



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Inteligencia emocional y clima organizacional del área de administración del distrito
fiscal de Cajamarca.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Mostacero Díaz, Urías Aurelio (ORCID: 0000-0001-5890-2347)

ASESOR:

Mg. Chero Zurita, Juan Carlos (ORCID: 0000-0003-3995-4226)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Chiclayo – Perú

2019

Dedicatoria

A mi esposa CRISTINA e hijos JOAQUÍN y ARIANA, por ser la invaluable motivación para lograr este objetivo académico.

A mis padres URÍAS y NORMA, mis hermanos URÍAS, MARITZA y ANELÍ; por ser las fortalezas de formación e incentivo de superación.

Agradecimiento

A Dios por ser el Gran Arquitecto Del Universo y el hacedor de nuestra vida.

A mi asesor JUAN CARLOS CHERO ZURITA, por su paciencia y constante orientación en el desarrollo de esta tesis.

Al Ministerio Público y todas las personas que colaboraron al permitir investigar sobre el tema de esta tesis.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	16
2.1. Diseño de investigación.....	16
2.2. Operacionalización de las variables.....	17
2.3. Población, muestra y muestreo (Incluir criterios de selección).....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.5. Procedimiento.....	18
2.6. Método de análisis de datos.....	18
2.7. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 01: Operacionalización de variables.....	20
Tabla 02: Dimensión inteligencia personal.....	21
Tabla 03: Dimensión inteligencia interpersonal.....	22
Tabla 04: Dimensión manejo de estrés.....	22
Tabla 05: Nivel de la variable inteligencia emocional.....	23
Tabla 06: Dimensión estructura.....	24
Tabla 07: Dimensión identidad.....	25
Tabla 08: Dimensión cooperación.....	26
Tabla 09: Dimensión relaciones.....	27
Tabla 10: Dimensión recompensas.....	28
Tabla 11: Nivel de la variable clima organizacional.....	29

Índice de figuras

Figura 02: Dimensión inteligencia personal.....	21
Figura 03: Dimensión inteligencia interpersonal.....	22
Figura 04: Dimensión manejo de estrés.....	22
Figura 05: Nivel de la variable inteligencia emocional.....	23
Figura 06: Dimensión estructura.....	24
Figura 07: Dimensión identidad.....	25
Figura 08: Dimensión cooperación.....	26
Figura 09: Dimensión relaciones.....	27
Figura 10: Dimensión recompensas.....	28

RESUMEN

La presente investigación titulada Inteligencia emocional y clima organizacional del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca. Tuvo como objetivo presentar problemática de dos variables importantes en el sistema educativo como son Inteligencia emocional y clima organizacional y a la vez determinar la relación que existe entre ellas en el área de administración del distrito fiscal de Cajamarca, en el cual se demostró en los resultados que existía dicha relación; el presente trabajo es de vital importancia y de mucha trascendencia ya que ha permitido utilizar instrumentos ya estandarizados y evaluar dichas variables para su posterior solución.

La presente investigación es tipo Investigación descriptiva – correlacional debido a que la finalidad de la investigación es determinar la relación de las variables de estudio inteligencia emocional y clima organizacional del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.

La población está conformada por 25 trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca. La muestra estaría conformada en un total de 25 personas por ser un grupo pequeño, fueron informados de los cuestionarios aplicados. Como parte de los criterios éticos establecidos por la Institución para el proyecto, a cada personal se le aplicó la encuesta con su propia autorización y aceptación.

Palabras clave: clima organizacional, inteligencia emocional.

ABSTRACT

The present investigation entitled Emotional intelligence and organizational climate of the administration area of the fiscal district of Cajamarca. The objective was to present problems of two important variables in the educational system such as emotional intelligence and organizational climate and at the same time determine the relationship between them in the area of administration of the fiscal district of Cajamarca, in which it was demonstrated in the results that this relationship existed; The present work is of vital importance and of great importance since it has allowed us to use already standardized instruments and evaluate these variables for their subsequent solution.

The present investigation is a descriptive - correlational research type because the purpose of the investigation is to determine the relationship between the variables of study of emotional intelligence and organizational climate of the administration area of the fiscal district of Cajamarca.

The population is made up of 25 workers from the administration area of the Cajamarca fiscal district. The sample would consist of a total of 25 people for being a small group, they were informed of the questionnaires applied. As part of the ethical criteria established by the Institution for the project, the survey was applied to each staff with their own authorization and acceptance.

Keywords: organizational climate, emotional intelligence.

I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es un recurso que permite a la persona comprender y tener control sobre sus emociones y sentimientos. Siendo así la persona resulta ser más equilibrada, puede guiar su conducta, comprender a los demás, alcanzar alta motivación para hacer sus actividades cotidianas, laborales y estudiantiles. Esto les lleva a poner en práctica desarrollando sus actividades hasta alcanzar el éxito deseado. (Romero, 2016).

La inteligencia emocional se presenta en base a la capacidad de hacer razonamientos en torno a las emociones para mejorar la manera de pensar. Se entiende como una capacidad cognitiva que sirve para la comprensión, el reconocimiento y evaluación de los significados de la emoción para el razonamiento y solución de problemas. Una de las definiciones con respecto a la inteligencia emocional sostiene que son gama de procesos cognoscitivos mentales que tienen su base en el sentimiento y pensamiento. Tiene la función de controlar la mente para el trabajo. También se considera como una habilidad que tiene la persona para el dominio de sus emociones. Asimismo, se considera una capacidad para la percepción de emociones, utilidad de emociones, comprensión y manejo de las emociones. (Bassem y Majdlani, 2017, p.12).

Por otro lado, el clima organizacional si es saludable beneficia a las personas. Esto se evidencia en el trato adecuado, amable, respetuoso, con las personas. Facilita a que los individuos sientan comodidad en las labores de trabajo y el trato entre las personas. Si no se cumple estas condiciones el contrario será perjudicial para la interrelación interpersonal, para la organización y para el desarrollo de las actividades laborales. Es necesario comprender que no sólo depende de los trabajadores el sostenimiento de un buen clima; sino de toda la organización. De lo contrario se empeorará o mejorará la satisfacción en los comportamientos y el clima que se comparta. El clima y productividad van de la mano debido a que un colaborador que tenga un buen clima, es lógico que el desempeño de sus funciones será mejor. (Romero, 2016).

El clima organizacional se conceptualiza como la agrupación u confluencia de percepciones que tienen los trabajadores sobre situaciones que se perciben en la práctica laboral, la tipología de comportamientos que se apoyan y se brindan recompensas. Asimismo, refleja la percepción de la masa que trabaja, las prácticas, las políticas y los procesos. De aquí que el clima organizacional se considera como constructor con los significantes implicados en gestión del recurso humano y el comportamiento de la organización. (Kamarul, Sajjad y Wang, 2018)

El clima se constituye en una ruta. Las personas dentro de la organización se perciben y se caracterizan por lo actitudinal y los valores que se asientan en las personas y en los equipos. En este contexto los sujetos se tienen en cuenta las experiencias interrelacionadas que tienen al interior de la institución. La noción de cooperación se refiere a las personas y la ejecución de trabajo interrelacionada. La percepción puede que se incluya el apoyo, cooperación, imparcialidad, conflicto, estándares, amabilidad, compromiso y amabilidad. (Wilmar, 2016).

La cultura de organización y el clima laboral se relacionan estrechamente. La cultura organizacional es estable y está referido a supuestos, creencias y valores que se arraigan en el sistema de organización. Los componentes son filiación, equidad, pertenencia, soportes de gestión, clima innovador. En toda organización la confianza es básica para el desarrollo de la buena relación cooperativa en los trabajadores. (Bassem y Majdlani, 2017, p.19).

Rico (2015) sostiene que se debe establecer el trabajo por equipos en los colaboradores de la empresa para fomentar un clima propicio funcional orientado a objetivos positivos. Por tal, ello es esencial para el crecimiento del sujeto al interior de una institución. Para ello se debe incrementar la capacidad de compromiso para asegurar que el trabajador se involucre orientado a los resultados.

A nivel nacional, se tiene en cuenta que los jefes son los encargados de unir esfuerzos para que se optimice la relación laboral dentro de una institución. Para ello se debe trabajar

en equipos, potenciar la empatía generando climas laborales acogedores y propicios que tengan sustento en los valores de la confianza, respeto e identificación con la empresa. Por ello, al correlacionar las variables inteligencia emocional y clima organizacional sostiene que el trabajador como colaborador tiene un valor alto en el sistema administrativo, sin embargo, debido al trato que se le brinda presenta niveles bajos de inteligencia emocional debido que no se potencian estas capacidades. Asimismo, agrega que los colaboradores tienen niveles altos de involucramiento en la actividad laboral. Al vincular las dos variables no se encontró correlación debido a factores externos e internos que influían en las dos variables.

Por otro lado, las dos variables se correlacionan de manera significativa (0,61) lo que indica que a mayor inteligencia emocional se mejora el clima de la institución.

Morote (2017) plantea que existe correlación en las variables dadas las dimensiones de pares involucramiento – comunicación, condición laboral – supervisión, clima; sin embargo, la correlación entre las dos variables es baja con un índice de 0,458 con lo que se interpreta que cuando es mayor la inteligencia emocional, mayor será el clima laboral. Por otro lado, encontró una alta relación positiva entre las variables (0,969) indicando que las dos se vinculan en sus dimensiones.

A nivel local las organizaciones promueven y desarrollan las capacidades emocionales de los trabajadores con el fin de que estos se motiven y sean responsables en las habilidades y actividades diarias. Se tiene muy en cuenta que cuando se desarrolla la inteligencia emocional se potencia los aprendizajes de actuación en el entorno.

El área de administración del distrito fiscal de Cajamarca se encarga de velar por el cumplimiento del reglamento, política, directivas y procesos que se relacionan con la parte administrativa del distrito fiscal además de asesorar al presidente de la Junta de Fiscales en el ámbito de su competencia también de llevar el control de asistencia y permanencia del distrito fiscal y por último brindar atención de bienes y servicios en forma diligente y oportuna para todas las dependencias del distrito fiscal en función a las normas de austeridad y la disponibilidad presupuestal, optando por su buen servicio.

La problemática hallada en la administración del distrito fiscal, se centra en el pago a destiempo de los alquileres se encontró además la existencia de mal mantenimiento de almacenes, conservación y seguridad de bienes incautados de la misma manera no hay un buen mantenimiento preventivo de los equipos y el abastecimiento en los requerimientos de las áreas se presentan como dificultades institucionales. Esto presenta carencias por comprender el alcance práctico de una gestión efectiva de la inteligencia emocional. Para ello es necesario que se fortalezca y se optimice el clima de la institución. Con el desarrollo de esta investigación se alcanza una relación directa entre las dos variables en cuestión del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.

El estudio de las emociones en los procesos para tomar decisiones siempre lleva a lo emotivo. Definitivamente, la inteligencia emocional se encuentra en el centro de la habilidad de un líder eficaz, explica que un líder es clave en el desempeño de la institución lleva consigo una habilidad mental para comprender y manejar todo tipo de emociones. Así también, puede comprender los sentimientos personales de sí mismo y de los otros. Cada área del cerebro tiene ciertas divisiones que desde las esenciales hasta los procesos psicológicos más altos y complejos que lo conforman como son la cognición y las emociones. La percepción emocional que constituye la primera rama se entiende como una capacidad que nos permite ser consciente de nuestras emociones; así como expresarlas sin necesidad de emocionarse frente a los demás. La percepción emocional comprende una capacidad para discriminar emociones deshonestas y honestas. La segunda rama lo constituye la asimilación emocional que viene a ser una capacidad que distingue los tipos de emociones de una persona siente e identifica las emociones que inciden en el proceso del pensamiento.

Para el desarrollo del presente trabajo se tomó como referencia investigaciones internacionales, nacionales y locales que permitieron ampliar el horizonte del problema a fin de darle un mejor tratamiento se desarrolló una investigación denominada Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-Matec S.A.S. El trabajo buscó describir la influencia que ejerce

la inteligencia emocional en el clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral. La investigación fue de tipo cuantitativa cuyo diseño es correlacional.

El muestreo es no probabilístico cuya muestra fue de 12 y corresponde a los colaboradores de la organización. A estos se les aplicó los instrumentos de las variables. En las conclusiones determina que existe estrecha relación entre la inteligencia emocional e índice de ausentismo. Lo que significa que mientras más alto es la estabilidad emocional más bajo será el índice de ausentismo. Asimismo, sostiene que existen razones para que inasistan que corresponde al ámbito laboral como transporte, residencia; que no corresponde al incremento del ausentismo.

A partir de la postura de Romero (2016) en su estudio denominado Inteligencia emocional y clima organizacional desarrollado en la universidad Rafael Landívar de México. La investigación buscó vincular las dos variables con el fin de determinar el comportamiento de las mismas y sus dimensiones. La investigación corresponde al tipo descriptivo correlacional. Se trabajó con 32 colaboradores a quienes se les aplicó dos instrumentos cuya administración fue individual. En las conclusiones sustenta que en la variable inteligencia emocional se obtuvo un nivel óptimo demostrando que son personas que coadyuvan a desarrollar ambientes laborales propicios en la institución como la motivación y búsqueda de la identidad dentro de la organización. Para ello plantea como dimensiones de esta variable son la relación interpersonal, empatía, liderazgo que se desarrolla a través de actividades. Por otro lado, se considera que no se ha tenido en cuenta el clima organizacional pues no se ha tenido en cuenta las dimensiones de resolución de conflictos, la comunicación, así como el favoritismo entre los actores. A partir de la discusión que realiza recomienda que se fomente la inteligencia emocional con la finalidad que se mejore el clima organizacional de la institución.

Basándose en la teoría de Morote (2017) en su indagación denominada “Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2017” buscó determinar la relación entre las variables. Cuya investigación correspondió al tipo de investigación básica cuantitativa con diseño correlacional. La

muestra fue de 53 participantes del servicio de salud a quienes se les aplicó dos instrumentos estandarizados. Los resultados indicaron que existe una relación baja y positiva (0,342) lo que significa que a mayor inteligencia emocional se mejoran las condiciones laborales.

Villarreal (2017) desarrolló un estudio al cual denominó: “Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de lima metropolitana”. La investigación buscó encontrar la vinculación de las variables en los trabajadores de la empresa. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional. La muestra se conformó alrededor de 168 participantes entre varones y mujeres a los cuales se les realizó la aplicación de dos instrumentos destinados al recojo de información cuyo muestreo fue intencional. En las conclusiones determina una correlación solamente cuando se comparan todas las dimensiones de las dos variables.

En base a la investigación de Montoya (2015) titulada como: “Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015”. Plantea que las emociones son importantes para la vida cotidiana y laboral de la institución educativa estatal de la policía. En este tipo de instituciones se tiene una organización poco flexible, parametrada, prima la descoordinación con climas laborales negativos que no facilita el logro de objetivos ni menos eficiente ni eficaz en las tareas que se desarrollan. En este contexto poco se comprende y pone en práctica la inteligencia emocional de los colaboradores.

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de las dos variables en los que trabajan en la institución educativa. La metodología correspondió a descriptiva correlacional utilizándose el coeficiente de correlación de Spearman. La muestra fue de 93 trabajadores a quienes se les aplicó dos instrumentos para recoger la información. En las conclusiones expresa que de modo general el 38,7% presenta una capacidad emocional media y el 22,6% baja capacidad emocional. El 39,8% presenta un clima laboral medio y el 41,9% manifestó un clima favorable.

Cotrina (2019) desarrolló una investigación en la Universidad Señor de Sipán denominada Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera - Lambayeque 2019. La investigación tuvo como propósito establecer la

vinculación entre las variables en torno a los trabajadores de la empresa. La investigación fue de tipo cuantitativo con diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo integrada por 120 personas que trabajan en la empresa molinera. A estos actores se les aplicó dos instrumentos para cada variable. Los hallazgos evidencian que el 49% se encuentra en el nivel bajo en clima organizacional. De modo general, se concluye que existe relación entre las dos variables con un índice de relación de 0,944 siendo altamente significativa.

La inteligencia emocional facilita la consideración e importancia de las emociones como variable que viabiliza la conservación y desarrollo de la calidad de vida potenciando el desarrollo profesional, familiar y personal. Hoy en día se considera la inteligencia emocional como fiel reflejo del cociente intelectual en psicología. Este es un concepto relativamente nuevo. La inteligencia consiste en dos formas disímiles que se complementan: la interpersonal que es la facultad de comprender los contrastes y variaciones del temperamento, intención y la motivación ajena. La otra, intrapersonal que radica en la capacidad para la reflexión en torno a las emociones individuales usándolas de guía para que se modele la conducta.

Goleman (2010) explica dos inteligencias propuestas por Garner formulando la definición de inteligencia emocional como un sistema de competencias, habilidades, actitudes y destrezas que influyen en una persona, en las reacciones, en los estados de la mente y que se puede conceptuar como una capacidad para que se reconozca los sentimientos propios y de los otros, y del manejo de las relaciones interpersonales.

Bar-On (2000) explica que la inteligencia emocional es un conjunto de competencias, habilidades no cognitivas y actitudes que inciden en las capacidades de la persona para que alcance el éxito a través del dominio y exigencia profesional del entorno.

Si bien es cierto, estos autores tienen concepciones disímiles en la perspectiva y enfoque sobre el tema; sin embargo, cabe explicar que coinciden que la inteligencia emocional es un indicador importante en el éxito de las personas en la vida.

Un modelo teórico sobre inteligencia emocional lo sustentan Mayer y Salovey (1990), quienes sostienen que en las últimas décadas los estudiosos han estructurado una variedad de propuestas teóricas en torno al tema. De modo general la base de todo esto son tres orientaciones: habilidades o competencias, inteligencia y comportamientos. A continuación, se detalla los más relevantes.

El modelo de la inteligencia emocional y social de Bar-On (2000) que explica que la inteligencia emocional ésta influida por un conjunto de relaciones emocionales que son personales y sociales que tienen incidencia en las habilidades de adaptación activa sin presiones y las demandas del ambiente. Se basa en componentes inter e intra personal, dominio del estrés, adaptabilidad, y estado de ánimo.

El modelo de competencias emocionales de Goleman (2010) plantea que es una teoría aplicable en el espacio laboral como también organizacional que se centra en el pronóstico de excelencia laboral. Tiene influencia en el proceso psicológico cognitivo y no cognitivo. Está integrada por cinco competencias que son reconocimiento, entendimiento y dominio de emociones, automotivación y dominio de relaciones.

Goleman (2010) plantea cinco competencias analizando las inteligencias personales de Gardner. La primera corresponde al **conocimiento de las propias emociones**. Consiste en una capacidad de percepción al momento en que aparece la emoción. Este se considera como la base esencial del conocimiento entusiasta. Esta capacidad permite hacer un seguimiento en el tiempo con la intención de tener una intromisión de la mente y comprender las emociones de uno mismo. Es importante en la medida que permite determinar el sentimiento personal. Los sujetos que son seguros en sus sentimientos, de modo genérico, pueden orientarse bien en la vida. Eso es porque no tienen dudas al expresar sus emociones de modo transparente y genuino. (Goleman, 2010).

La segunda capacidad tiene que ver con el control de las emociones. En esta capacidad ingresa de lleno un concepto que es la atención plena que se convierte en una forma de aptitud que facilita el control de la emoción ajustándolo a la ocasión. Esta capacidad permite estar

en calma, no estar inquieto, amargado, impreciso; moderando los resultados para que no aparezcan en las relaciones sociales. Los sujetos desprovistos de esta capacidad luchan con frecuencia con las tensiones; sin embargo, las personas que lo superan se recuperan de modo significativo de manera rápida de la desgracia y desastre de la vida. (Goleman, 2010).

La tercera capacidad corresponde a la motivación de sí mismo. Esto es, el control de una vida apasionada y la subordinación a una meta u objetivo que es básico para cuidar e incitar a la innovación, inspiración y la consideración. El producto de esta capacidad es la satisfacción, la minimización de impulsividad, la discreción, saber posponer. Esto nos lleva a desarrollar la personalidad de líder con resultados extraordinarios solucionando los problemas cotidianos y laborales de las personas y de uno mismo. Esto es lo que se llama una persona progresiva, poderosa en liderazgo dentro de la organización. (Goleman, 2010).

La cuarta capacidad corresponde al reconocimiento de las emociones ajenas. En esta capacidad ingresa de manera directa la empatía que mucho depende de la atención entusiasta de uno mismo. Esto se explica mejor a partir de los rasgos armonía apasionada y la filantropía que es base para la compasión. Una persona que es empática adquiere presencia social lo que otros requieren de manera necesaria para ser vistos como empáticos. Estos rasgos facilitan de manera progresiva la toma de puestos y desarrollo social en el grupo. Por ejemplo, estos rasgos encajan muy bien en una persona que busca en sus compañeros el bienestar, aquella que brinda instrucciones, capacidad para los negocios, ser ejecutivo en una empresa, comunicador social, entre otras. (Goleman, 2010).

La quinta capacidad corresponde a un manejo eficiente de relaciones. En cuanto al arte referente a las relaciones tiene su esencia en la capacidad de conexión suficiente teniendo en cuenta los sentimientos de los otros, superando insuficiencias, la rivalidad, cálculos egoístas, situaciones particulares, entre otros. Estos son los rasgos que son esenciales en esta capacidad donde la notoriedad, la adecuación relacional, iniciativa son importantes. (Goleman, 2010).

Las **dimensiones de la inteligencia emocional** revisten un constructo construido sobre la base de la relación inter, intra personal y manejo del estrés. Para Goleman (2010) toda medición de la inteligencia emocional reviste las siguientes dimensiones:

La dimensión intrapersonal es abordada por Goleman (2010) que indica que es un conocimiento del aspecto interno de la persona. Incluye la accesibilidad respecto a la vida emocional, a los sentimientos, la discriminación de las emociones y nombrarlas al reconocerlas e comprender orientando la conducta propia.

En otro modo, los sujetos que poseen una alta inteligencia emocional se muestran en sus relaciones sociales alegres, desprovistos de molestias, reflexionarán sobre sus preocupaciones buscando una alternativa de solución, son discretas. Evidencian que están revestidos de capacidades trascendentales para determinar causas y buscar soluciones de las personas demostrando ser amables, cálidos, acogedores y proactivos. Estos tienen una moral una moral limpia de la vida buscando conexiones sociales. Se presentan a los grupos como personas entusiastas, se sienten seguros de sí mismos, tranquilos con sus amigos y consigo mismo, buscan la paz.

Las mujeres exhiben alto coeficiente intelectual demostrando tener certeza en sus actos. Estiman sus consideraciones, determinan las dificultades, tienen buen gusto, estiman las dificultades hipotéticas, tienen interés en lo académico. Se muestran reflexivas, no se tensionan, ni ejecutan coacciones. (Goleman, 2010).

El conocimiento de sí mismo solventa que el ser humano se encarga de reflexionar sobre lo malo y lo bueno de su actuación. Este es un proceso donde la persona puede exhibir y dar a conocer las actuaciones correctas y beneficiosas y aquellas incorrectas que no son beneficiosas para uno mismo.

Un indicador de seguridad es un factor interesante en el ser humano pues incide en el desenvolvimiento de los sujetos cuando exhiben sus ideas u opiniones en el grupo sobre un tema o materia específica.

La autoestima entendida como una valoración positiva de los rasgos físicos, mentales y espirituales, que se tiene se sí misma una persona. Este valor sobrepasa a las cosas y los bienes.

La autorrealización entendida como una satisfacción al cumplir con metas u objetivos personales. Forma parte del desarrollo y las potencialidades de la persona. De esta forma las personas evidencian talentos y habilidades con el fin de hacer lo que se desea. Asimismo, se considera logros y cumplimiento de objetivos personales demostrando alegría.

La independencia es una cualidad que reviste esta variable porque es una cualidad personal poseedora de libertad y autonomía a fin de expresar, realizar una actividad, tomar decisiones sin ser influido por otras personas.

Mientras tanto, al referirse a la dimensión interpersonal basándonos en las ideas de Garsed (1983) manifiesta que esta dimensión se va instaurando según un tipo de capacidad nuclear con el fin de realizar distinciones entre otras. Esta dimensión se construye con conexiones bajo un conocimiento relacional.

Para Goleman (2010) sostiene que comprende la capacidad de comprender a los demás y precisar cuáles son los temas por los que pueden ser persuadidos, cómo funciona y cómo desarrollar una coordinación adecuada. La relación intrapersonal se considera una forma de entablar conexión con otra u otras personas.

La dimensión del dominio del estrés para Ugarriza (2003) es un componente que mide las actitudes y perspectivas individuales hacia la vida constituyendo una capacidad básica orientada a la solución de dificultades y conflictos producido por una situación conflictiva que lleva consigo un gran estrés.

El clima organizacional es el producto de una cultura de organización que se relaciona con la actuación y los sentimientos de los trabajadores de la empresa o institución. Este concepto se hace visible en el ambiente laboral a través de mediciones temporales, o lapsus. Esto debe ser así debido que un grupo refleja cierta conducta en un momento que atiende una

situación mediática lo cual puede variar en otras mediciones y situaciones. A partir de esto se puede llegar a la conclusión que la cultura de organización tiene su base en el tiempo.

Se podría ensayar un concepto sobre clima organizacional como un variado conjunto de rasgos que se reflejan y perciben en una institución; de modo que los subsistemas se pueden llegar a inducir llegando la institución a adecuarse a sus miembros o también al entorno.

Una teoría relacionada con el clima organizacional observa un canal sobre el cual transitan los objetivos de una organización. Este incide de manera directa en la conducta e inspiraciones causando diferentes posibilidades de asociación. (Iglesias y Sánchez, 2015).

El clima organizacional es un ingrediente importante hoy en día para la mayoría de organizaciones como empresas, familia, PYMES, entre otras. Este tiene una incidencia en el proceso mental de los directivos y trabajadores. Esto se presenta en diferentes formas como el pensamiento crítico, liderazgo, correspondencia, inspiración, aprendizaje, y las repercusiones en los dominios de las asociaciones y el cumplimiento laboral. De ahí que fue vital para las condiciones del cumplimiento de los trabajadores al interior de las instituciones con impactos en la eficiencia de las funciones de los puestos de trabajo. (Chirinos, Meriño y Martínez, 2018).

La satisfacción de un trabajador se siente al alcanzar su objetivo cuando existen logros y una calidad en las relaciones interpersonales llevadas por un clima organizacional. Estas se evidencian cuando se puede interceder, verificar y saber sobre la verdad de las cosas. Se considera de vital importancia la eficiencia perteneciente a los empleadores dirigido hacia el desarrollo de tal organización. La vida laboral tiene una naturaleza fáctica en el ambiente de la organización. Implica afrontar con las contingencias que los sujetos perciben sobre las conexiones de la organización en la que viven las experiencias de la empresa u organización. Estas conexiones significan la sustancia de entablar relaciones con los diferentes estamentos de la vida laboral. (Toro y Sanín, 2013).

De aquí que la descripción de un clima constructivo debido que los trabajadores observan el trabajo y los procesos de relaciones laborales de manera constructiva y positiva. Esto se percibe de la ayuda mutua que se brindan desde sus funciones los gerentes, socios, trabajadores, directivos al interior de la organización.

En el campo laboral el clima organizacional se presenta como una forma de tratamiento entre las personas que convergen en las conexiones generando climas propicios y otros enraizados para la convivencia. Los grupos de trabajadores viven en asociaciones formales e informales donde priman atmósferas negativas y positivas. Estas personas tienen capacidades para una adaptación y enfrentar de uno u otro modo una vulnerabilidad emocional, apoyar y avanzar en los proyectos de mejora de una organización.

Las dimensiones del clima organizacional se sustentan en aspectos internos de la organización o institución como son la estructura, la identidad, cooperación, las relaciones y la recompensa.

La estructura es la postura que adoptan los afiliados de la institución sobre cómo funciona la organización, las reglas y principios que se ponen en juego, las políticas establecidas, las obligaciones y procedimientos que tienen que enfrentar en los procesos laborales. Hay que entender que una organización tiene como base y énfasis en el concepto de burocracia que se contrapone al desarrollo del puesto laboral informal, libre o inestructurado.

La identidad se entiende como un sentimiento que se desarrolla en el trabajador que se denomina pertenencia a una institución. Es un componente valioso porque el trabajador se siente importante al interior del equipo de trabajo. De modo conclusivo son las emociones que tiene el trabajador al compartir el objetivo personal con el grupo de la organización.

La dimensión de cooperación está referida a la presencia de un espíritu de trabajo mancomunado entre los trabajadores de la institución teniendo en logro y apoyo de directivos

y resto de trabajadores. Se enfatiza en la ayuda participativa desde los niveles superiores e inferiores.

La dimensión de relaciones se entiende como la percepción que tienen los trabajadores de la institución sobre la presencia de un clima laboral que se asienta en valores de la institución donde las relaciones entre subordinados y directivo o jefes configuran la buena marcha de la institución.

Las conexiones se consideran una forma de arte al entablar relaciones interpersonales generando climas organizacionales favorables para el desarrollo de la organización. Se interpreta como una capacidad para entablar comunicación teniendo en cuenta los sentimientos de la otra persona, las formas de rivalidades que exista, la insuficiencia social, las habilidades que se involucran en el personal que labora. Estas habilidades son base de los trabajadores de la organización como son la iniciativa, la adecuación, la notoriedad. Las personas que superan estas dificultades se consideran estrellas que se superponen en el ejercicio de las relaciones entre los miembros de una empresa o institución. (Goleman, 2010).

La dimensión de recompensa implica el beneficio y salario que se recibe producto del esfuerzo trabajado bien ejecutado. La institución está obligada a utilizar esta medida más como premio que como castigo.

Se ha formulado el problema en los siguientes términos interrogativos: ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca?

Justificando, el estudio se facilitó la identificación y el reconocimiento de las variables determinadas. Así como, la vinculación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Las dimensiones de la última variable tienen alcances en la gestión de las emociones (inteligencia emocional) en los trabajadores, específicamente en el área de administración del distrito fiscal de Cajamarca. A partir de los constructos teóricos se obtuvo que se respalde los resultados del presente estudio.

De tal manera la investigación se llevó a cabo mediante las técnicas que se adecuaron al trabajo con el fin de encontrar resultados para que se contraste con las variables. De este modo se evaluó el problema que se determinó y posteriormente se emitió la recomendación pertinente. Este trabajo presenta aportes que tienen que ver con los instrumentos validados para el recojo de información sobre la temática con el fin de que otros investigadores tomen como referencia y desarrollen futuros trabajos en vías de desarrollo y ampliación de la investigación.

El trabajo reviste de técnicas que facilitan el reconocimiento, comprensión del problema, diseño de instrumentos para el recojo de información sobre inteligencia emocional en un espacio situado de clima organizacional. Esto aplicado de manera adecuada permite que otras investigaciones puedan mejorar el clima laboral de los colaboradores de una organización. Todo esto tiene un fin: mejoramiento del desempeño laboral, mejorando los servicios internos y externos. Esto significa que los beneficios presentan dos direccionalidades: los clientes internos o trabajadores y los clientes externo o ciudadanos; sin embargo, la presente investigación se orienta a los trabajadores.

La hipótesis planteada en este presente trabajo de investigación: Existe relación entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.

El objetivo general tiene a determinar la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.

Como **objetivos específicos** tenemos:

- Determinar el nivel de inteligencia emocional del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.
- Identificar el nivel de clima organizaciones del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.
- Establecer el grado de relación entre inteligencia emocional y clima organizacional del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.

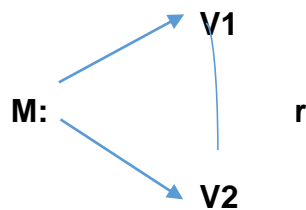
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente estudio está enmarcado en un paradigma positivista dentro de un enfoque cuantitativo, considerado dentro de la clasificación, nivel o topología como una investigación correlacional, con un diseño con el mismo nombre, es decir, el diseño es el correlacional.

El diseño de la investigación correlacional tiene la característica de ser no experimental – y en primer lugar ser descriptivo para luego determinar la existencia de una relación entre las variables de inteligencia emocional y clima organizacional, en donde en primer lugar se evalúan las variables correspondiendo estos pasos a los dos primeros objetivos de la investigación, luego se establece el grado de correlación de las mismas y que corresponden al tercer objetivo de investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diagrama esquemático de la presente investigación correlacional es el siguiente:



Dónde:

M= Muestra

V1= Variable inteligencia emocional

r = relación

V2 = Variable clima organizacional

2.2. Operacionalización de las variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la operacionalización de variables, servirá para concretizar tanto la variable titulada de inteligencia emocional como la variable clima organizacional y para tal proceso se tendrá en cuenta la definición conceptual y operacional de la variable, y luego viene la concreción de las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores, así tenemos para la variable inteligencia emocional, las dimensiones son: inteligencia personal, inteligencia interpersonal y el manejo de estrés; en cambio para la variable clima organizacional tenemos: la estructura, la identidad, la cooperación, las relaciones y las recompensas.

Para el diseño de la operacionalización se ha tenido en cuenta el marco teórico de la variable inteligencia emocional basada en Mayer y Salovey (1990), en cuanto a la variable clima organizacional se ha tenido en cuenta las teorías de Litwin y Stinger (2004), esto nos ayudó a establecer tanto dimensiones como indicadores, los mismos que se concretizaron en los instrumentos de investigación que se presentan en los anexos de la presente investigación, señalando nos sólo las interrogantes sino también las alternativas a responder por parte de los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.

Acto seguido se expone lo que corresponde al cuadro de operacionalización entre la variable correspondiente a inteligencia emocional como a la variable de clima organizacional proveniente del área organizacional desde el área administrativa en el distrito fiscal residido en Cajamarca:

Operacionalización de las variables

Tabla 01:
Variable 1: Satisfacción

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Es aquella habilidad de delimitar traduciendo acertadamente tales signos emocionales individuales y sociales, desarrollando y construyendo procesos referentes a la dirección emocional, al pensamiento y conductas de forma eficiente y conforme a las metas del ambiente tanto como a las personales. (Mayer y Salovey, 1990, p.39).	En este sentido, la I.E. se definirá en relación a las indagaciones de las siguientes dimensiones: Inteligencia personal, Inteligencia interpersonal y Manejo de estrés	Inteligencia Personal	Automotivación	1,2,3,4	ORDINAL TIPO LIKERT 1. nunca 2. casi nunca 3. a veces
				Autoconciencia	5,6,7,8	
				Autocontrol	9,10,11,12	
			Inteligencia Interpersonal	Empatía	13,14,15,16,17	
				Inteligencia social	18,19,20,21	
			Manejo de estrés	Tolerancia a la tensión	22,23,24,25,26	
				Control de impulsos	27,28,29,30	

CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>Es la agrupación de componentes obtenidos de organizaciones u subsistemas, cuyos elementos podrían ser introducidos de una modalidad en las que los organismos estén congruentes a los integrantes o el mismo entorno (Litwin y Stinger, 2004, p.150).</p>	<p>En vista que el clima organizacional se establecerá en base a las investigaciones de las correspondientes dimensiones: Estructura, Identidad, Cooperación, Relaciones y Recompensas</p>	Estructura	Reglas	2	<p>4. casi siempre</p> <p>5. siempre</p>
				Políticas	3	
			Identidad	Significado	4,5	
				Reconocimiento del grupo	6	
			Cooperación	Logro de grupo	7,8,9	
				Apoyo de grupo	10,11,12	
				Trabajo en equipo	13,14,15	
			Relaciones	Respeto	16,17,18	
				Solidaridad	19,20,21	
				confianza	22.23.24	
			Recompensas	Salarios	25,26	
				Incentivos	27,28	
				Beneficios	29,30	

Fuente: elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo (Incluir criterios de selección)

Población.

En cuanto al presente estudio se está considerando a toda la población; por tanto, el presente estudio está considerado como censal es decir, esto ocurre cuando se hace el estudio al total de la población, en este caso no se considera la muestra de estudio y estará conformada por todos los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En conclusión

La población de estudio estará conformada en un total de 25 personas.

Criterios de inclusión: Todos los integrantes del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.

Criterios de exclusión: Personas que no formen parte del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.

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

Técnicas:

Como técnicas tenemos a las de gabinete y campo; en las de gabinete se Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), son las que utilizamos para el procesamiento de la información teórica, para esto utilizamos el fichaje bibliográfico, textual, de comentario, de parafraseo, etc. y la técnica de campo es la acción que se realiza en estudios investigativos por medio de una técnica de encuesta con el objetivo de recopilar la información del grupo que se estudió; del cual se puede clasificar en: opiniones escritas, opciones de respuestas con el fin próximamente a la aplicación se categoricen y se arrojen los resultados esperados sobre la investigación.

Como instrumentos tenemos los siguientes:

El instrumento se define como un medio físico empleado en el área de la investigación sirvió para recopilar los datos que sirven para evaluar las variables de estudio, cuyo instrumento se establece como un método-vía digital o física y a su vez tiene que estar concordante a indicadores de sus respectivas variables; para la presente investigación se utilizaron los cuestionarios de inteligencia emocional y clima organizacional.

Validez y confiabilidad del Instrumento:

Validez y Confiabilidad:

Se llevaron a cabo la ejecución de dos cuestionarios, en donde se concretaron una por cada variable con el fin de incorporar mayor información. Esta investigación se validó los instrumentos a través de:

- Para evaluar la variable clima organizacional fue validado por Sonia Palma
- Para evaluar la inteligencia emocional se utilizó el BarOn ICE: NA.

2.5. Procedimiento

El procedimiento respecto a la recolección de datos se distribuirá de la siguiente manera: Planificación del trabajo de campo, Recopilación de encuestas, Ordenar los datos recogidos, Ingresar los datos programa Microsoft Excel 2010. Analizar los resultados.

2.6. Método de análisis de datos

En lo correspondiente a los procedimientos referente a los análisis de datos, en primer lugar, se tendrá que organizar en orden a las encuestas que se llevan a cabo dentro de la muestra del estudio, enmarcada en una base de datos, cuya base se distribuirá por medio del programa de Microsoft Excel Versión 2010 y al mismo tiempo para recolectar los resultados correspondientes a los objetivos procesados durante el programa de Microsoft Excel 2010.

Análisis descriptivo.

En el punto de la estadística descriptiva se planificó a la información a partir de dimensión y luego de variables, con el fin de efectuar una sumatoria de puntajes y a través la escala ordinal elegida hacia cada variable, a su vez dimensiones en la obtención de tabla de frecuencia y a las figuras de barra que atiendan respectivamente a sus objetivos que se propusieron.

Análisis inferencial / Prueba de hipótesis

Del mismo modo, se llevó a la práctica el método no paramétrico correspondiente al Coeficiente de Correlación según Spearman, cuyo método se establece si se ha encontrado o no se halla relación con respecto a cada objetivo planteado. Análogamente, para realizar la aplicación el examen de hipótesis.

2.7. Aspectos éticos

En concordancia con los aspectos éticos que debe tener en cuenta guiándose el investigador se localiza dentro del consentimiento informado, puesto que tal aspecto ético está estimado trascendental debido a que comprenderá en brindar información a cada individuo que forma parte de la muestra que se está realizando del estudio, las metas de la investigación con sus respectivos beneficios que pueden conllevar al bienestar de la nación.

También se hace un hincapié al aspecto ético pertenecientes al anonimato, cuyo aspecto se siguió suscitando a causa que no se ingresarán datos personales de individuos que integren parte de la muestra del estudio.

En última instancia, se localiza el aspecto ético correspondiente a la originalidad, este tipo de aspecto seguirá en vigencia ya que durante el proceso investigativo se llevó conforme el respecto dirigido a los derechos de autor y se ejecutó las referencias bibliográficas en base a

las normas APA y se procederá a seguir con el programa de originalidad proveniente de contenido titulada TURNITIN, por medio la cual se le otorga la garantía que el trabajo efectuado mantiene autenticidad sin indicadores de plagio por la información que se colocó en cada parte de la investigación.

III. RESULTADOS

En este apartado se organizará la información de los cuestionarios aplicados para evaluar las variables Inteligencia emocional y clima organizacional según las dimensiones, las cuales se categorizaron como: Bajo, Medio, Alto. También mediante tablas estadísticas y sus respectivos gráficos de frecuencia que a continuación se disponen de acuerdo a los objetivos de investigación:

Objetivo 1

Tabla 2

Dimensión inteligencia personal

Inteligencia personal	F	%
Bajo	09	36.00
Medio	13	52.00
Alto	03	12.00
Total	25	100.00

FUENTE: Instrumento aplicado a los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca

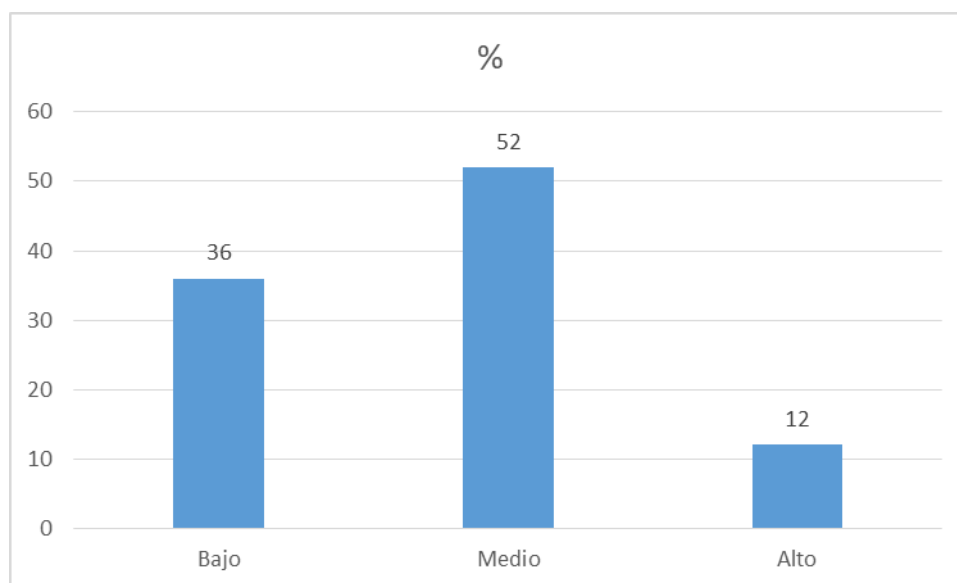


Figura 1: De acuerdo al Instrumento aplicado a los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca en la dimensión inteligencia personal respecto a la variable inteligencia emocional, indicó a continuación: dentro del nivel bajo, se hallaron a 09 personas junto a un porcentaje del 36% que expone que posee una baja dimensión. Por consiguiente, en la categoría medio, se ubicó a 13 individuos seguido de un porcentaje del 52% que presenta que mantiene una regular. Luego, en la categoría alto, se obtuvo a 3 personas junto a un porcentaje del 12% que exponen que poseen una alta dimensión.

Tabla 3*Dimensión inteligencia interpersonal*

Inteligencia interpersonal	F	%
Bajo	6	24
Medio	14	56
Alto	5	20
Total	25	100.00

FUENTE: Instrumento aplicado a los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca

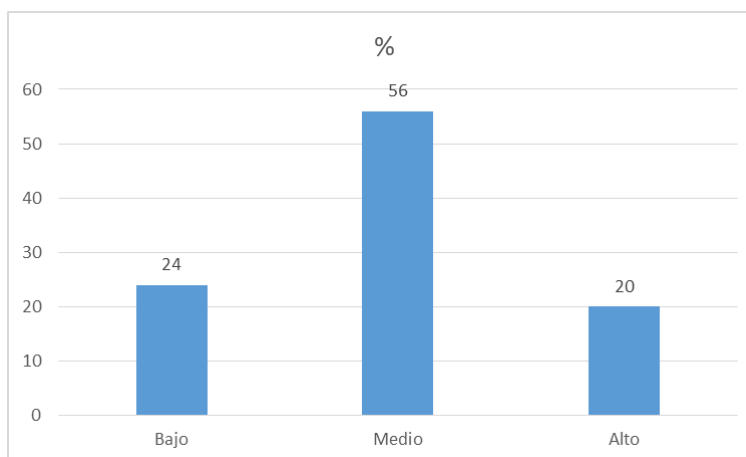


Figura 2: De acuerdo al Instrumento aplicado a los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca en la dimensión inteligencia interpersonal de la variable inteligencia emocional, indicando lo siguiente a continuación: dentro del nivel bajo, se ubicaron a 06 individuos seguido de un porcentaje de 24% que significa que mantiene una baja dimensión. Después, en una categoría medio, se localizaron a 14 personas en conjunto con un porcentaje del 56% que expone que obtienen una regular. En esta misma instancia, en la categoría alto, se ubicó a 5 sujetos junto a un porcentaje del 20% manifestando que poseen una alta dimensión.

Tabla 4

Dimensión manejo de estrés

Inteligencia manejo de estrés	F	%
Bajo	09	36.00
Medio	10	40.00
Alto	06	24.00
Total	25	100.00

FUENTE: Instrumento aplicado a los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca

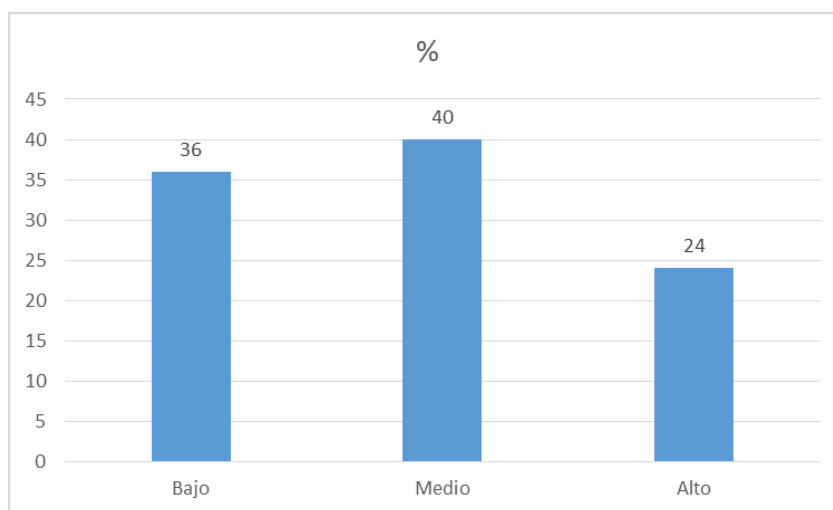


Figura 3:

En consonancia con el Instrumento que se aplicó a los empleadores pertenecientes al área de administración proveniente del distrito en Cajamarca dentro de la dimensión del manejo de estrés respecto a la variable inteligencia emocional, arrojaron los siguientes resultados: primero, en el nivel bajo, se hallaron a 09 individuos junto a un porcentaje del 36% presentando que mantienen una baja dimensión. Por otro lado, con respecto a la categoría medio, se localizaron a 10 sujetos acompañados de un porcentaje del 40% exponiendo que mantienen una regular dimensión. En cuanto a la categoría alto, se ubicaron a 6 personas en conjunto con un porcentaje del 24% indicando que presentan una alta dimensión.

Tabla 5

Nivel de la variable inteligencia emocional

Inteligencia emocional	F	%
Bajo	06	24.00
Medio	14	56.00
Alto	05	20.00
Total	25	100.00

FUENTE: Instrumento aplicado a los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca

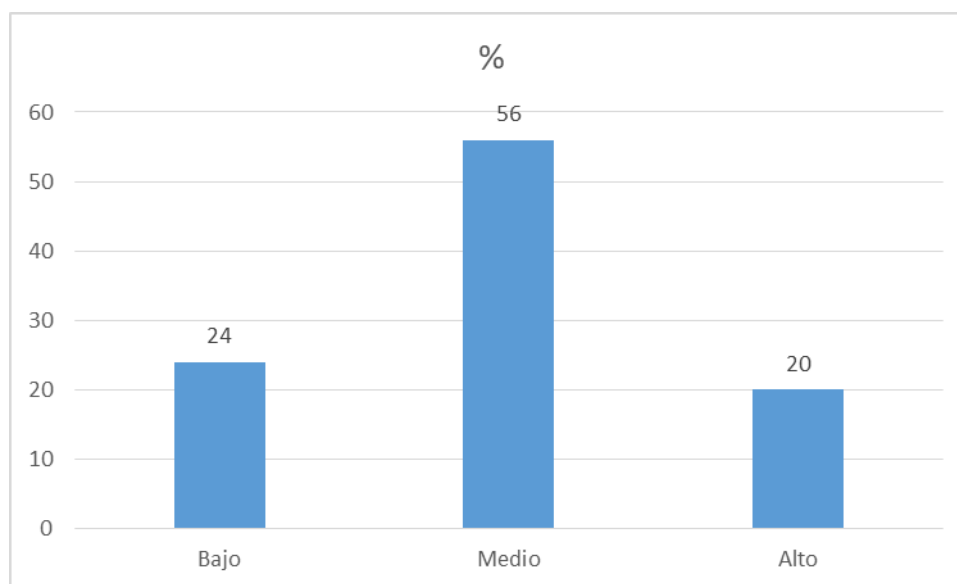


Figura 4:

En función de los resultados que se obtuvieron con el fin de determinar el nivel de variable referente a la inteligencia emocional, resultando de la siguiente manera: en un primer lugar está el nivel bajo, del cual se hallaron a 06 individuos al lado de un porcentaje del 24% manifestando que poseen un bajo valor respecto a esta variable. En paralelo, dentro de la categoría medio, se localizaron a 14 personas junto a un porcentaje del 56% demostrando que obtienen un regular valor referente a esta variable. Por otro lado, la categoría alto se halló a 5 sujetos en conjunto con un porcentaje del 20% afirmando que constan de un alto variable perteneciente a esta variable.

Objetivo 2

Tabla 6

Dimensión estructura

Dimensión estructura	F	%
Bajo	09	36.00
Medio	10	40.00
Alto	06	24.00
Total	25	100.00

FUENTE: Instrumento aplicado a los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca

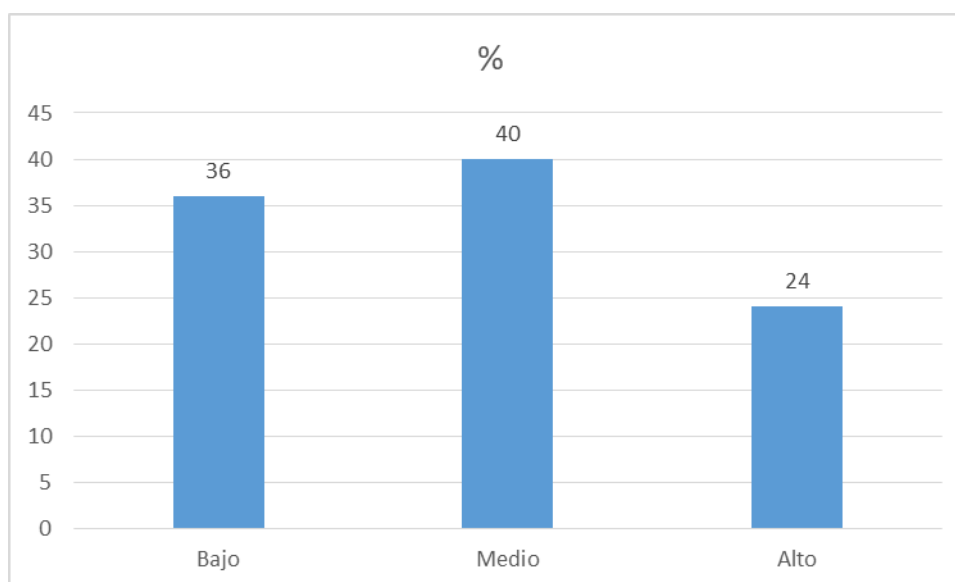


Figura 5:

En conformidad a el Instrumento que se efectuó al personal que labora dentro del área administrativa proveniente del distrito fiscal en Cajamarca referente a la dimensión estructura con respecto a la variable clima organizacional, obteniéndose de la siguiente manera: en primera instancia, el nivel bajo, se ubicaron a 09 sujetos con su respectivo porcentaje del 36% mostrando que cuentan con una baja dimensión. Consiguientemente, a la categoría medio, se localizaron a 10 personas junto a un porcentaje del 40% transmitiendo que mantiene una dimensión regular. Por subsiguiente, a la categoría alto, se halló a 06 sujetos con su debido porcentaje del 24% precisando que indicaron una alta dimensión.

Tabla 7

Dimensión identidad

Dimensión identidad	F	%
Bajo	09	36.00
Medio	13	52.00
Alto	03	6.00
Total	25	100.00

FUENTE: Instrumento aplicado a los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca

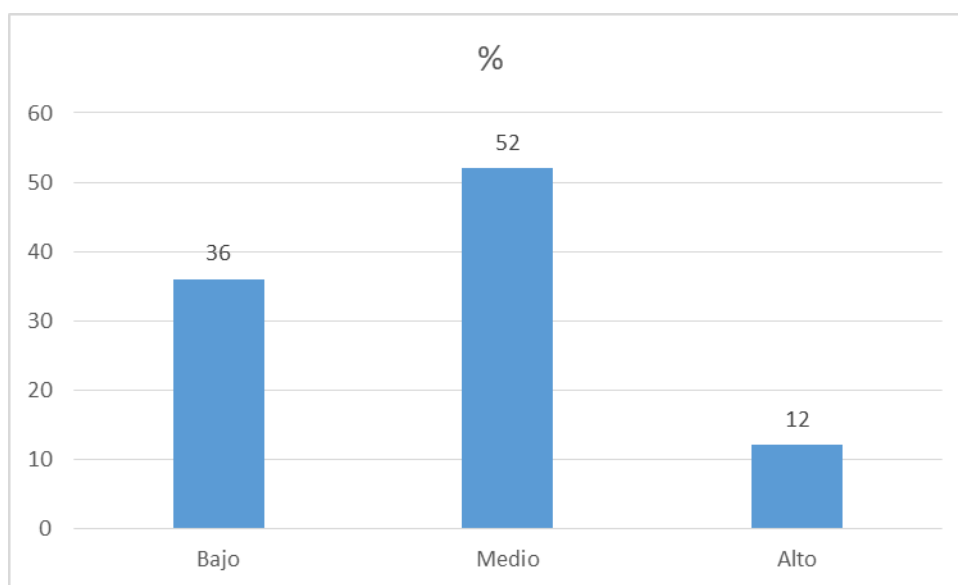


Figura 6:

De acuerdo al Instrumento ejecutado a los miembros del personal correspondientes al área de administración procedente del distrito fiscal en Cajamarca respecto a la dimensión identidad perteneciente a la variable clima organizacional, surgiendo del siguiente modo: primero está el nivel bajo, del cual se hallaron a 09 individuos con su respectivo porcentaje del 36% mostrando que obtuvieron una baja dimensión. Luego, en cuanto a la categoría medio, se ubicaron a 13 personas al lado de un porcentaje del 52% afirmando que están en una regular dimensión. Prosiguiendo, dentro de la categoría alto, se localizaron a 3 sujetos junto a un porcentaje del 12% exponiendo que tienen una alta dimensión.

Tabla 8

Dimensión cooperación

Dimensión cooperación	F	%
Bajo	09	36.00
Medio	10	40.00
Alto	06	24.00
Total	25	100.00

FUENTE: Instrumento aplicado a los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca

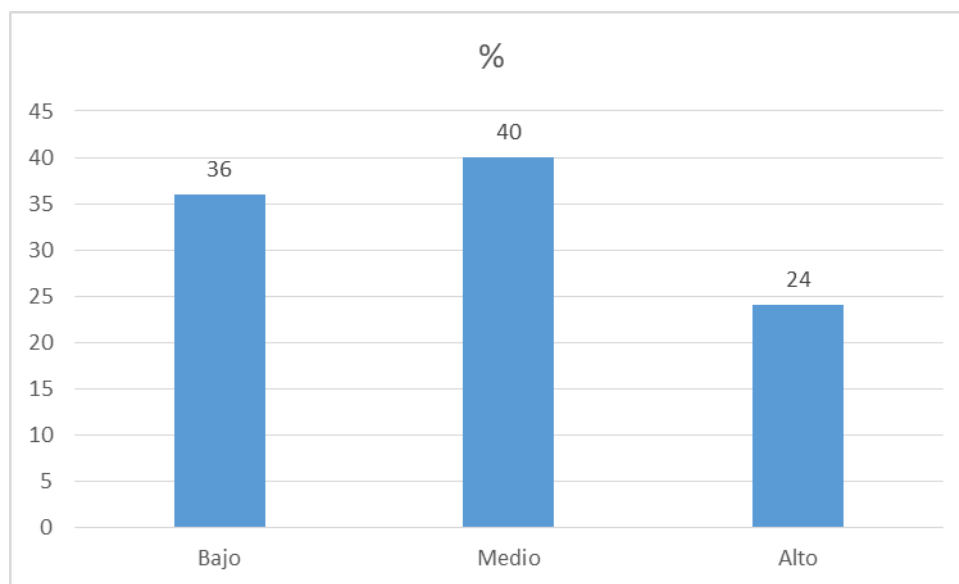


Figura 7:

De acuerdo al Instrumento que se procedió a aplicar al personal procedente del área administrativa ubicado en el distrito fiscal en la ciudad de Cajamarca dentro de la dimensión cooperación referente de la variable clima organizacional, indicando que: en primer plano está que el nivel bajo, se hallaron a 09 individuos con sus respectivos porcentajes del 36% mencionando que poseen una baja dimensión. En otra instancia, se denotó que la categoría medio, se localizaron a 10 sujetos junto a un porcentaje del 40% exponiendo que mantienen una dimensión regular. De la misma manera, la categoría alto, se ubicaron a 6 personas al lado de un porcentaje del 24% presentando que indicaron una alta dimensión.

Tabla 9

Dimensión relaciones

Dimensión relaciones	F	%
Bajo	08	32.00
Medio	12	48.00
Alto	05	20.00
Total	25	100.00

FUENTE: Instrumento aplicado a los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca

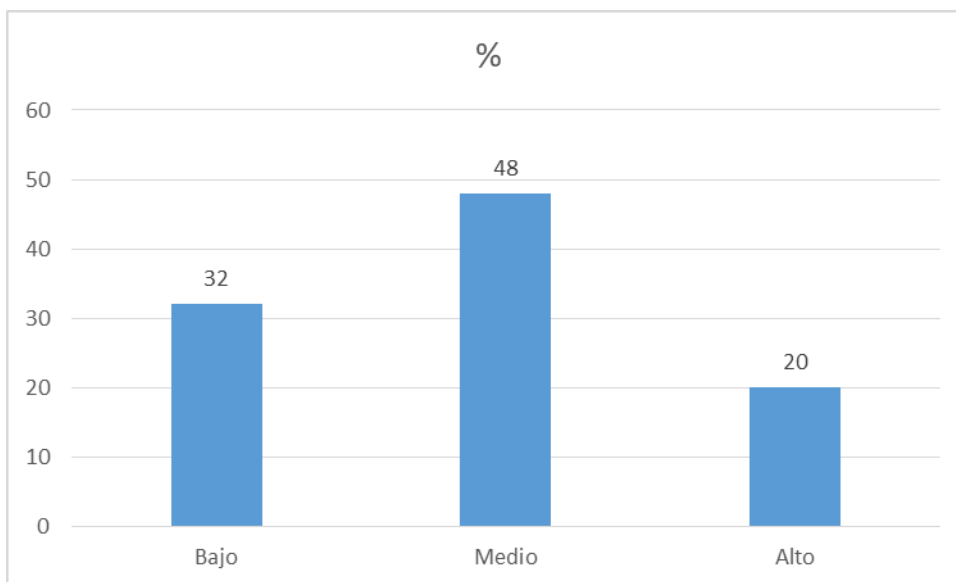


Figura 8: De acuerdo al Instrumento puesto en práctica a los empleadores pertenecientes al área administrativa provenientes del distrito fiscal en Cajamarca equivalente a la dimensión de relaciones respecto a la variable clima organizacional, obteniendo los posteriores resultados: en principio se tiene al nivel bajo, ubicándose a 9 sujetos junto a un porcentaje del 32% transmitiendo que presentan una baja dimensión. Por otra parte, se evidenció que la categoría medio, se localizaron a 12 individuos al lado de un porcentaje del 48% demostrando que mantienen una regular dimensión. En última instancia se hallaron a 5 personas con su respectivo porcentaje del 20% señalando que poseen una alta dimensión.

Tabla 10

Dimensión recompensas

Dimensión recompensas	F	%
Bajo	05	20.00
Medio	12	48.00
Alto	08	32.00
Total	25	100.00

FUENTE: Instrumento aplicado a los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca

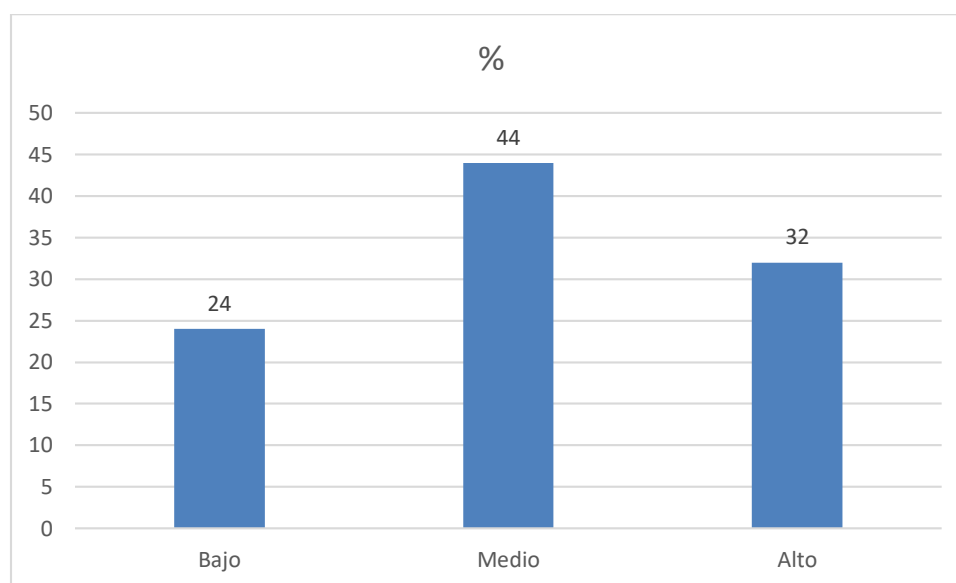


Figura 9: De acuerdo al Instrumento aplicado a los trabajadores correspondientes al área de administración que viene del distrito fiscal en Cajamarca referente de la dimensión recompensas en relación a la variable clima organizacional, señalándose al respecto que: en primera parte está el nivel bajo, se hallaron a 5 sujetos con su respectivo porcentaje del 20% precisando que mantiene una baja dimensión. Sucesivamente, la categoría medio, se localizaron a 12 individuos al lado de un porcentaje del 48% señalando que poseen una regular dimensión. En última instancia, está la categoría alto, encontrándose a 8 personas seguido de un porcentaje del 32% informando que obtuvieron una alta dimensión.

Tabla 11

Nivel de variable clima organizacional

Clima organizacional	F	%
Bajo	06	24.00
Medio	11	44.00
Alto	08	32.00
Total	25	100.00

FUENTE: Instrumento aplicado a los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca

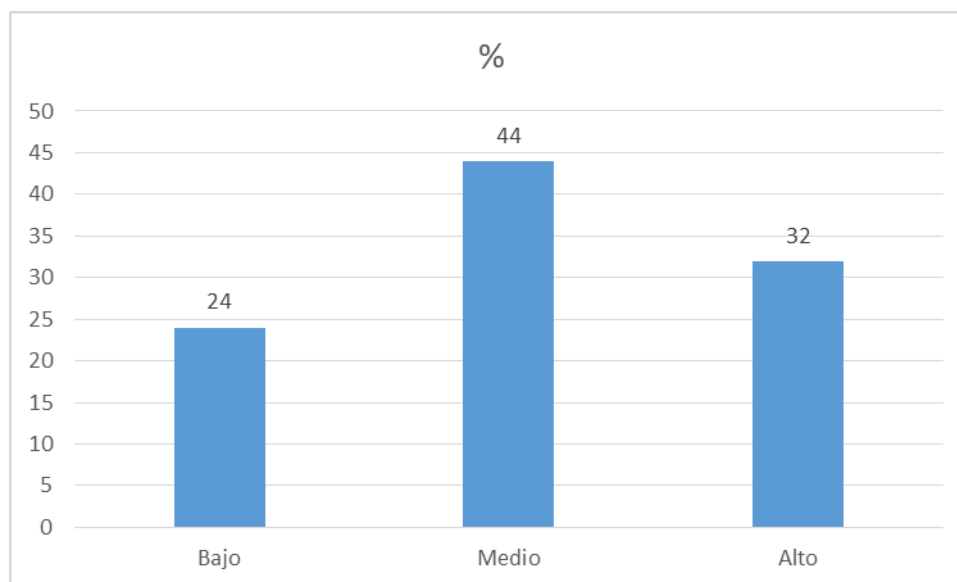


Figura 10:

En correlación a los resultados arrojados del estudio con el propósito de determinar el nivel respecto a la variable clima organizacional, dándose los siguientes resultados: primeramente, en un nivel bajo, se hallaron a 06 trabajadores junto a su porcentaje del 24% precisando que indican un bajo valor dentro de tal variable. Simultáneamente, la categoría medio, se localizó a 11 empleadores al lado de un porcentaje del 44% declarando que mantiene un valor regular referente a esta variable. En este mismo sentido está la categoría alto, hallándose a 8 individuos con su respectivo porcentaje del 32% exponiendo que disponen de un alto valor relativo a esta variable.

Objetivo 3

Tabla 12

		Correlaciones	
		Satisfacción	monitoreo
satisfacción	R de Pearson	1	,807**
	Sign. (bila.)		,00
	N	25	25
monitoreo	R de Pearson	,807**	1
	Sign. (bila.)	,00	
	N	25	25

Vemos en esta última tabla de acuerdo a la aplicación de los instrumentos a los trabajadores, presentados en tabla 12, obtenemos los siguientes resultados:

R de Pearson (inteligencia emocional y clima organizacional) = 0.807

Sig. Bilateral =0.00

Señalándonos con esto que la correlación es alta y positiva; por tanto, es directa, es decir, si una variable es baja la otra también es bajo y viceversa, y en cuanto a la significatividad vemos que es menor que 0,05, lo cual demuestra la hipótesis de la presente investigación.

IV. DISCUSIÓN

Si analizamos los resultados de acuerdo al objetivo 1 tenemos que con respecto a las dimensiones de **variable inteligencia emocional** de los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca tenemos lo siguiente: y con respecto a **la variable inteligencia emocional**, resultó lo siguiente: en el nivel bajo, se encontraron a 06 personas con un porcentaje de 24% que manifiesta que tienen un bajo valor en esta variable. En la categoría medio, se encontraron 14 personas con un porcentaje de 56% que manifiesta que tienen un regular valor en esta variable. En la categoría alto, se encontró a 5 personas con un porcentaje de 20% que manifiesta que tienen un alto valor en esta variable.

En el análisis de los resultados de acuerdo al objetivo 2 tenemos que con respecto a la **variable clima organizacional**, resultó lo siguiente: en el nivel bajo, se encontraron a 06 personas con un porcentaje de 24% que manifiesta que tienen un bajo valor en esta variable. En la categoría medio, se encontraron 11 personas con un porcentaje de 44% que manifiesta que tienen un regular valor en esta variable. En la categoría alto, se encontró a 8 personas con un porcentaje de 32% que manifiesta que tienen un alto valor en esta variable.

Por consiguiente tanto en las variables inteligencia emocional y clima organizacional la mayoría tiene una percepción media de dichas variables y de sus respectivos indicadores, evidenciando con esto, lo que se ha encontrado en otros estudios como: Villarreal (2017) al correlacional las variables inteligencia emocional y clima organizacional sostiene que el trabajador como colaborador tiene un valor alto en el sistema administrativo, sin embargo debido al trato que se le brinda presenta niveles bajos de inteligencia emocional debido que no se potencian estas capacidades. Asimismo, agrega que los colaboradores tienen niveles altos de involucramiento en la actividad laboral. Al vincular las dos variables no se encontró correlación debido a factores externos e internos que influían en las dos variables. Por otro lado, Mays (2017) sostiene que las dos variables se correlacionan de manera significativa (0,61) lo que indica que a mayor inteligencia emocional se mejora el clima de la institución. Asimismo, Morote (2017) plantea que existe correlación en las variables dadas las dimensiones de pares involucramiento – comunicación, condición laboral – supervisión,

clima; sin embargo, la correlación entre las dos variables es baja con un índice de 0,458 con lo que se interpreta que cuando es mayor la inteligencia emocional, mayor será el clima laboral. Por otro lado, Ramos (2017) encontró una alta relación positiva entre las variables (0,969) indicando que las dos se vinculan en sus dimensiones; lo mismo ocurre con Romero (2016) en su estudio denominado Inteligencia emocional y clima organizacional desarrollado en la universidad Rafael Landívar de México. La investigación buscó vincular las dos variables con el fin de determinar el comportamiento de las mismas y sus dimensiones. La investigación corresponde al tipo descriptivo correlacional. Se trabajó con 32 colaboradores a quienes se les aplicó dos instrumentos cuya administración fue individual. En las conclusiones sustenta que en la variable inteligencia emocional se obtuvo un nivel óptimo demostrando que son personas que coadyuvan a desarrollar ambientes laborales propicios en la institución como la motivación y búsqueda de la identidad dentro de la organización. Para ello plantea como dimensiones de esta variable la relación interpersonal, empatía y liderazgo que se desarrollan a través de actividades. Por otro lado, se considera que no se ha tenido en cuenta el clima organizacional ya que no se ha tomado en consideración las dimensiones de resolución de conflictos, la comunicación, así como el favoritismo entre los actores. A partir de la discusión que realiza recomienda que se fomente la inteligencia emocional para que se mejore el clima organizacional de la institución; y por último con Morote (2017) que en su investigación denominada “Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016” buscó determinar la relación entre las variables. La investigación correspondió al tipo de investigación básica cuantitativa con diseño correlacional. La muestra fue de 53 participantes del servicio de salud a quienes se les aplicó dos instrumentos estandarizados. Los resultados evidenciaron que existe una relación baja y positiva (0,342) lo que significa que a mayor inteligencia emocional se mejoran las condiciones laborales.

Y en el objetivo 3, al hallar el R de Pearson entre inteligencia emocional y clima organizacional se encontró el valor de 0.807; y en cuanto Sig. Bilateral se encontró un valor de 0.00 indicándonos con esto que la correlación es alta y positiva; por tanto, es directa, es decir, si una variable es baja la otra también es bajo y viceversa, y en cuanto a la

significatividad vemos que es menor que 0,05, lo cual demuestra la hipótesis de la presente investigación.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó el nivel de inteligencia emocional del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca en un nivel bajo, por lo que nos demuestra que la variable tiene un comportamiento regular.
2. Se identificó el nivel de clima organizacional del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca, la misma que se sitúa en un nivel regular.
3. Se estableció el grado de relación entre inteligencia emocional y clima organizacional del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca, a través del coeficiente de Pearson el resultado fue de 0.807, indicando una correlación directa entre ambas variables de estudio.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda evaluación periódica tanto del clima organizacional y sobre todo la inteligencia emocional de los trabajadores del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.
2. Se recomienda a los encargados del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca la organización de talleres de capacitación tanto para el clima organizacional, como la inteligencia emocional.
3. Involucrar a todo el personal del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca en la participación voluntaria de en las diferentes actividades programadas por la institución.

REFERENCIAS

- Álvarez M. (2011) Desarrollo de la inteligencia emocional para fortalecer la identidad institucional y mejorar la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de los trabajadores y el entorno laboral del Concesionario IOMOTORS (HYUNDAI) en la ciudad de Loja y Zamora Chinchipe. (tesis de licenciatura). Recuperado //www.tesislatinoamericanas.info/index.php/record/view/99752.
- Atracoz L. y Salvador M. (1998) Organización del trabajo: satisfacción laboral y salud mental en trabajadores del centro de salud. Barcelona. Instituto Municipal de Salud. 1998. 2.
- Armas, J. (2014). Comunicación interna y clima laboral. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Atracoz L. y Salvador M. (1998) Organización del trabajo: satisfacción laboral y salud mental en trabajadores del centro de salud. Barcelona. Instituto Municipal de Salud. 1998. 2.
- Badillo, G. y Asencio, K. (2009). El funcionamiento organizacional desde un enfoque psicológico. Cuba: Feijóo.
- Bar-On, R. (2000). La Inteligencia Emocional y Social. San Francisco: Parker. Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Nueva York: Bantam Books.
- Bassem y Majdlani, (2017) Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. s.c.: s.e

- Brunet, (1999) El Clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias. México. Edit. Trillas.1999.
- Cotrina (2019) la universidad Señor de Sipán denominada Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera - Lambayeque 2019.
- Cherniss, C y Goleman, D. (2005). Inteligencia emocional en el trabajo: como selección y mejorar inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones. Barcelona: Kairós S.A.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. (9ª ed.). México: McGraw-Hill.
- De la Rosa, T (2015, Febrero 04). diariodeavisos.com. Recuperado de: <http://www.diariodeavisos.com/2015/02/inteligencia-emocional-por-tamara-rosa/>
- Chirinos, Meriño y Martínez, (2018) Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall.
- Goleman (2010) Comportamiento Organizacional. México. Prentice-Hall.
- Garned (2010) The ecological approach to visual perception. Boston: Houghton Mifflin.
- Herrera, (2002) “Inteligencia emocional en el trabajo”.En: Revista Peruana de Psicología, Año 7, Vol. 7, N° 12. Lima. 2002.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación, (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Kamarul, Sajjad y Wang, (2018) Comportamiento humano en el trabajo. s.c.: Mc Graw Hill.

- Iglesias y Sánchez, (2015) Pay and organizational effectiveness. s.c.: Mc Graw Hill
- Litwin & Stringer (2004). Motivación y Clima Organizacional. Boston: Harvard 41
- Manrique, E. (2012) Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>
- Matassini, H. (2012). Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la perla – callao. (Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola). (Acceso el 9 de setiembre del 2016)
- Mayer, P. & Salovey, J. (1990). Inteligencia Emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad. Recuperado de <http://cipal.pe/la-inteligenciaemocional-segun-salovey-y-mayer/>
- Mays (2017) Aprender a vivir las emociones. Eroski Consumer 68, 22-23.
- Mendo, (2000) “Factores del ambiente laboral personal y su relación con el nivel de estrés en enfermeras del Ministerio de Salud de la provincia de Trujillo”. En: Revista de Psicología. Universidad César Vallejo. Vol.2- N° 1 .2000.
- Montoya, Y. (2015). Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP santa rosa de lima, 2015. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 12 de setiembre del 2016)
- Morote (2017) Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue

- Ramos (2017) *Cómo se investiga*. Barcelona: GRAÓ, de IRIF.
- Rico, C. (2015). La meta de los empleados colombianos es cambiar de trabajo. *El Tiempo*.
Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16210710>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson
- Romero, (2016) *Inteligencia emocional y clima organizacional desarrollado en la universidad*
Rafael Landívar de México.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. (2ª ed.). México: Limusa noriega editores.
- Toro & Sanin (2013). *Método y conocimiento: Metodología de la Investigación Cualitativa/Cuantitativa*, Colombia.
- Ugarriza (2003) *Clima Organizacional y Estrés Laboral en los empleados de una organización de Gobierno Municipal*. Estado Zulia, Maracaibo, Venezuela: URU, Tesis.
- Villarreal (2017) *Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de lima metropolitana*
- Wilmar, (2016) *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Colombia: Norma.

ANEXOS

ANEXOS 01

CUESTIONARIO – INTELIGENCIA EMOCIONAL

Distinguidos (as) señores (as): Es muy grato expresarle mi cordial saludo y agradecerle su generosa colaboración al responder las preguntas del cuestionario, que tiene por finalidad recabar información relevante acerca de la Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el área de administración del distrito fiscal de Cajamarca. El cuestionario es anónimo y deberá ser llenado en su integridad, marcando en una equis o aspa, la alternativa que consideren correcta, en cada una de las preguntas formuladas.

5 = siempre

4 = casi siempre

3 = a veces

2 = casi nunca

1 = nunca

ÍTEMS					
INTELIGENCIA PERSONAL	1	2	3	4	5
1. Afronta los problemas con facilidad					
2. Considera que ha alcanzado sus metas propuestas					
3. Tiene mucho entusiasmo por el trabajo que realiza					
4. Busca constantemente el cumplimiento de sus objetivos					
5. Reconoce con facilidad sus fortalezas					
6. Reconoce con facilidad sus debilidades					
7. Reconoce con facilidad sus emociones					
8. Admite con facilidad sus errores					
9. Controla sus emociones e impulsos					

10. Tiende a controlar el estrés					
11. Realiza algún ejercicio para controlar la ansiedad					
12. Tiende a contrarrestar situaciones de culpa					
INTELIGENCIA INTERPERSONAL	1	2	3	4	5
13. El supervisor, o alguien del trabajo, se preocupan por usted como persona.					
14. Los cargos directivos de la Gerencia de Fiscalización se informan de los problemas y/o dificultades que tienen los colaboradores en el desarrollo de sus funciones.					
15. Tiene la habilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo					
16. Se anticipa a las necesidades de los demás					
17. Tiene la capacidad de ponerse en el lugar del otro					
18. Lidera grupos de trabajo					
19. Tiende a relacionarse con los demás con facilidad					
20. Fomenta cambios en su trabajo					
21. Tiene la habilidad de influir en los demás					
MANEJO DE ESTRÉS	1	2	3	4	5
22. una situación acalorada suele mantener la calma					
23. Ante situaciones difíciles se siente muy agobiado					
24. Realiza ejercicios ante situaciones de tensión					
25. Suele controlar emociones fuertes					
26. Ante momentos de presión, reacciona con serenidad					
27. Mantiene con facilidad el autocontrol					

28. Realiza ejercicios para controlar sus impulsos					
29. Muestra una actitud iracunda con frecuencia					
30. Controla sus impulsos con facilidad					

GRACIAS.

ANEXO 02

CUESTIONARIO – CLIMA ORGANIZACIONAL

Distinguidos (as) señores (as): Es muy grato expresarle mi cordial saludo y agradecerle su generosa colaboración al responder las preguntas del cuestionario, que tiene por finalidad recabar información relevante acerca de la Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.. El cuestionario es anónimo y deberá ser llenado en su integridad, marcando en una equis o aspa, la alternativa que consideren correcta, en cada una de las preguntas formuladas.

5 = siempre

4 = casi siempre

3 = a veces

2 = casi nunca

1 = nunca

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1.Muestra conformidad con las obligaciones establecidas en su institución					
2. Considera prudente las reglas establecidas en la institución					
3. Sus aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la empresa					
4. Tiene un sentimiento de pertenencia del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.					
5. Siente orgullo por ser colaborador del área de administración del distrito fiscal de Cajamarca.					
6. Siente que su grupo de trabajo reconoce sus labores					
7. Fomenta el logro de los objetivos planteados por el equipo de trabajo					
8. Su jefe reconoce el trabajo en equipo					
9. Ha obtenido premiaciones por la realización de sus labores					
10. Los directivos de la institución apoyan sus labores					

<p>11. Hay apoyo mutuo en el desarrollo del trabajo encomendado</p> <p>12. Siente el apoyo de sus compañeros de trabajo</p> <p>13. Considera que existe compañerismo en s u centro de labores</p> <p>14. El trabajo en equipo es fomentado por su jefe</p> <p>15. El equipo de trabajo valora mis aportes</p> <p>16. Siente que inspira respeto entre sus compañeros</p> <p>17. Siente que es tratado con respeto por su jefe</p> <p>18. Estima que el respeto es un principio básico en s u institución</p> <p>19. Se considera una persona solidaria</p> <p>20. Considera que existe solidaridad entre sus compañeros de trabajo</p> <p>21. Estima que su jefe es solidario</p> <p>22. Inspira confianza entre sus compañeros</p> <p>23. Existen bases de confianza entre usted y sus compañeros</p> <p>24. Su jefe crea una atmosfera de confianza en s u grupo de trabajo</p> <p>25. Está de acuerdo con su asignación salarial</p> <p>26. Existen diferentes salarios para los colaboradores que cumplen las mismas funciones</p> <p>27. Ha recibido vales de consumo</p> <p>28. Ha sido acreedor a becas académicas</p> <p>29. S i compara la Unidad donde labora con otras similares, diría que los beneficios son parecidos</p> <p>30. Los beneficios que recibe de la Unidad donde labora, compensan el trabajo que usted realiza</p>					
--	--	--	--	--	--