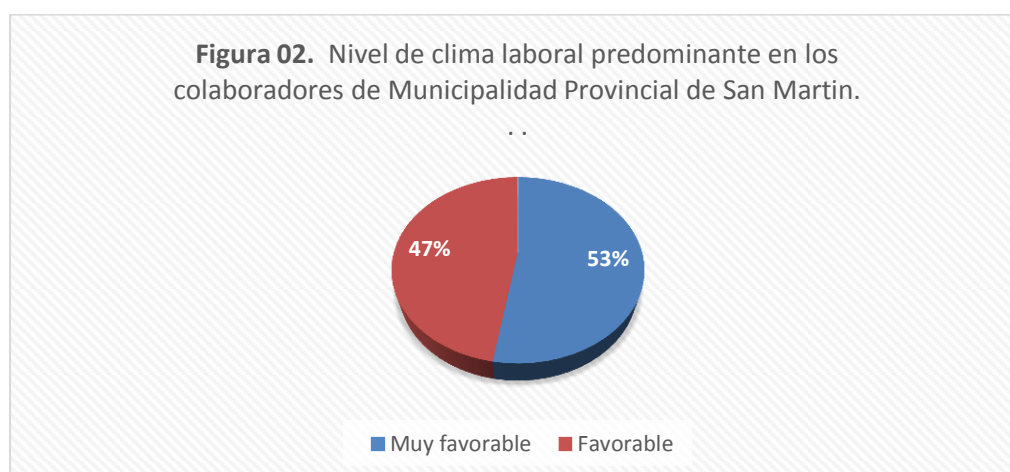
La tabla 01 y gráfico N° 01, Se encuentra que el 32% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín presentan la adaptabilidad como el tipo de inteligencia emocional más resaltante; presentando capacidad para que solucionen las dificultades en los problemas; prueba de la realidad y flexibilidad; seguido de la inteligencia emocional intrapersonal con el 24% y la interpersonal con el 18%.

En relación al **Objetivo específico 02** que señala lo siguiente Identificar el nivel de clima laboral predominante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017

**Tabla N° 02: Nivel de clima laboral predominante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017**

NIVEL DE CLIMA LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Muy favorable</b>	10	20.00%
<b>Favorable</b>	9	18.00%
<b>Media</b>	15	30.00%
<b>Desfavorable</b>	7	14.00%
<b>Muy desfavorable</b>	9	18.00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente. Elaboración propia en función a los resultados**



**Fuente. Elaboración propia en función a los resultados**

La tabla y el gráfico 02 evidencian que la expectativa más común en el nivel de clima laboral es media en el 30% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, lo que implica que algunas de las expectativas del clima laboral son cumplidas y otras están relacionadas a la autorrealización, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales.

### 3.2. Nivel correlacional

**Para realizar el análisis a nivel correlacional**, reubicamos la finalidad dada por la determinación entre tipo de inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017.

Y hacemos uso de coeficiente de correlación chi cuadrado para datos nominales, para esto consideramos la tabla de contingencia.

**Tabla N° 03: Tabla de contingencia de inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017.**

NIVEL DE CLIMA LABORAL	INTELIGENCIA EMOCIONAL					TOTAL
	INTRAPERSONAL	INTERPERSONAL	ADAPTABILIDAD	MANEJO DE ESTRÉS	ESTADO DE ANIMO	
Muy favorable	6	2	1	0	1	10
Favorable	1	3	0	4	1	9
Media	0	1	14	0	0	15
Desfavorable	0	4	1	2	0	7
Muy desfavorable	2	2	0	0	5	9
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>50</b>

**Fuente. Elaboración propia en función a los resultados**

Podemos identificar la distribución de frecuencias observadas distribuidas en 5 columnas y 5 filas. En función a ello, para encontrar los grados de libertad

para la tabla 5\*5, es el producto de número de filas menos uno, por el número de columnas menos uno, es decir,  $(c-1)(f-1)$ , por lo tanto,  $(5-1)*(5-1) = 16$ . Para este caso se hizo uso del 5% de nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ) y 04 grados de libertad, el valor de chi cuadrado tabular ( $\chi_t^2$ ) es 26,29.

Las hipótesis a contrastar con el uso contraste estadístico a través del chi cuadrado para el presente estudio es:

**H<sub>0</sub>:** El tipo de inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017, son independientes.

Y la hipótesis alterna

**H<sub>1</sub>:** El tipo de inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017, no son independientes. Es decir, están asociados.

**Tabla 4.** Toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular

tipo de inteligencia	$X_c^2$	gl	Nivel de significancia	$X_t^2$	Decisión
emocional y clima laboral	61,99	16	0.05	26,29	Se rechaza la Ho

**Fuente.** Elaboración propia en función a los resultados

El valor de chi cuadrado calculado ( $\chi_c^2$ ) fue determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se tiene como resultado  $\chi_c^2$  (61,99), siendo mayor que el valor tabular  $\chi_t^2$  (26,29), es decir, se rechaza a hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que dice. El tipo de inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017, no son independientes. Es decir, están asociados.

#### **IV: DISCUSIÓN**

El resultado obtenido nos muestra que existe asociación de las variables Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

En relación a la variable inteligencia emocional; la adaptabilidad es el tipo de inteligencia emocional que presenta el 32% de colaboradores; este se contrasta con lo encontrado con Restrepo, T. (2013) quien concluye que la regulación y el conocimiento propio son componentes de la cognición emotiva se relacionan con el proceso en el trabajo. Por su parte; Fleischhacker, I.A. (2014), pág 72., menciona que los colaboradores del Centro diagnóstico por imágenes Policlínica ponen en práctica la conciencia, el control la motivación, y las capacidades comunitarias, permitiendo ser más capaces en nuestro desempeño. En el ámbito nacional Quispe E. (2015), Conclusiones: los resultados estadísticos de correlación es de 0.520, observándose la existencia de una correlación directa; positiva moderada; analizándose que conforme aumenta esta correlación, aumenta respectivamente esta relación en la misma dirección, creciendo en las dos variables. pág 90.

Sobre la variable clima laboral, podemos indicar la observación en relación al grado de la atmosfera laboral es media en el 30% en los clientes internos de la Municipalidad Provincial de San Martín, lo que implica que algunas de las expectativas del clima laboral son cumplidas y otras que están relacionadas como los elementos: autorrealización, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales. Por su parte; Romero H. N. (2016) concluye que la correlación existente entre la inteligencia emocional y el clima organizacional se demuestra que los colaboradores se obtuvo un nivel de inteligencia emocional muy positiva que colaboran a optimizar la atmósfera laboral de la institución por medio de diferentes aspectos como motivar a los colaboradores y hacer sentir a estos que son importantes para la organización., pág. 36. Restrepo, T. (2013) por su parte concluye que; La inteligencia emocional presenta una correlación de un 65% en relación al desempeño laboral, planteándose una evaluación alta en inteligencia emocional conllevaría a una alta evaluación del desempeño laboral en los alumnos de la Universidad ICESI.

La Autorregulación y el Autoconocimiento representan dos características como la inteligencia emocional que más se correlacionan con el desempeño laboral general de los practicantes de la Universidad ICESI.

Las variables como el desempeño laboral presentan componentes correlacionados con la cognición emotiva como la solución de aspectos problemáticos problemas propios del trabajo, calidad general del trabajo y por último la utilización adecuada de los recursos. Pág. 89.

Fleischhacker, I.A. (2014). Concluye que, los trabajadores que señalaron respuesta en su labor, presenta la habilidad de controlar las emociones en el caso de llamar la atención, así como también al relacionarse directamente con los colaboradores, logrando el aumento de la productividad laboral. pág. 72.

Huamani, N.N. (2015). Según el análisis de los resultados; la atmósfera laboral está ubicada en un grado medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; asimismo se valida la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de Lima, la línea. Pág. 112. Por su parte Vásquez, I. E. (2015). Encuentra que; Los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, presentan como factor predominante de desempeño laboral la efectividad con un 46.00%, que hace referencia al nivel en que la empresa pueda lograr sus metas. Por otro lado, el 30.00% presentan el factor eficacia del desempeño laboral, que hace referencia a la proporción que señala la comparación de los resultados obtenidos, así como los costos ocasionados para su cumplimiento. Pág 43.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se concluye que existe asociación entre tipo de inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, obteniéndose un el valor de 61.99 para el  $X^2$  calculado, con un margen de error de 0.05 y con 16 grados de libertad, frente a  $X^2$  tabular de 26,29; lo que indica que ambas variables están relacionadas.
- 5.2. Los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017, en un 32%, presentan la adaptabilidad como el tipo de inteligencia emocional más resaltante; presentando capacidad para la solución de problemas; prueba de la realidad y flexibilidad; seguido de la inteligencia emocional intrapersonal con el 24% y la interpersonal con el 18%.
- 5.3. En el 30% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017, la expectativa más común del clima laboral es media, lo que implica que algunas de las expectativas del clima laboral son cumplidas y otras están relacionadas a la autorrealización, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Elaborar proyectos e insumos que se relacionen con el clima emocional apoyado con una mejor información, los cambios de acciones y praxis que optimicen el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017, dando un mejor reforzamiento de la inteligencia y de la conducta para que direccionen a un mejor clima laboral.
  
- 6.2. Fortalecer actitudes y acciones integradas a la inteligencia intrapersonal y a las relaciones interpersonales con los clientes internos de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017., que les permitan a los servidores municipales hacer más efectiva su labor profesional.
  
- 6.3. Proponer implementar procesos de evaluación y mejora continua con los clientes internos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017, que fortalezcan acciones relacionadas con el clima laboral.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arano Chávez, R.M., Escudero Macluf J. & Delfín Beltrán L. A. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: Una aproximación*. Universidad Veracruzana. Pp. 9-14. México. Obtenido de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Ed. Trillas, México
- Bustillo, C. (1994). *La Gestión de Recursos Humanos y la Motivación de las personas*. Capital Humano, Madrid.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw-Hill, México
- Chiavenato I., 1999. *Administración de Recursos Humanos. Parte I: Interacción entre personas y organizaciones*. Quinta Edición. Mc Graw-Hill, México.
- Dorta, A. (7 de enero del 2013) *Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional*. Centro de Desarrollo Gerencial. Venezuela. Obtenido de: <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.pe/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>
- Fernández Berrocal P. y Extremera Pacheco N. (2005) *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(3), 63-93. ISSN 0213-8464. Málaga, España.
- Fleischhacker I.A. (2014). “Inteligencia emocional y productividad laboral” (estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica). (Tesis de titulación). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- García, M.G; Ibarra Velázquez L.A. (s.f.) *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. ISBN-13:

978-84-15547-26-6 y N° Registro: 201214077. Obtenido de:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>

Goleman, H. (1998). Inteligencia Emocional en la empresa. (En línea, disponible en: [www.inteligenciaemocional.com](http://www.inteligenciaemocional.com), Internet, consultado el 14 de mayo de 2017)

Gonçalves, A. (2007). Dimensiones del clima organizacional. (En línea, disponible en: <http://www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>, Internet, consultado el 14 de mayo de 2007).

Halpan, K. & Croft T. (1963). Estudios sobre clima en organizaciones escolares. En Fernández M. y Sánchez J. (1996). Manual de prácticas de psicología organizacional. Ediciones Amarú, Madrid

Hernández, R. et. al. (1998). Metodología de la investigación. Mc Graw-Hill, México.

Hodgetts, R. & Altman, S. (1998). Comportamiento en las organizaciones. Mc Graw- Hill, México.

Huamani N.N. (2015) El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013. (Tesis de titulación) Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Villa El Salvador, Perú.

Keen, S. (1993). El lenguaje de las emociones. Ed. Paidós. Buenos Aires.

Keenan, K. (2000). Gestión del equipo humano. Editorial Booket, Madrid

Martínez, M. (23 de marzo del 2011). Importancia que reviste la inteligencia emocional para el buen funcionamiento de las empresas. Venezuela. Just another WordPress.com site. Obtenido de: <https://recursoshumanosblog.wordpress.com/2011/03/23/importancia-que-reviste-la-inteligencia-emocional-para-el-buen-funcionamiento-de-las-empresas/>Marín, F. (1990). Empresa y grupo: Clima laboral. EADA Gestión, Barcelona

- Moscoso Gil J.J. (19-01-2017) La inteligencia emocional en el ámbito laboral. obtenido de: <http://prevencionar.com/2017/01/19/la-inteligencia-emocional-ambito-laboral/>
- Munch, G. & García, G. (1997). Fundamentos de Administración. Ed. Trillas, México.
- Novick, M. (1999). Experiencias exitosas de capacitación de empresas innovadoras en América Latina y el Caribe. En Guillermo Labarca (coordinador). Formación y Empresa, Montevideo.
- López, L. A. (2013) “Clima Organizacional”. Universidad Tecnológica Tula Tepeji. Pachuca de Soto Hidalgo, México. Obtenido: <http://www.uttt.edu.mx/CatalogoUniversitario/imagenes/galeria/131A.pdf>
- Peiro, J. M. & Prieto, F. (1996). Tratado de Psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto. Síntesis Psicología, Madrid.
- Quispe, E. (2015) Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha, andahuaylas, 2015. (Tesis de titulación) Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.
- Ratachi, H.J. (s.f) Cuestionario Tesis Clima Laboral Sonia Palma Carrillo: Capitulo I el problema científico. Obtenido de: <http://ucv-pe.academia.edu/HeydiJohanaRatachiRojas>
- Restrepo, T. (2013). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad ICESI. (Tesis de grado) Universidad ICESI. Santiago de Cali.
- Robbins, S. P. (1992). Comportamiento Organizacional. Editorial Prentice Hall, México.
- Rodríguez, M. (2000). Motivación al trabajo. Editorial El Manual, Bogotá.

Romero, H. N. (2016). Inteligencia emocional y clima organizacional. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala de la Asunción.

Tejido, M. M (s.f.) La inteligencia emocional: Marco teórico e investigación. Obtenido de:  
<http://www.redem.org/boletin/files/Marta%20Tejido%20%20-%20inteligencia%20emocional.pdf>

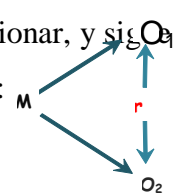
Vásquez, I. E. (2015). “Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015” (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEORICO
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el tipo de inteligencia emocional más resaltante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima laboral predominante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar el tipo de inteligencia emocional más resaltante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017.</p> <p>Identificar el nivel de clima laboral predominante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017.</p>	<p><b>General</b></p> <p>Existe asociación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>H1 El tipo de inteligencia emocional más resaltante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017 es la interpersonal.</p> <p>H2 El nivel de clima laboral predominante en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017 es el consultivo.</p>	<p>Inteligencia emocional:</p> <p>BarOn (1997) define como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio</p> <p>Clima laboral:</p> <p>Sonia Palma (2004), El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.</p>

DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS													
<p>El presente diseño de investigación es No Experimental Transversal Correlacionar, y sigue el siguiente esquema:</p>  <p>Dónde:  <b>M</b> : Muestra  <b>O<sub>1</sub></b> : Inteligencia emocional  <b>O<sub>2</sub></b>: Clima laboral  <b>R</b> : Coeficiente de Correlación</p>	<p><b>Muestra Universal o Población Muestral</b></p> <p>La población y muestra estará conformada por 50 colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín</p>	<p><b>Variab</b>  <b>LE</b></p> <p>V1: Inteligencia emocional  V2: Clima laboral</p> <table border="1" data-bbox="1093 528 1550 1313"> <thead> <tr> <th>VARIABLE</th> <th>DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Inteligencia emocional</td> <td>Intrapersonal</td> </tr> <tr> <td>Interpersonal</td> </tr> <tr> <td>Adaptabilidad</td> </tr> <tr> <td>Manejo de estrés</td> </tr> <tr> <td>Estado de ánimo</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Clima laboral</td> <td>Autorrealización</td> </tr> <tr> <td>Involucramiento laboral</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Condiciones laborales</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	DIMENSION	Inteligencia emocional	Intrapersonal	Interpersonal	Adaptabilidad	Manejo de estrés	Estado de ánimo	Clima laboral	Autorrealización	Involucramiento laboral	Comunicación	Condiciones laborales	<p><b>Escala de clima laboral CL-SPC</b></p> <p><b>Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory</b></p>
VARIABLE	DIMENSION															
Inteligencia emocional	Intrapersonal															
	Interpersonal															
	Adaptabilidad															
	Manejo de estrés															
	Estado de ánimo															
Clima laboral	Autorrealización															
	Involucramiento laboral															
	Comunicación															
	Condiciones laborales															



## ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL –SPC

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente y coloque el número que usted cree conveniente, según su punto de vista. Conteste todas las preguntas, asimismo no existen respuestas buenas ni malas.

- ♣ Ninguno o Nunca: 1
- ♣ Poco: 2
- ♣ Regular o Algo: 3
- ♣ Mucho: 4
- ♣ Todo o Siempre: 5

1. Existen oportunidades de progresar en la institución.
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.
10. Los objetivos de trabajo son retadores.
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades
16. Se valora los altos niveles de desempeño

17. Los trabajadores están comprometidos con la organización
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo
19. Existen suficientes canales de comunicación.
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.
30. Existe buena administración de los recursos.
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.
46. Se reconocen los logros en el trabajo.
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral
48. Existe un trato justo en la institución
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros

## CUESTIONARIO

### INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

#### INTRODUCCIÓN

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 las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. 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 como te gustaría ser, NO como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es difícil para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problema para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).

34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.

66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.

95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.

127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Reátegui García, Oscar Roberto  
 Institución donde labora : Centro de Salud Mental  
 Especialidad : Mg. En Psicología Educativa  
 Instrumento de evaluación : Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotien Inventory  
 Autor (s) del instrumento (s) : Rauven BarOn, estandarizado por Nelly Ugarriza Chávez.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotien Inventory</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotien Inventory</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotien Inventory</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**El instrumento es válido, puede ser aplicado**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Tarapoto, 18 de Junio de 2015

48

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Reátegui García, Oscar Roberto  
 Institución donde labora : Centro de Salud Mental  
 Especialidad : Mg. En Psicología Educativa  
 Instrumento de evaluación : Escala de clima laboral CL-SPC  
 Autor (s) del instrumento (s) : Sonia Palma Carrillo.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Escala de clima laboral CL-SPC</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Escala de clima laboral CL-SPC</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X	/	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Escala de clima laboral CL-SPC</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**El instrumento es válido, puede ser aplicado**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

Tarapoto, 18 de Junio de 2015

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Ríos Campos, Susan Mirela  
 Institución donde labora : Universidad Alas Peruanas  
 Especialidad : Docente Encargada del departamento de Psicopedagogía.  
 Instrumento de evaluación : Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory  
 Autor (s) del instrumento (s) : Rauven BarOn, estandarizado por Nelly Ugarriza Chávez.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**El instrumento es válido, puede ser aplicado**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

47

  
 Mg. Psic. Susan Mirela Ríos Campos  
 Encargada del departamento de Psicopedagogía  
 UAP ALAS PERUANAS

Tarapoto, 05 de Julio de 2015

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ríos Campos, Susan Mirela  
 Institución donde labora : Universidad Alas Peruanas  
 Especialidad : Docente Encargada del departamento de Psicopedagogía.  
 Instrumento de evaluación : Escala de clima laboral CL-SPC  
 Autor (s) del instrumento (s) : Sonia Palma Carrillo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Escala de clima laboral CL-SPC</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Escala de clima laboral CL-SPC</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotien Inventory</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Escala de clima laboral CL-SPC</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**El instrumento es válido, puede ser aplicado**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48


**UAP**  
 UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
 Mg. Psic. Susan Mirela Ríos Campos  
 ENCARGADA DEL DEPTO. DE PSICOPEDAGOGÍA  
 TARIAPOTO

Tarapoto, 05 de Julio de 2015

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Juárez Días, Juan Rafael  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente facultad de Ciencias Sociales y Humanidades.  
 Instrumento de evaluación : Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotien Inventory  
 Autor (s) del instrumento (s) : Rauven BarOn, estandarizado por Nelly Ugarriza Chávez.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotien Inventory</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotien Inventory</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotien Inventory</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Inventario EQ-I BarOn Emotional Quotien Inventory</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**El instrumento es válido, puede ser aplicado**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Tarapoto, 25 de Junio de 2015

47

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
 Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales  
 Dr. Juan Rafael Juárez L.  
 DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Juárez Díaz, Juan Rafael  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente facultad de Ciencias Sociales y Humanidades.  
 Instrumento de evaluación : Escala de clima laboral CL-SPC  
 Autor (s) del instrumento (s) : Sonia Palma Carrillo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Escala de clima laboral CL-SPC</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Escala de clima laboral CL-SPC</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Escala de clima laboral CL-SPC</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**El instrumento es válido, puede ser aplicado**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Tarapoto, 25 de Junio de 2015

48

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO  
 Departamento de Ciencias Sociales y Humanidades  
 .....  
 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz  
 DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN




**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 12 de 13

Yo, **Dioner Francis Marín Puelles**, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo - Tarapoto, revisor de la tesis titulada: "**Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017**", de la estudiante **ROJAS GRANDEZ FRANCESCA ROSALIA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 26 de julio de 2019



Mg. Dioner Francis Marín Puelles  
Psicólogo  
C.Ps.P. 9711

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la  
Municipalidad Provincial de San Martín, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

Franchesca Rosalia Rojas Grandez

**ASESOR:**

Mg. Ranzo Carranza Esteban

## Resumen de coincidencias

**24 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	15 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 % >
3	recursosbiblio.uri.edu.gt Fuente de Internet	1 % >
4	repositorio.upu.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
8	Entregado a UNIV DE L... Trabajo del estudiante	<1 % >
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
10	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
11	repositorio.unia.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
12	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
13	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 5 de 13

Yo, **ROJAS GRANDEZ FRANCESCA ROSALIA**, identificada con DNI N° 45857381 egresada de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, **autorizo (x)**, No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017**", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 45857381

FECHA: 26 de juliodel 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA:

Mg. Dioner Francis Marín Puelles

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Franchesca Rosalia Rojas Grandez

INFORME TITULADO:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN, 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de octubre de 2017

NOTA O MENCIÓN: 11



Mg. Dioner Francis Marín Puelles  
Coordinador de la Escuela de Psicología

UCV - Tarapoto