

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE
ADMINISTRACION DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUÁNUCO-2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CON MENCIÓN EN GESTION PÚBLICA**

Autora:

Mirtha Luz Domínguez Ramírez

Asesor:

Dr. Jorge López Sánchez

Huánuco – Perú - 2018



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales


**ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE
MAGISTER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:00 horas, a los 27 días del mes de Diciembre del año dos mil diecisiete, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), se reunió el jurado calificador, integrados por los docentes: Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA (Presidente); Dr. Oscar Augusto CAMPOS SALAZAR (Secretario) y Mg. Simeón SOTO ESPEJO (Vocal); nombrados mediante Resolución N° 529-2017-D-EPG-UDH, de fecha 14 de Diciembre del año dos mil diecisiete y la aspirante al Grado Académico de Magíster, DOMINGUEZ RAMIREZ, Mirtha Luz

Luego de la instalación y verificación de los documentos correspondientes, el Presidente del jurado invitó a la graduando a proceder a la exposición y defensa de su tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2017", para optar el Grado Académico de Magíster en Ciencias Administrativas, mención: Gestión Pública.

Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, luego el presidente del Jurado comunicó el resultado, habiendo obtenido la nota buena (15) con la calificación de Buena; al mismo tiempo recomendó a la Escuela de Post Grado, se le otorgue el grado académico de Magíster en Ciencias Administrativas, mención en Gestión Pública a la graduando, DOMINGUEZ RAMIREZ, Mirtha Luz

Se suscribe la presente Acta en tres originales y siendo las 10:00 horas, se da por concluido el acto académico de sustentación.



PRESIDENTE
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO
ECHEVARRIA



SECRETARIO
Dr. Oscar Augusto CAMPOS SALAZAR



VOCAL
Mg. Simeón SOTO ESPEJO

DEDICATORIA

Con mucho amor a mi querida madre Zenaida y a mi querido padre Cipriano por su apoyo constante en mi realización personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su bendición y gracia divina que me permitió alcanzar mis objetivos y metas propuestas a lo largo de mi existencia.

A mi asesor el Dr. Jorge López Sánchez por su apoyo, orientación que me brindó para hacer posible la realización de la presente tesis.

Al Dr. Esio Ocaña Igarza, al Psicólogo Percy Berrospi Llanos por su apoyo y orientación para la concreción del presente informe.

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado en Gestión Pública quienes impartieron sus conocimientos para fortalecer mi formación profesional.

A los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco por su colaboración, apoyo y facilidades brindadas para culminar la presente investigación.

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN	xi
SUMMARY.....	xii
PRESENTACION.....	xiii

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1.Planteamiento del problema (explicación, caracterización).....	15
1.2.Formulación del problema y alternativas o planteamientos.....	17
1.3.Trascendencia teórica, técnica y académica (Justificación y trascendencia).....	19
1.4.Antecedentes inmediatos (tesis, artículos, conferencias, etc.)	20
1.5.Objetivos	28

CAPITULO II

2. REFERENCIA TEÓRICA O CONCEPTUAL

2.1.Antecedentes históricos	30
2.2.Aspectos conceptuales o doctrinarios (para cada variable)	34
2.3.Base teórica o teoría en la que se sustenta (teorías, modelos, paradigmas)	39
2.4.Definiciones operacionales	57

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1.Método y nivel de investigación.....	59
3.2.Sistema de hipótesis, variables (operativización) y esquema de diseño.....	59
3.3.Técnicas e instrumentos.....	61
3.4.Cobertura de la investigación (población y muestra).....	62

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

- 4.1. Presentación de resultados en concordancia con las variables y objetivos64
- 4.2. Análisis y organización de datos, dividido en sub capítulos o contenidos desagregados, de acuerdo a las variables e indicadores que fundamentan la Tesis77

CAPITULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- 5.1. Verificación o contrastación de la hipótesis, objetivos y problema82

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 6.1. Conclusión.....91
- 6.2. Recomendación93

CAPITULO VII

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS94

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Baremo para la Variable Inteligencia Emocional y sus dimensiones.....	61
Tabla 2. Baremo para la Variable Clima Organizacional y sus Dimensiones	62
Tabla 3. Distribución de la población de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	63
Tabla 4. Distribución de la muestra de trabajadores de la Gerencia de Administración de la MPHCO	63
Tabla 5. Descripción del género de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	64
Tabla 6. Descripción de la edad de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	65
Tabla 7. Descripción del grado de instrucción de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	66
Tabla 8. Descripción de la condición laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	67
Tabla 9. Descripción de la dimensión intrapersonal de la variable inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.....	68
Tabla 10. Descripción de la dimensión interpersonal de la variable inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.....	69
Tabla 11. Descripción de la variable inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	70
Tabla 12. Descripción de la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.....	71

Tabla 13. Descripción de la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	72
Tabla 14. Descripción de la dimensión supervisión de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.....	73
Tabla 15. Descripción de la dimensión comunicación de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.....	74
Tabla 16. Descripción de la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.	75
Tabla 17. Descripción de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.....	76
Tabla 18. Prueba de Normalidad para la variable inteligencia emocional.....	77
Tabla 19. Prueba de Normalidad para la variable clima organizacional.	78
Tabla 20. Correlación Pearson entre las variables Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.	79
Tabla 21. Correlación Pearson entre la dimensión inteligencia intrapersonal y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco.	80
Tabla 22. Correlación Pearson entre la dimensión interpersonal del clima emocional y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	81

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Descripción del género de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	64
Gráfico 2. Descripción de la edad de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	65
Gráfico 3. Descripción del grado de instrucción de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	66
Gráfico 4. Descripción de la condición laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	67
Gráfico 5. Descripción de la dimensión intrapersonal de la variable inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	68
Gráfico 6. Descripción de la dimensión interpersonal de la variable inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	69
Gráfico 7. Descripción de la variable inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	70
Gráfico 8. Descripción de la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	71
Gráfico 9. Descripción de la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	72
Gráfico 10. Descripción de la dimensión supervisión de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017	73

Gráfico 11.	Descripción de la dimensión comunicación de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.....	74
Gráfico 12.	Descripción de la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.	75
Gráfico 13.	Descripción de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.....	76

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el Clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional, se utilizó una muestra de 66 trabajadores administrativos entre nombrados, contratados permanentes y CAS de ambos sexos; los participantes fueron evaluados mediante dos instrumentos confiables y debidamente validados; para la variable Inteligencia emocional se aplicó el test de Bar-On, y para la variable clima organizacional se aplicó el cuestionario de Clima Laboral con escala de likert. El resultado y análisis estadístico reveló que no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huanuco-2017, ni relación entre sus dimensiones intrapersonal e interpersonal de la inteligencia emocional.

Palabras clave:

Autoconcepto, autoestima, autorregulación, empatía y habilidades sociales.

SUMMARY

The main objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and organizational climate in the administrative workers of the Provincial Municipality of Huánuco. The design of the investigation was descriptive correlational, using a sample of Sixty-six administrative workers between appointed, permanent contracted and administrative contract of service of both sexes; the participants were evaluated through two reliable and duly validated instruments; For variable one, the Bar-On test was applied, and for variable two, the Labor Climate questionnaire was applied with a likert scale. The result and statistical analysis revealed that there is no significant relationship between emotional intelligence and organizational climate in the administrative workers of the Administration Management of the Provincial Municipality of Huánuco - 2017, nor relationship between their intrapersonal and interpersonal dimensions of emotional intelligence.

Keywords:

Self-concept, self-esteem, self-regulation, empathy and social skills

PRESENTACION

Daniel Goleman se realizó la siguiente pregunta “¿Cómo una persona tan evidentemente inteligente pudo hacer algo tan irracional, tan absolutamente estúpido? La respuesta es: la inteligencia académica tiene poco que ver con la vida emocional. Las personas más brillantes pueden hundirse en los peligros de las pasiones desenfrenadas y de los impulsos incontrolables; personas con un CI elevado pueden ser pilotos increíblemente malos de su vida privada... estados de ánimo positivos aumentan la capacidad de pensar con flexibilidad y complejidad, haciendo más fácil encontrar soluciones a los problemas sean intelectuales o interpersonales”¹

El presente trabajo de investigación titulada Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, en dicha institución y se ha realizado con la intención de dar algunos alcances sobre las emociones, manejo de la inteligencia emocional y el clima organizacional dentro de una organización, el cual permitirá a los funcionarios tomar datos referenciales para poder mejorar el manejo y desarrollo de la inteligencia emocional para lograr fortalecer el clima laboral favorable, el cual tendrá una repercusión en la productividad y logro de objetivos institucionales.

¹ Daniel Goleman(1995) La inteligencia emocional Ediciones Argentina S.A pag.45.

Así mismo busca generar una consciencia en los funcionarios y trabajadores de las organizaciones sobre la importancia del bienestar emocional en los trabajadores y mantener el clima organizacional óptimo para el desarrollo laboral de los trabajadores.

El trabajo de investigación se encuentra estructurado por los siguientes capítulos:

Capítulo I: Está constituida por la descripción de la realidad problemática, trabajos previos y teorías relacionadas al tema, la formulación el problema, la justificación, se establece la hipótesis y se precisan los objetivos.

Capítulo II: Se desarrolla los antecedentes históricos, los aspectos conceptuales, las bases teóricas, y las palabras claves.

Capítulo III: Se desarrolla los aspectos metodológico de la investigación, precisando el diseño de la investigación, delimitamos las variables y su operacionalización, determinamos la población y muestra del estudio, describimos los instrumentos, describimos los método de análisis de datos y la cobertura de la investigación.

Capítulo IV: Se presenta los resultados de la investigación, el análisis y organización de datos.

Capítulo V: Se verifican, y contrastan las hipótesis, objetivos y problemas

Capítulo VI: Se presenta las conclusiones, se plantean las sugerencias o recomendaciones.

Capítulo VII: Se describen las referencias bibliográficas, bajo el estilo Vancouver. Por último se colocaron los anexos útiles para la investigación.

CAPITULO I

1. INTRODUCCION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años la globalización trajo consigo muchos cambios en todo el mundo y en todas las organizaciones, generando dinamismo en las estructuras políticas y administrativas del Estado, Las organizaciones se enfrentan a diario a las exigencias de modernización y significativos cambios en cuanto a intercomunicación virtual, transparencia, eficiencia y están obligados a optar por un modelo de organizaciones flexibles, todo ello está relacionado a cambios relacionados a un nuevo estilo y estructura de gestión pública.

“Las nuevas condiciones exigen de las instituciones municipales una mayor capacidad para proyectar los resultados, una administración más eficiente en la ejecución de sus procesos, una capacitación más especializada de sus funcionarios, una mejora sustantiva de la administración de la información al interior de la institución y la implementación técnica y comprometida de un estilo de administración orientada al desarrollo sostenible local.

Los gobiernos locales tienen un gran reto en el desarrollo local, orientado a generar calidad de vida a través de un crecimiento económico sostenible en el largo plazo, en un marco de gobernabilidad y respeto al estado de derecho. Una buena gestión municipal debe facilitar la cooperación eficiente entre los diferentes niveles de gobierno y los diferentes actores locales.”²

En la actualidad en el mundo de las organizaciones se viene dando mayor énfasis a la inteligencia emocional y al estudio del clima organizacional, en la mayoría de las organizaciones se están

² Torres Tello, Samuel. Diagnostico de la Gestión Municipal alternativa para el desarrollo, mayo 2005;104(13), disponible en http://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf

utilizando criterios emocionales inteligentes para la selección de personal, cada vez más se incrementan las empresas de consultorías, así mismo, cada vez más aumentan las instituciones que ofertan cursos de formación para directivos y trabajadores en diversas especialidades.

“La Inteligencia Emocional (IE), es un constructo psicológico, es decir una variable teórica abstracta para explicar fenómenos emocionales que son de interés científico; al principio se empleó para describir las cualidades emocionales que tienen importancia para el éxito, a pesar de que no pueden ser directamente medibles.

El clima organizacional es un indicador global de una serie de procesos: Estructura, comunicación, relaciones interpersonales, relaciones de apoyo, identidad, etc.; a los cuales muchas veces se les ha dado un carácter "absoluto" e "independiente", pretendiendo a través de ellos, dar una explicación total del comportamiento del trabajador. Para tener una visión integradora de la forma como son percibido distintos procesos, necesitamos conocer las relaciones que existen entre estas variables, de tal forma que nos permita explicar el comportamiento humano.”³

Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco no están ajenos a los cambios que vienen afrontando las diversas organizaciones, se ha observado que la personalidad, actitud, percepción, motivación y otros factores determinan formas de comportamientos de los trabajadores; y estos a su vez influyen en el clima organizacional. En esta época de grandes y constantes cambios, necesitamos estar preparados para enfrentarnos a las exigencias que cada día son mayores. Si valoramos la salud física y emocional del trabajador debería ser prioridad buscar el desarrollo individual y organizacional.

³ Arredondo Baquerizo, Digna Lita. Tesis inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital “Feliz Mayorca Soto” 2008;64 (9) Disponible en. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3275/1/arredondo_bd.pdf

Las organizaciones como la Municipalidad Provincial de Huánuco concentran un conjunto de procesos que son el resultado de la interacción laboral y personal de los individuos que en ella se movilizan; definitivamente esto nos permite comprender que la organización no puede ser concebida por sí sola como tal, sino a partir de las personas, ya que son estas las que determinan el sentido de su existencia; por ello cada situación que acontece en la persona dentro o fuera del entorno laboral afectará directamente a la organización en su conjunto.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA, ALTERNATIVAS Y PLANTEAMIENTOS

En los últimos años, un importante estudio en el campo de las organizaciones ha empezado a revolucionar “En la actualidad no solo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser, ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos o con los demás.”⁴

La velocidad de las innovaciones y la preocupación para implementarla y afrontar los cambios, hacen que se descuide la salud física y emocional del trabajador, problemática actual por la que atraviesa el mundo y nuestro país. Nuestra ciudad no es ajena a ello, estamos expuestos a múltiples problemas, lo cual no nos permite involucrarnos en los problemas que afrontan las personas día a día.

En la Municipalidad Provincial de Huánuco existen actitudes positivas y negativas de los trabajadores y problemas de comportamiento. Realizando un análisis somero de ciertos problemas de conducta consideramos que se deben a los siguientes puntos:

- Carencia de Capacitación para desempeñar determinadas funciones.

⁴ Goleman Daniel. La práctica de la Inteligencia Emocional. Primera edición Enero 1998;206(6), Disponible en www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyoCIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/PracticalInteligEmocional.pdf

- Racionalización de personal sin considerar el perfil requerido para el puesto.
- Falta de manejo de habilidades sociales en los trabajadores y directivos.
- Falta de motivación en el ambiente de trabajo.
- Bajo nivel de Inteligencia emocional.
- Ambiente de trabajo desfavorable.

Otro aspecto que consideramos de mucha importancia es que en la institución muchos de los trabajadores no se encuentran en los puestos que deberían estar porque existe influencia política y no se evalúa de acuerdo a las capacidades técnicas y aptitudes.

Teniendo en cuenta ese concepto en la presente investigación se busco conocer el nivel de inteligencia emocional y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco. Dicho conocimiento es valioso para los profesionales que están al frente de la Dirección de la oficina de Recursos Humanos y las diversas Gerencias, Sub gerencias y áreas de la Institución, quienes a diario afrontan problemas relacionado a comportamientos laborales positivos y negativos, y son quienes a diario deben buscar estrategias para que sus trabajadores se sientan bien consigo mismo y sean exitosos en el desarrollo de su potencial, así como buscan crear un clima favorable con una visión optimista.

PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco?

PROBLEMAS ESPECIFICOS

P.1: ¿Qué relación existe entre la inteligencia intrapersonal y el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco?

P.2: ¿Qué relación existe entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco

1.3. TRASCENDENCIA TEORICA, TECNICA Y ACADEMICA.

RELEVANCIA TEÓRICA.- Nuestro país y nuestra ciudad están experimentando problemas psicosociales a consecuencia de problemas sociales, por ello es importante cultivar los valores y cultivar el desarrollo de la conducta enfocado en la inteligencia emocional y clima organizacional entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

RELEVANCIA TÉCNICA.- Fue importante realizar el trabajo de investigación, porque nos permitió conocer el desarrollo de la inteligencia emocional y el clima organizacional entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, para ello se estudió fuentes bibliográficas importantes que sirvieron de base a nuestra investigación.

RELEVANCIA ACADÉMICA.- Es de importancia académica porque en la presente investigación se trabajó con variables importantes como: la variable independiente “Inteligencia emocional” y variable dependiente “Clima Organizacional” con la seguridad de que será un aporte académico para los estudiantes y podrá ser de utilidad para el jefe del área de recursos humanos para fortalecer el clima organizacional.

1.4. ANTECEDENTES INMEDIATOS (TESIS, ARTICULOS, CONFERENCIAS, ETC.)

Entre los antecedentes informativos que sirven de sustento a nuestro trabajo de investigación mencionamos los siguientes:

De Pelekais, C., Nava, A. & Tirado, L, en su investigación titulado *Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de la PYMES*, el propósito fue determinar la influencia de la Inteligencia Emocional sobre Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. La investigación fue caracterizada bajo un enfoque descriptivo explicativo, con un diseño no experimental transaccional. Comunidades de análisis fueron tomadas las PYMES adscriptas a la cámara de industria de Cabimas, totalizando 100 empresas activas. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario auto administrado, con escala tipo Likert. Los resultado arrojaron “que los gerentes de nivel medio tienen bien identificadas sus emociones y sentimientos, igualmente tienen una excelente percepción del Clima Organizacional, sin embargo existen ciertos factores de la Inteligencia Emocional que afectan directamente sobre el Clima Organizacional, tal es el caso de la motivación y las habilidades sociales, los cuales no se encuentran en los niveles óptimos de actuación, afectando directamente los niveles de responsabilidad y manejo de conflictos, permitiendo así referenciar que si existe una muy alta influencia de los factores de la Inteligencia Emocional sobre el Clima Organizacional.”⁵

Arredondo Baquerizo, Digna Lidia, en su investigación titulada *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Feliz Mayorca Soto* ha llegado a la siguiente conclusión: “No hay correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital Felix Mayorca Soto y

⁵ De Pelekais, C., Nava, A. & Tirado, L. (2006). *Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de la PYMES*. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe España y Portugal, Maracaibo–Venezuela. Recuperado en: <http://virtual.urbe.edu/artextexto/TEL/TEL-019-007/texto.pdf>.

los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores del Hospital es mayoritariamente normal seguido del bajo nivel emocional".⁶

López Armas Edy Luisa y Malpica Chipana Karen Gloria, En su investigación titulada Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincia de Concepción de Huancayo ha llegado a la siguiente conclusión: "Existe correlación entre la inteligencia emocional de los trabajadores y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Concepción, este coeficiente es positivo y moderado, lo que indica que a mayor inteligencia emocional de sus trabajadores se percibe mejor clima organizacional en la institución.

Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción presentan una inteligencia emocional promedio y un clima organizacional regular, son capaces de desarrollar su potencial y se encuentran comprometidos con la institución y brindar un servicio de calidad."⁷

Matalinares Calvet María Luisa, Arenas Iparraguirre Carlos y otros en su investigación titulada Inteligencia emocional y autoconcepto en colegiales de Lima metropolitana arribaron a las siguientes conclusiones: "La Inteligencia Emocional y el Autoconcepto son variables asociadas estadísticamente, Se ha encontrado relación directa entre la Inteligencia Emocional y los componentes social y emocional de la Prueba de Autoconcepto, Se halló una relación positiva entre el Autoconcepto y los componentes: Comprensión emocional de sí y el cociente emocional de la Prueba de Inteligencia emocional, Se ha comprobado que hay diferencias al comparar varones con mujeres en el componente académico y el componente emocional de la prueba de autoconcepto."⁸

⁶ Arredondo Baquerizo, Digna Lita. Tesis titulada Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto" Op.cit.,p.2

⁷ López Armas Edy Luisa y Malpica Chipana Karen Gloria tesis titulada "Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción; Huancayo 2008.

⁸ Matalinares Calvet María Luisa, Arenas Iparraguirre Carlos y otros "Inteligencia emocional y autoconcepto en Colegiales de Lima Metropolitana, Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM;55(53), Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v08_n2/pdf/a04.pdf.

Velásquez Centeno, Carlos M. en su investigación titulada Inteligencia emocional y autoestima en estudiantes de la ciudad de Lima metropolitana con y sin participación en actos violentos llego a las siguientes afirmaciones " Existe una relación baja entre la Autoestima y la Inteligencia Emocional en estudiantes con y sin participación en actos violentos de Lima Metropolitana. La misma relación se expresa en los estudiantes que participan y no participan en actos violentos por separado, Los estudiantes que no participan en actos violentos presentan una mayor autoestima e inteligencia emocional que los que si participan, Las mujeres presentan un mejor autoconocimiento emocional, control emocional, empatía y habilidades para las relaciones interpersonales que los varones. La automotivación no se ve influenciada por él género. La prueba de autoestima queda reestructurada en dos áreas: Si Mismo y Social, para estudiantes de secundaria de Lima Metropolitana, La prueba de inteligencia emocional logra evaluar cinco áreas: autoconocimiento emocional, control emocional, automotivación, empatía y habilidades para las relaciones interpersonales en estudiantes de educación secundaria de Lima Metropolitana"⁹

Soto Chávez, Fabiola E. En su investigación titulada Inteligencia emocional y clima organizacional en relación a factores de riesgos psicosocial en empresas creadoras de almacenes de la ciudad de chihuahua concluye "Durante la investigación en la empresa creadora de almacenes, se pudo apreciar que existe un 36% de los empleados que cuenta con puntuaciones entre 91-110 de CIE, ubicados en el rango denominado "competente" y 32% con puntuaciones de 111-130 de CIE, rango denominado "muy competente"; sin embargo, el 32% de los empleados obtuvo puntuaciones entre 71-90, ubicándose en el rango denominado "aspecto a mejorar". Un 20% de empleados que tienen dificultades para percibir y expresar emociones y 28% demuestra cierta incompetencia para utilizar estratégicamente información emocional; lo que puede estar afectando el

⁹ Velásquez Centeno, Carlos M. Inteligencia Emocional y autoestima en estudiantes de la Ciudad de Lima Metropolitana con y sin participación en actos violentos" Revista de Investigación en Psicología Vol. 6 n° 02 diciembre 2003;166(162)

comportamiento asertivo cuando las personas se enfrentan a diferentes situaciones.

Habiéndose encontrado los porcentajes mencionados, se estima que un gran número de empleados debe mejorar su coeficiente de inteligencia emocional para que los problemas de clima laboral disminuyan, dando lugar al mejoramiento de las relaciones interpersonales dentro de la empresa. Además, en dicha empresa laboran empleados hábiles en el manejo emocional, capaces de reconocer emociones propias y en los demás y utilizar información emocional para planificar y manejar sus emociones; siendo esto un punto fuerte de la empresa para pronosticar con éxito el desarrollo de la capacitación.

En el aspecto relacionado con clima organizacional, se encontró que el 44% de empleados señalan no recibir reconocimiento de su jefe cuando hacen bien las cosas, esto desde el punto de vista de la generación de factores de riesgo psicosocial, el desempeño dentro de la empresa puede generar un grado de confianza en el trabajador a la hora de realizar sus labores y crear una imagen positiva ante sus compañeros; sin embargo, cuando el sentimiento de consideración no se percibe, el individuo entra en un estado de incertidumbre y desesperación, pues no sabe si lo que hace es totalmente lo necesario o si el esfuerzo que hace es suficiente o poco para lo que se requiere, por lo que se llega a experimentar un grado de desconfianza y angustia.

También se relaciona con la comunicación, ya que el 32% de empleados consideran que no existe una comunicación eficiente y que los tiempos de entrega no están bien establecidos o no son acordes ni al tiempo ni a los recursos y medios con los que se cuenta para realizarla, llevando a un grado de estrés que afecta su salud física y mental.

El 40% de los empleados consideran que su jefe no tiene actitudes positivas y de ayuda la mayoría del tiempo, dificultando la consecución de metas y el trabajo en equipo; además consideran que

no reciben información que les permite tomar decisiones en su trabajo. Desde el punto de vista de los factores de riesgo psicosocial, todo lo mencionado se relaciona con la actividad intelectual en equipo, que en ocasiones conlleva a que de muchos a realizar varias tareas, terminen solo unos pocos haciéndolas, pues no se delegan ni se delimitan correctamente, obligando a que la carga laboral no sea equitativa y se produzca un nivel de estrés; cuando esto se presenta, en el individuo se pueden generar problemas como cansancio mental, que da paso a situaciones de desmotivación, pereza y molestia.

El 68% de los empleados consideran que no se contempla a todos los departamentos para la toma de decisiones; desde el punto de vista de factores de riesgo psicosociales, la empresa puede hacer sentir al trabajador que no forma parte del equipo y/o de la empresa, y que su aporte, pensar e ideas no tienen valor ni son tomados en cuenta; situación que genera un bajo nivel de confianza y un aumento de grado de timidez.

También el mismo porcentaje de empleados consideran que las decisiones no se hacen a tiempo, lo que posiblemente altera los comportamientos de los empleados y se afecta el resultado deseado, ocasionando diseño erróneo de los productos, mala instalación o entrega al cliente fuera de tiempo establecido; 48% de los empleados señalan que las decisiones dentro de la empresa afectan el resultado deseado, relacionando esta información con el grado de dificultad o de tiempo de entrega que obliga a buscar estrategias que aumenten tanto el esfuerzo físico como mental ya que el empleado, debe solucionar el problema aunque tenga que extender su horario de trabajo, de tal forma que en la mayoría de los casos se queda en la oficina o lugar de trabajo, u opta por llevarlo a casa; teniendo como consecuencia el distanciamiento de las relaciones de tipo familiar y social y que en determinados momentos esta carga ponga de mal humor a la persona y descargue su rabia con éstos."¹⁰

¹⁰ Soto Chávez Fabiola E. Medición de Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en relación a factores de riesgos psicosocial en empresa Creadora de almacenes de la ciudad de Chihuahua. XVI Congreso Internacional sobre Innovación en Docencia e Investigación en Ciencias económico Administrativas. Universidad Autónoma de Chihuahua, Mexica. Disponible en <http://www.fca.uach.mx/apcam/2014/04/04/Ponencia%2074-UACH.pdf>

Escurra y Delgado en su investigación titulado Inteligencia Emocional y necesidad cognitiva en estudiantes universitarios llegaron a las siguientes conclusiones: “Las distribuciones de los puntajes de las escalas de inteligencia emocional y la necesidad cognitiva, se aproximan a la curva normal, Los varones y las mujeres presentan niveles similares de necesidad cognitiva y de inteligencia emocional en los aspectos de autoconocimiento emocional, control emocional, automotivación, habilidades para las relaciones interpersonales. Y total inteligencia emocional. Las mujeres presentan un mayor nivel de empatía que los varones. Las áreas académicas presentan niveles similares en necesidad cognitiva y la inteligencia emocional en los aspectos de: control emocional, empatía, habilidades para las relaciones interpersonales. Los alumnos pertenecientes al área E alcanzan mayores niveles de autoconocimiento emocional que los alumnos de las áreas B, C, y D. Los alumnos pertenecientes al área E alcanzan mayores niveles de automotivación que los alumnos del área C. Los alumnos pertenecientes al área E alcanzan mayores niveles de inteligencia emocional total que los alumnos del área C. Existen correlaciones Positivas, estadísticamente significativas entre la necesidad cognitiva y todas las áreas de la inteligencia emocional. La necesidad cognitiva y las áreas de la inteligencia emocional constituyen constructos que conforman una sola dimensión. En la inteligencia emocional el aspecto de la automotivación es el que obtiene la puntuación más elevada.”¹¹

Varas Napán, Marcelo Adolfo en su investigación titulada inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo arribó a las siguientes conclusiones:

- “Se identificó un nivel Promedio en el Componente Intrapersonal, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo.

¹¹ Escurra Mayaute Luis Miguel, Delgado Vásquez Ana. Inteligencia Emocional y Necesidad Cognitiva en estudiantes Universitarios. Revista de Investigación en Psicología. Vol. 4 n° 2.diciembre 2001, Disponible n:http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v04_n2/pdf/a07v4n2.pdf

- Se identificó un nivel Promedio en el Componente Interpersonal, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo.
- Se identificó un nivel Promedio en el Componente de Adaptabilidad, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo.
- Se identificó un nivel Promedio en el Componente del Manejo del Estrés, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo.
- Se identificó un nivel Promedio en el Componente del Estado de Animo en General, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo.
- Se identificó un nivel Favorable en el Factor Autorrealización, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo.
- Se identificó un nivel Muy favorable en el Factor Involucramiento Laboral, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo.
- Se identificó un nivel Favorable en el Factor Supervisión, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo.
- Se identificó un nivel Favorable en el Factor Comunicación, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo.
- Se identificó un nivel Promedio en el Factor Condiciones Laborales, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo.
- Existe correlación directa, de grado medio y altamente significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional ($r = .37$; $p < .01$).
- Existen correlaciones altamente significativas del componente Intrapersonal de la Inteligencia Emocional con los factores de Clima Organizacional; Comunicación ($r = .52$; $p < .01$), Condiciones

Laborales ($r = .52$; $p < .01$), Autorrealización ($r = .39$; $p < .01$) y Supervisión ($r = .49$; $p < .01$).

- Existen correlaciones altamente significativas del componente Interpersonal de la Inteligencia Emocional con los factores de Clima Organizacional; Condiciones Laborales ($r = .68$; $p < .01$), Supervisión ($r = .32$; $p < .01$) y Comunicación ($r = .28$; $p < .01$).
- Existen correlaciones altamente significativas del componente Adaptabilidad de la Inteligencia Emocional con los factores de Clima Organizacional; Autorrealización ($r = .31$; $p < .01$), Supervisión ($r = .43$; $p < .01$), Comunicación ($r = .45$; $p < .01$) y Condiciones Laborales ($r = .49$; $p < .01$).
- Existen correlaciones altamente significativas del componente Manejo de estrés de la Inteligencia Emocional con los factores de Clima Organizacional; Condiciones Laborales ($r = .81$; $p < .01$) y Supervisión ($r = .30$; $p < .01$). Así mismo, también se aprecia correlación significativa con el factor Comunicación ($r = .21$; $p < .05$).
- Existen correlaciones altamente significativas del componente Estado de Animo en general de la Inteligencia Emocional con los factores de Clima Organizacional; Condiciones Laborales ($r = .81$; $p < .01$) y Supervisión ($r = .30$; $p < .01$). Así mismo, también se aprecia correlación significativa con el factor Comunicación ($r = .21$; $p < .05$).¹²

Montoya Pérez, Maribel en su investigación titulada Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima llego a las siguientes conclusiones:

“No existe relación entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015.

¹² Varas Napán Marcelo Adolfo tesis inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo

Existe relación débil entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015.

No existe una relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015.

No existe una relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015.

No existe una relación entre el componente manejo del estrés y el clima organizacional en los trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015.

No existe correlación entre el la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015.”¹³

1.5. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Determinar la relación que existe entre la inteligencia intrapersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

¹³ Montoya Perez, Yesenia Maribel tesis Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015

2. Determinar la relación que existe entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

CAPÍTULO II

2. REFERENCIA TEÓRICA O CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES HISTORICOS

“La Municipalidad Provincial de Huánuco, se encuentra ubicada en la Provincia, Departamento y Distrito de Huánuco, en el jirón General Prado N° 750, Dentro del marco de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, es una entidad con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia.

Su organización, funcionamiento y atribuciones se rige por la Ley Orgánica de Municipalidades y normas conexas vigentes. Tiene como funciones, representar al vecindario, promover la adecuada prestación de servicios públicos locales, fomentar el bienestar de los vecinos y el desarrollo integral y armónico de las circunscripciones de su jurisdicción. Le son aplicables las leyes y disposiciones que de manera general regulan las actividades del Sector Público. Desde el año 2005 la Municipalidad Provincial viene administrando también los programas sociales de lucha contra la pobreza, el MEF transfirió a la Municipalidad Provincial de Huánuco a través de la fuente de financiamiento 00-Recursos Ordinarios y 13- Donaciones y Transferencias, para atender a 9,559 beneficiarios, distribuidos en los programas de comedores populares, alimento por trabajo, hogares y albergues, PAN TBC, fundación por los niños y discapacitados CONADIS.

En la actualidad se percibe quejas por parte de los usuarios, por la mala atención de los servicios y los malos tratos de los trabajadores.

Funciones:

Sus funciones son los siguientes:

- Planificar integralmente el desarrollo local y el ordenamiento territorial, en el nivel provincial, siendo responsable de promover e impulsar el conjunto de acciones, ejecutar e impulsar el proceso de planeamiento para el desarrollo integral de la provincia.
- Promover permanentemente la coordinación estratégica de los planes integrales de desarrollo distrital, impulsando el conjunto de acciones para el bienestar de los vecinos, promoviendo la adecuada prestación de servicios públicos de su jurisdicción.
- Promover, apoyar y ejecutar proyecto de inversión y servicios públicos municipales que presenten, objetivamente, externalidades o economía de ámbito provincial.
- Emitir las normas técnicas generales en, materia de organización del espacio físico y uso del suelo, así como protección y conservación del ambiente.
- Diagnosticar, diseñar definir los mecanismos de implementación referido al desarrollo organizacional del municipio, con criterio de racionalización de sus recursos que administra para optimizar los servicios vecinales que presta.
- Administrar racionalmente el patrimonio municipal constituido por sus bienes y rentas, para propiciar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios de la municipalidad.
- Intervenir y/o participar en la formulación, aplicación, ejecución, evaluación concertado en concordancia con control de los planes de desarrollo regional y nacional.
- Orientar la eficiente utilización de los recursos materiales, financieros y del capital humano de la institución, a fin de alcanzar los objetivos y metas fijadas.
- Concertar en concordancia con control de los planes de desarrollo regional y nacional.

- Orientar la eficiente utilización de los recursos materiales, financieros y del potencial humano de la institución, a fin de alcanzar los objetivos y metas fijadas.

Síntesis del alcance del Plan estratégico

Misión:

- “Brindar una gestión moderna y servicios públicos de calidad, eficiente, transparente, segura, ordenada, sostenible y competitiva, con protección del medio ambiente y desarrollo local”

Visión:

- “Huánuco, Provincia moderna, segura, limpia, participativa, transparente, con servicios de calidad y competitivo, ordenada y respetuosa del medio ambiente”.

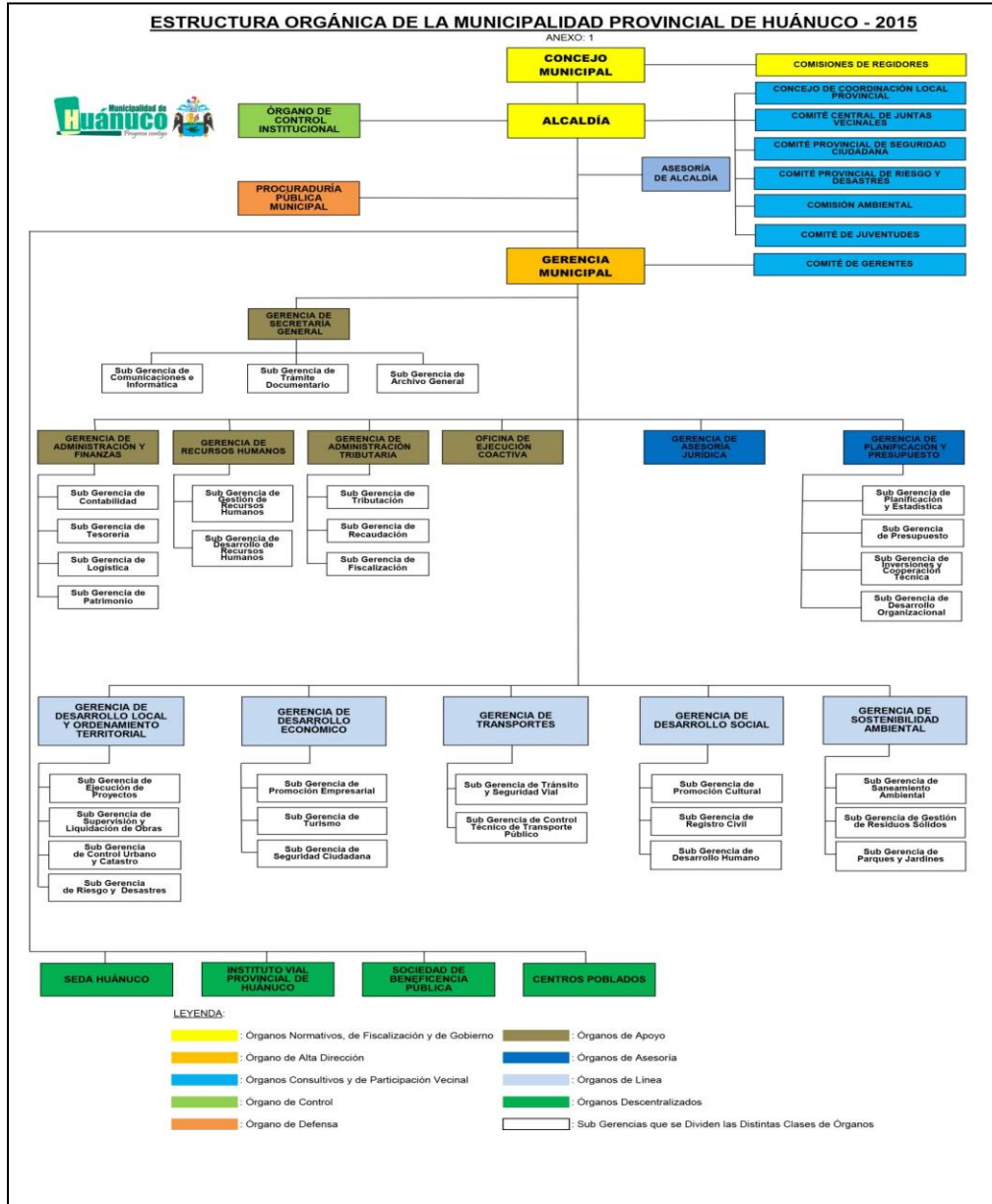
Objetivos institucionales :

- Brindar acciones de apoyo a las familias de escasos recursos económicos, en salud y educación; en particular apoyar el desarrollo comunal del ámbito distrital y provincial respectivamente.
- Recuperar y mejorar la calidad de vida de la población en el área urbana y rural del distrito y provincia de Huánuco.
- Mejorar la prestación de los servicios públicos locales, así como promover programas de recuperación de los recursos afectados por la contaminación ambiental.
- Consolidar una gestión de desarrollo estratégico, participativo, concentrado, descentralizado y sostenible para el desarrollo integral urbano sobre ejes estratégicos de desarrollo y lograr una ciudad moderna, ordenada, limpia, segura, sana y saludable.”¹⁴

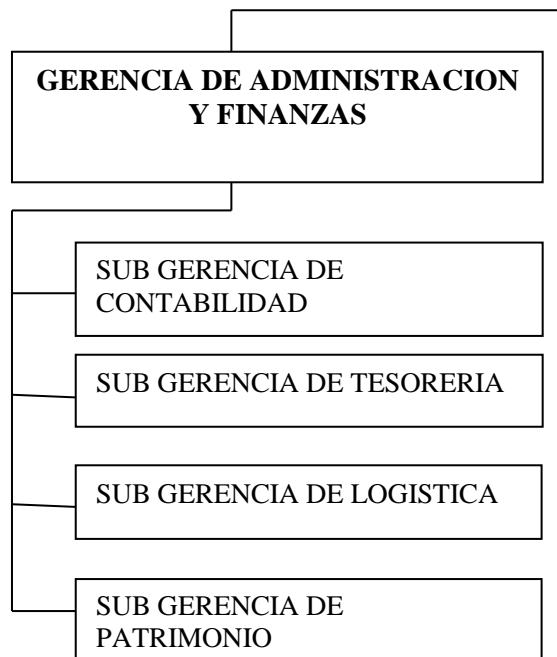
¹⁴ Plan Operativo Institucional 2017, Municipalidad Provincial de Huánuco.

Estructura Orgánica:

La estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Huánuco, es la siguiente:



Fuente: Municipalidad Provincial de Huanuco



Fuente: Municipalidad Provincial de Huanuco

2.2. ASPECTOS CONCEPTUALES O DOCTRINARIOS

Inteligencia

“La definición de inteligencia ha sido discutida a lo largo de los años por varios autores. Por ejemplo Spearman afirma “que la inteligencia es la capacidad de crear información nueva a partir de la información que recibe el ser humano del exterior o que se tiene en la memoria. Asimismo, destacando la naturaleza multicultural de su teoría”¹⁵, Gardner afirma “que la inteligencia es la capacidad para resolver problemas cotidianos, para generar nuevos problemas, para resolver y crear productos u ofrecer servicios valiosos dentro del propio ámbito cultural, de igual modo expone el doble perfil de la importancia de la inteligencia, al presentar dos ideas centrales.

La primera, amplía el campo de lo que es inteligencia y reconoce que todo ser humano es sabio intuitivamente y que la brillantez académica no lo es todo. La segunda idea es la definición de la inteligencia como una habilidad. Hasta hace muy poco tiempo la

¹⁵ Spearman, C. (1904). 'General intelligence', objectively determined and measured. *American Journal of Psychology*, 15,201-293.

inteligencia se consideraba algo innato e inamovible, se nacía inteligente o no, y la educación no podía cambiar ese hecho”¹⁶.

Inteligencia Intrapersonal

La inteligencia intrapersonal se considera como la inteligencia que permite al ser humano entenderse a sí mismo. No está asociada con ninguna actividad concreta, sino a la posibilidad de acceder a la propia vida interior. Se le considera esencial para el autoconocimiento, que permite la comprensión de las conductas y formas propias de expresión.

En torno a la inteligencia intrapersonal, Vitor enumera entre sus competencias intelectuales básicas las siguientes:

- “Reconocer sus propios estados de ánimo y sus sentimientos;
- Manejar las emociones, intereses y capacidades propias; y
- Permite formar un modelo preciso y verídico del individuo mismo, así como utilizar dicho modelo para desenvolverse de manera eficiente en la vida”¹⁷.

Inteligencia Interpersonal

Se refiere a la posibilidad de identificar y establecer distinciones entre los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones de las personas que se encuentran alrededor. Vitor señala “que este tipo de inteligencia posee las siguientes competencias intelectuales básicas: Evaluar adecuadamente las emociones, intenciones y capacidades de los demás; y Actuar correctamente según las normas establecidas.”¹⁸

¹⁶ Título original: Frames of Mind. The Theory of Multiple Intelligences © 1993, Howard Gardner Publicado por Basic Books, division de Harper Collins Publisher Inc., Nueva York

¹⁷ Vitor (1997) Inteligencia Emocional [Documento en línea]. Disponible en: <http://Nmdes.com/Nivel10/Articulo/1001.html>. Consulta: 2004, Marzo.

¹⁸ Vitor (1997) Inteligencia Emocional [Documento en línea]. Disponible en: <http://Nmdes.com/Nivel10/Articulo/1001.html>. Consulta: 2004, Marzo. Op, cit p.

La inteligencia interpersonal, tal como afirma Gardner “es la que permite entender a los demás. Este tipo de inteligencia es más importante en la vida diaria que la brillantez académica, porque es la que determina la elección de pareja, los amigos y, en gran medida, el éxito en el trabajo o el estudio. En tal sentido, la inteligencia interpersonal se basa en el desarrollo de dos grandes tipos de capacidades: la empatía y la capacidad de manejar las relaciones interpersonales.”¹⁹

Inteligencia emocional

El término Inteligencia emocional fue usado por primera vez por los psicólogos John Mayer de la Universidad de New Hampshire y Peter Salovey de la Universidad de Harvard, “para describir las cualidades emocionales que parecían tener importancia para el éxito. Este término incluye: la empatía, la expresión y comprensión de los sentimientos, el control de la ira, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpatía, la capacidad de resolver problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad y el respeto.”²⁰

Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Según Goleman “la inteligencia emocional está constituida por cinco dimensiones: el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales; éstas, a su vez, están estructuradas por aptitudes emocionales, las cuales se exponen a continuación.

¹⁹ Título original: Frames of Mind. The Theory of Multiple Intelligences © 1993, Howard Gardner Publicado por Basic Books, división de Harper Collins Publisher Inc., Nueva York. Op.cit

²⁰ Mayer y Salovey “Models of Emotional Intelligence” Sternberg RJ Ed. The Hand Book of Intelligence . New York. Cambridge University Press.1997, Disponible en: http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints.EI%20Proper/EI2000ModelsSternberg.pdf

Autoconocimiento Emocional

En cuanto al autoconocimiento, afirma que reconocer un sentimiento mientras éste se presenta, es la clave de la inteligencia emocional, es decir, conocer y adecuar las emociones es imprescindible para poder llevar una vida satisfactoria. Para conocer y adecuar las emociones, se tienen que reconocer, es decir, tomar conciencia de lo que se está sintiendo. Toda la inteligencia emocional se basa en la capacidad de reconocer sentimientos. Asimismo, está referido a la aptitud personal, y esta aptitud determina el dominio del ser humano, pudiéndose subdividir en la conciencia emocional, la autoevaluación precisa y la confianza en uno mismo.

Autorregulación

La autorregulación es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación. Las personas que carecen de esta habilidad caen constantemente en estados de inseguridad, mientras que aquellas que poseen un mejor control emocional tienden a recuperarse más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida. Este indicador de la inteligencia emocional se divide en: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación”²¹.

Motivación

Según Ander-Egg “la motivación es la capacidad para enviar energía en una dirección específica con un propósito específico. En el contexto de la inteligencia emocional significa usar el sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento”²². En esta perspectiva, Goleman expone que hay cuatro fuentes principales de motivación: “el individuo mismo (pensamiento positivo, visualización, respiración abdominal, gestión desagregada); los amigos, la familia y colegas, realmente nuestros

²¹ Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairos pag.84

²² Ander –Egg, E.(1991). Teoría Motivacional. Mexico: Mc Graw-Hill

soportes más relevantes; un mentor emocional (real o ficticio) y el propio entorno (aire, luz, sonido, objetos motivacionales).

En este contexto, para que exista un buen manejo de este parámetro de la inteligencia emocional es necesario tomar el mando de los pensamientos, dirigir oportunamente las excitaciones nerviosas y llegar a ser buenos para la solución de problemas”²³.

Empatía o el Reconocimiento de las Emociones Ajenas

La empatía es la habilidad que permite a las personas reconocer las necesidades y los deseos de otros, permitiéndoles relaciones más eficaces, tal como lo afirma Goleman “Las personas dotadas de esta aptitud, están atentas a las pistas emocionales y saben escuchar, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden, brindando ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás”²⁴.

Habilidades Sociales

“El arte de relacionarse en gran parte, es debido a la habilidad de producir sentimientos en los demás. Esta habilidad, es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas con esta cualidad son más eficientes en todo lo relacionado con la interacción entre individuos. Durante el desarrollo de las habilidades de comunicación efectivas, de comprensión y valoración de las emociones de los otros, la gestión de la inteligencia emocional pasa de intrapersonal a interpersonal. Los grandes temas de este apartado tal como expone Goleman son la auto apertura, la asertividad y la escucha activa.”²⁵

²³ Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos op. cit pág 94

²⁴ Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos op. cit pág 95

²⁵ Mildred Pérez, Leyda Alvarez. *Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor –estudiante en el escenario universitario*. Laurus. vol. 15 num. 30 Universidad Pedagógica experimental Libertador Venezuela, Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oaid=76120651005>

Clima Organizacional

El Clima Organizacional en la actualidad es un tema de mucha importancia para las empresas que buscan mejorar el ambiente laboral por que son conscientes que al mejorar este importante aspecto, también se lograra aumentar la productividad en las organizaciones.

Para fortalecer nuestro conocimiento de este importante tema estudiaremos teorías importantes autores contemporáneos.

El ambiente en el que desempeña su trabajo una persona a diario, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de una empresa o institución, la relación con proveedores, clientes y/o usuarios todos estos elementos conforman lo que organizativamente se denomina Clima Organizacional, este puede ser favorable o desfavorable para el buen desempeño de la organización. Desde que el tema clima organizacional despertó interés en los estudiosos del campo del Comportamiento Organizacional y la administración, tuvo diversas denominaciones tales como: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Que en las últimas décadas se realizaron estudios para poder explicarlos y poder medirlos.

2.3 BASE TEORICA O TEORIA EN LA QUE SE SUSTENTA LAS VARIABLES

Las bases teóricas que servirán como fundamento y soporte a nuestro trabajo de investigación lo detallamos a continuación:

A. Teoría de la Inteligencia Múltiple

Para Howard Gardner, la inteligencia emocional está comprendida por la diferencia entre inteligencia intrapersonal e inteligencia inter-personal y propone dos inteligencias personales “la intrapersonal (individual) y la interpersonal (social).

- Inteligencia intrapersonal: es una capacidad vuelta hacia el interior. Es la inteligencia de saber para qué se es bueno y para qué no. Capacidad de autodisciplina, auto comprensión y amor propio.
- Inteligencia interpersonal: es la inteligencia que tiene que ver con la capacidad de comprender a otras personas, qué los motiva, cómo operan, cómo trabajar cooperativamente con ellos. Habilidad para percibir y distinguir los estados de ánimo, intenciones y sentimientos de las personas. Vendedores, políticos, maestros, médicos clínicos y líderes religiosos de éxito tienen probabilidades de ser individuos con elevado grado de inteligencia interpersonal”²⁶.

B. Teoría de Jerarquía de Inteligencia Múltiple

La teoría de la jerarquía de Inteligencia Múltiples fue Propuesta por Sternberg, y considera que la inteligencia múltiple incluye: “(tomar decisiones, superar obstáculos y adquirir conocimientos). Contemplan además la inteligencia social como una relación entre la inteligencia y el medio social como comportamientos adaptativos dirigidos a un fin e implica tres acciones:

- a. Adaptación al ambiente (ajustarse a valores de la cultura).
- b. Selección ambiental (permite elegir ambientes, discrimina, discierne, afronta, evita situaciones sociales con la que nos encontramos en la vida diaria).
- c. Dar forma al medio, es decir, dar forma cognitiva al medio, percibirlo empleando esquemas de conocimientos, habilidades de procesamiento de información, valores personales, etc. De tal modo, la realidad resulta tolerable, placentera y agradable.”²⁷.

²⁶ Gardner, Howard (1993). *Frames of Mind. The theory of multiples intelligences* New York:Basic Books.

²⁷ Sternber, R.J. (1995). *La teoría triarquica de la inteligencia*. En: Antonio Andres Pueyo, *Inteligencia y Cognición* (1996). Barcelona Espana: Paidós.

C. Modelo de Peter Salovey y John Mayer

Salovey y Mayer en sus estudios realizados sobre la inteligencia indican que “las habilidades prácticas que se desprenden de la inteligencia emocional son cinco y pueden ser clasificadas en dos áreas:

a. **Inteligencia intrapersonal** (internas de autoconocimiento): a este grupo pertenecen tres habilidades:

- Auto conocimiento Emocional: (capacidad de saber qué se siente en cada momento, reconocer un sentimiento mientras este).
- El control emocional (regula la manifestación de una emoción y/o modificar un estado anímico y su exteriorización.)
- La capacidad de motivarse y motivar a los demás.

b. **Inteligencia interpersonal** (externa, de relación): a este grupo pertenecen dos habilidades:

- La empatía (entender qué están sintiendo otras personas, ver cuestiones y situaciones desde su perspectiva).
- Las habilidades sociales (habilidades que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal, y que pueden ser usadas para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación, para la cooperación y el trabajo en equipo)”²⁸.

D. Modelo de Bar-on Reuven

El modelo propuesto es multifactorial y se relaciona con el proceso, más que a los resultados. Bar-On señala 15 componentes conceptuales de la inteligencia emocional y estos a su vez se resumen en 5 componentes principales e indica que “la

²⁸ Mayer, J, y Salovey, P.(1994). The Intelligence of Emotional Intelligence. New York:Basic Books.

persona emocionalmente inteligente es aquella que: 1- Conoce y comprende las emociones, así como expresa sentimientos con eficacia, 2- Entiende como las demás personas que le rodean se sienten y se relacionan bien con ellos, 3- Gestiona y controla las emociones de manera efectiva con el fin de hacer frente a las demandas cotidianas, los problemas y la presión diaria, 4- Sabe manejar los cambios, se adapta y soluciona problemas personales e interpersonales, y 5- Es capaz de generar estados de ánimo positivos, automotivarse y comprometerse estos 5 componentes a la vez se agrupan en:

a. Componente Intrapersonal (CIA): Área que reúne los siguientes componentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia.

- Componente emocional de sí mismo (CM): la habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos.
- Asertividad (AS): la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.
- Autoconcepto (AC): la habilidad para comprender, aceptar y respetar a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades.
- Autorrealización (AR): la habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo.
- Independencia (IN): es la habilidad para auto dirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

b. Componente Interpersonal (CIE): Área que reúne los siguientes componentes: Empatía, responsabilidad social y relación interpersonal.

- Empatía (EM): la habilidad de percatarse, comprender, y apreciar los sentimientos de los demás.
- Relaciones interpersonales (RI): la habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.
- Responsabilidad Social (RS): la habilidad para establecer a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social.

c. Componente de Adaptabilidad (CAD): Área que reúne los siguientes componentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas.

- Solución de problemas (SP): la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.
- Prueba de la realidad(PR):la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos(lo subjetivo) y lo que en la realidad existe(lo objetivo).
- Flexibilidad (FL): la habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

d. Componentes del Manejo de Estrés (CME): Área que reúne los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de los impulsos.

- Tolerancia al estrés (TE): La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés.

- Control de los impulsos (CI): La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.

e. Componente del Estado de Ánimo en General (CAG): Área que reúne los siguientes componentes: optimismo y felicidad.

- Felicidad (FE): la habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos.
- Optimismo (OP): la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.”²⁹

E. El Clima Organizacional

Orígenes

“El clima organizacional se instala dentro de la Teoría General de la Administración, gracias a los trabajos de los representantes de tres corrientes de este campo del conocimiento. Y, desde un punto de vista más amplio, su aparición coincide con la prédica de algunos científicos sociales en torno a lo gravitante del ambiente para la conducta de las personas.

Los trabajos de Elton Mayo, exponente del movimiento de las Relaciones Humanas, destacaron una serie de variables psicológicas que requerían urgente atención por parte de los gerentes: motivación, satisfacción, frustración y liderazgo, las mismas que había ignorado la administración científica de Taylor

²⁹ Bar-On (2014, febrero 14). Entrevista a Reuven Bar-On Experto en Inteligencia Emocional. Mundo coaching magazine. (3).Recuperado de <http://www.lauracoaching.com/entrevista-al-dr-reuven-bar-on-experto-en-inteligencia-emocional/#sthash.eoLwR4WH.dpuf>

y Fayol. Por ello, se relevó la trascendencia de factores como la moral y el clima psicológico imperantes en la empresa. Tiempo después, otra escuela del pensamiento administrativo, la del Comportamiento o Conductista, reivindica y potencia los postulados humanistas. Así surgen las más conocidas teorías sobre la motivación humana, las de Maslow y Herzberg, junto con dos clasificaciones de los estilos de gerencia: las teorías X e Y de Mc Gregor y los cuatro sistemas de administración de Likert”³⁰

F. Teoría de Mayo

“El objetivo inicial de los estudios de Mayo era estudiar solo el efecto de la iluminación en la productividad, pero los experimentos y estudios realizados revelaron datos inesperados sobre las relaciones humanas. Las principales conclusiones de los experimentos fueron las siguientes:

La vida industrial le ha restado significado al trabajo, por lo que los trabajadores se ven forzados a satisfacer sus necesidades humanas de otra forma, sobre todo mediante las relaciones humanas.

Los aspectos humanos-desempeñan un papel muy importante en la motivación, las necesidades humanas influyen en el grupo de trabajo.

A los trabajadores no sólo les interesa satisfacer sus necesidades económicas y buscar la comodidad material”.³¹

Los trabajadores responden a la influencia de sus colegas que a los intentos de la administración por controlarlos mediante incentivos materiales.

³⁰ Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw-Hill.

³¹ Chiavenato. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. D.F. Editorial Mc Graw Hill. Tercera Edición

Los trabajadores tenderán a formar grupos con sus propias normas y estrategias diseñadas para oponerse a los objetivos que se ha propuesto la organización.

G. Teoría de los Factores de Herzberg

“La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow, Frederick Herzberg clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión.

La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo”.³²

H. Teoría sobre clima organizacional de Mc Gregor

Douglas Mc Gregor en la publicación sobre lado humano de la empresa, examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y". Sin embargo en este caso sólo nos referimos a la explicación de la "Teoría Y", puesto que se relaciona con lo que analizamos.

³² Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill (5ta. Ed.)

“La teoría Y, sostiene que: el esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad, sino tratarán de obtenerla. Como resultado del modelo de la teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuadas para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración”.³³

I. Teoría de los sistemas de Katz y Kahn

Daniel Katz y Robert Kahn “considera que las organizaciones pasan de ser concebidas como sistemas cerrados a ser concebidas como sistemas abiertos y enfatizan la mutua y estrecha relación existente entre la organización y su entorno o ambiente, pero no solo referido al ambiente externo sino también a las interdependencias internas.

El impacto que causa la definición de organización como sistema abierto ha transformado el interés tradicional y específico de la psicología del trabajo por la satisfacción, la moral laboral y el desempeño en otro más general y dinámico en donde se considera a la organización como un contexto ambiental de los comportamientos individuales y grupales, estimulando el logro de las metas y objetivos personales”.³⁴

³³ Alquizar, C. & Ruiz, A. (2005). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima. SEDALIB S.A.* (PSI/TE/0171/E2).

³⁴ Katz, D., & Kahn, R. (1978) pag.350. *The social psychology of organizations*. New York, EE.UU : (2da Ed) John Wiley and Sons

J. Teoría de Rensis Likert

“La teoría de Clima Laboral de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima.

- Variables Causales.- definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.
- Variables Intermedias.- este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.
- Variables Finales.- estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida”.³⁵

K. Teoría de los sistemas

Para Likert, “el comportamiento de los subordinados es causado en parte por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que se persiguen y, en parte, por sus informaciones, sus reflexiones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de esta. Lo que cuenta es la forma cómo ve las cosas y no

³⁵ Brunet, L (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.

la realidad objetiva, si la realidad influirá sobre la percepción, es la presión la que determina el tipo de conocimiento que un individuo va adoptar. En este orden las ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización. Estos factores son:

- a. Contexto, tecnología y estructura misma del sistema organizacional.
- b. Posición jerárquica de la persona y remuneración.
- c. Factores personales: personalidad, actitudes y nivel de satisfacción.
- d. Percepción, que tienen los subordinados, colegas y los superiores del clima organizacional.”³⁶

L. Dimensiones del clima organizacional

“Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responde a sus necesidades.

³⁶ Brunet, L. (2002). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas. (4ta ed.)

3. Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
6. Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación así como la formación deseada.

Litwin y Stringer resalta que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

1. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las regalías y de las políticas que se encuentran en una organización.
2. Responsabilidad individual. Sentimientos de autonomía, sentirse su propio patrón.
3. Remuneración. Percepción de equidad en las remuneraciones cuando el trabajo está bien hecho.
4. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
5. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
6. Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o como puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Pritchard y Karasick desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

1. Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
2. Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
4. Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
5. Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
6. Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
7. Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
8. Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
9. Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

11. Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional.

1. Apertura a los cambios tecnológicos. Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
2. Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
3. Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
4. Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
5. Toma de decisiones. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

Brunet afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones

1. Autonomía individual. Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de las organizaciones. El aspecto primordial de

esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para el mismo un cierto grado de decisión.

2. Grado de estructura que impone el puesto. Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.
3. Tipo de recompensa. Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.
4. Consideración, agradecimiento y apoyo. Estos términos se refieren al estímulo y apoyo que un empleado recibe de su superior.”³⁷

Los diferentes investigadores que han abordado la medida del clima organizacional mediante cuestionarios, no han llegado a uniformizar criterios en cuanto al tipo y cantidad de dimensiones que tienen que ser evaluadas. El número de dimensiones que se encuentra en conjunto, es bastante heterogéneo puesto que en dos o más dimensiones; hay que hacer notar que ciertas dimensiones coinciden entre sí. Para esta investigación se tiene en cuenta lo señalado por Likert, “Cuestionario de clima organizacional basado en Litwin y Stringer y adaptado por Palma Carrillo, compuesto por 21 ítems y mide 5 dimensiones:

- a) Autorrealización: Apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional.
- b) Involucramiento laboral: Identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.
- c) Supervisión: Apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores.

³⁷ Brunet, Luc. *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas. México. 1997. p. 45,46,48 citado por Salldoval-Caraveo M.C. *Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004*.

d) Comunicación: Percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización.

Condiciones laborales: Reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización.”³⁸

M. El coeficiente intelectual y las destrezas técnicas son importantes, pero la inteligencia emocional es la condición sine qua non del liderazgo

Daniel Goleman realizó diversas investigaciones sobre inteligencia emocional realizando importantes aportes para las organizaciones en uno de sus estudios indica que:

“Toda la gente de negocios conoce la historia de algún ejecutivo altamente inteligente y preparado que asumió una posición de liderazgo y fracasó. Y también conoce el caso de alguien con sólidos, aunque no extraordinarios conocimientos intelectuales y técnicos que asumió un puesto similar y llegó muy alto.

Anécdotas de este tipo sostienen las creencias generalizadas de que identificar a individuos que tienen “lo que hay que tener” para ser líderes es más un arte que una ciencia. Después de todo, los estilos personales de líderes sobresalientes varían: algunos son moderados y analíticos, otros vociferan sus proclamas desde la cima de la montaña. Igualmente importante, cada situación requiere diferentes tipos de líderes. La mayoría de las fusiones necesita un negocio sensible al mando, mientras que muchos procesos de cambio requieren una autoridad más enérgica.

No obstante, he descubierto que los líderes más efectivos se parecen en algo fundamental: todos tienen un alto grado de lo

³⁸ Montoya Perez, Yesenia Maribel tesis Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015.

que se conoce como inteligencia emocional. No es que el coeficiente intelectual y las destrezas técnicas sean irrelevantes. Son importantes, pero como “aptitudes de umbral”, es decir, son los requisitos básicos para puestos ejecutivos. Pero mi investigación, junto con otros estudios recientes, muestran claramente que la inteligencia emocional es la condición sine qua non del liderazgo. Sin ella, una persona puede tener la mejor preparación del mundo, una mente incisiva y analítica, y un infinito surtido de ideas inteligentes, pero aun así no será un buen líder...la mayoría de las grandes empresas han encontrado psicólogos profesionales para desarrollar lo que se conoce como “modelos de competencia”, que les ayuden a identificar, formas y promover estrellas potenciales en el firmamento del liderazgo.

Los psicólogos también han desarrollado modelos similares para puestos de menor responsabilidad. En los últimos años he analizado los modelos de competencia de 188 empresas, mayoría grandes y globales como Lucent Technologies, British Airways y Credit Suisse, por nombrar algunas.

Al realizar el proyecto, mi objetivo era determinar que capacidades personales favorecían un desempeño sobresaliente en esas organizaciones, y hasta qué punto lo favorecían. Agrupe las capacidades en tres categorías: destrezas puramente técnicas, como contabilidad y planificación de negocios; habilidades cognitivas, como razonamiento analítico, y aquellas que reflejan inteligencia emocional, tales como la capacidad trabajar con otros y la efectividad para liderar el cambio.

Para crear algunos de los modelos de competencia, los psicólogos pidieron a la alta gerencia de las empresas que identificara las capacidades que caracterizan a los líderes más destacados de la organización. Para otros modelos, utilizaron criterios objetivos, como la rentabilidad de una división, para distinguir a los líderes estrella de los promedios en los

escalafones más altos de la organización. Posteriormente, a esas personas se las entrevistaba y examinaba con detalle y se comparaban sus capacidades. El proceso daba como resultado listas con los ingredientes necesarios para tener líderes altamente efectivos. Las listas contenían entre siete a 15 elementos, tales como iniciativa y visión estratégica.

Al analizar todos estos datos encontré resultados sorprendentes. Efectivamente, el intelecto era un factor clave en el desempeño sobresaliente. Y las habilidades cognitivas, como pensar de manera global y la visión a largo plazo, eran especialmente importantes. Pero cuando calcule la proporción de destrezas técnicas, coeficiente intelectual e inteligencia emocional como ingredientes de un desempeño excelente, la inteligencia emocional resultó ser dos veces más importante que el resto para empleos a cualquier nivel.

Es más, mi análisis reveló que la inteligencia emocional desempeña un papel cada vez más importante en los niveles superiores de la organización, donde las diferencias en destrezas técnicas son insignificantes. En otras palabras, cuanto más alto sea el puesto de un profesional estrella, más se podrá atribuir su eficacia a sus capacidades de inteligencia emocional.

Cuando en los puestos superiores de liderazgo compare a los profesionales estrella con aquellos promedios, casi 90% de la diferencia en sus perfiles se podía atribuir a factores de inteligencia emocional, más que a habilidades cognitivas.

Otros investigadores han confirmado que la inteligencia emocional no solo distingue a los líderes sobresalientes, sino que se puede relacionar con el alto desempeño. Los hallazgos del fallecido David Mc Clelland, el prestigioso investigador en comportamiento humano y organizacional, son un buen ejemplo. En un estudio de 1996 sobre una empresa global de alimentos y

bebidas, Mc Clelland detecto que cuando los ejecutivos más altos tenían una masa crítica de capacidades de inteligencia emocional, sus divisiones superaban los objetivos anuales de ingreso en un 20%. Mientras tanto, los líderes de división que carecían de esa masa crítica no alcanzaban los objetivos en casi la misma proporción. Los descubrimientos de McClelland se aplicaban, curiosamente, tanto a las divisiones en Estados Unidos como Asia y en Europa.

En resumen, las cifras nos empiezan a convencer de la relación entre el éxito de una empresa y la inteligencia emocional de sus líderes. Y, lo que es igualmente importante, las investigaciones nos están demostrando que, si se lo plantean correctamente, las personas pueden desarrollar su inteligencia emocional³⁹.

2.4. DEFINICION OPERACIONAL DE PALABRAS CLAVES

Los términos que consideramos precisar son los siguientes:

Autoconcepto

Se trata de un atributo complejo y dinámico sobre la imagen que una persona tiene sobre sí misma.

Autoestima

Responde al proceso de autoevaluación que realiza una persona.

Autorregulación

Es la capacidad para modular nuestra experiencia emocional, y ajustarla u orientarla, con los recursos personales disponibles, a los objetivos y la estrategia establecida.

³⁹ Daniel Goleman, La inteligencia emocional (Vergara, 1996) y coautor de El líder resonante crea más (Plaza & Janes, 2002).

Empatía

Puede entenderse como la capacidad cognitiva de una persona para reconocer los signos y señales expresivas de otra persona: sus emociones; para comprender y compartir su estado sentimental, y para responder satisfactoriamente a sus necesidades sin renunciar a su propia identidad.

Habilidades sociales

Capacidad para comunicarse con criterio, dominio de los códigos, empatía y sentido del autocontrol, se fundamenta en el eje de las habilidades sociales.

CAPITULO III

3. METODOLOGIA DE INVESTIGACION

3.1. MÉTODO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Método de Investigación

El método que se utilizó en el presente trabajo de investigación es el “Método no experimental por que no se tuvo control de las variables y nos enfocamos en describir las variables y la correlación que existe entre la variable independiente y la variable dependiente”⁴⁰

Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación, se realizó en el “nivel descriptivo correlacional”⁴¹ porque en ello se busca describir el nivel de Inteligencia emocional en los trabajadores de la Gerencia de Administración y la influencia en el clima Organizacional de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

3.2. SISTEMA DE HIPÓTESIS, VARIABLES

a) HIPÓTESIS

Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Hipótesis Específicos

1. Existe una relación significativa entre la inteligencia intrapersonal y el clima organizacional en los trabajadores

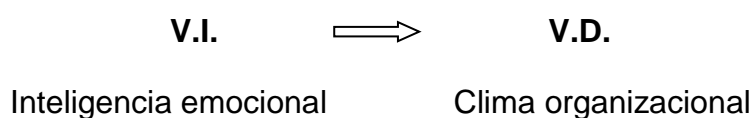
⁴⁰ Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. Quinta edición.pag.77

⁴¹ Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. Quinta edición. Op, cit p.78

administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

2. Existe una relación significativa entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco

b) SISTEMA DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES



c) ESQUEMA DEL DISEÑO DE OPERATIVIZACIÓN

Variables	Dimensión	Indicador	Instrumentos de Medición
Variable Independiente Inteligencia emocional	Inteligencia intrapersonal	-Estados internos -Impulsos y tensiones emocionales -Entusiasmo, iniciativa, compromiso.	-Test de Bar-On
	Inteligencia interpersonal	-Percepción, captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos. -Aptitud personal: Persuadir, dirigir, liderar. -Aptitud social: Negociar y resolver disputas.	
Variable Dependiente Clima organizacional	Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	Escala de valores de satisfacción	-Cuestionarios -Escala de Likert

Para la interpretación de los resultados de la percepción de las variables y dimensiones se utilizó baremo para cada variable.

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS

a) Para recolección de datos

Para la variable inteligencia emocional se aplicó lo siguiente:

- TÉCNICA: Encuesta
- INSTRUMENTO: Test

Mediante la aplicación de test de Bar on se recopiló datos para medir la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos.

Tabla N° 01

Baremo para la Variable Inteligencia Emocional y sus dimensiones

Categorías	Variables o dimensiones	Dimensión Intrapersonal	Dimensión Interpersonal	Variable Inteligencia emocional
Alta		79-107	60-81	137-186
Media		50-78	38-59	87-136
Baja		21-49	16-37	37-86

Fuente : Elaboración propia

Para la variable Clima Organizacional se aplicó lo siguiente

- TÉCNICA: Encuesta
- INSTRUMENTO: Cuestionario con escala de Likert

Los cuestionarios fueron aplicados a los trabajadores administrativos para recopilar información con respecto a la percepción del clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración.

Tabla N° 02

Baremo para la Variable Clima Organizacional y sus Dimensiones

a) Interpretación de datos y resultados

Para el procesamiento de datos se utilizaron:

- Cuadros estadísticos
- Gráficos estadísticos
- Estadígrafos

Variables o dimensiones categorías	Dimensión Autorrealización	Dimensión Inv. Laboral	Dimensión Supervisión	Dimensión comunicación	Dimensión condición. Laboral	Variable clima organizacional
Favorable	11-14	23-30	14-18	14-18	11-14	65-86
Promedio	7-10	15-22	9-13	9-13	7-10	43-64
Desfavorable	3-6	7-14	4-8	4-8	3-6	21-42

b) Análisis y datos, prueba de hipótesis.

Para el análisis de datos se utilizaron:

- Media aritmética
- Moda
- Mediana.

Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se utilizó:

- Prueba de Normalidad (Prueba de Kolmogorov-Smirnov)

3.4. COBERTURA DE LA INVESTIGACIÓN

a) Población o casos, del sector, institución o áreas de investigación.

La población del presente trabajo de investigación se señala en la siguiente tabla.

Tabla N° 03**Distribución de la población de los trabajadores administrativos de la
Municipalidad Provincial de Huánuco.**

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO	NOMBRADOS Y CONTRATADOS PERMANENTE	CAS	TOTAL
GERENCIA MUNICIPAL	1	5	6
PROCURADURIA PUBLICA MUNICIPAL	0	8	8
GERENCIA DE SECRETARIA GENERAL	0	6	6
GERENCIA DE ADMINISTRACION	23	43	66
GERENCIA DE RR.HH	9	21	30
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	10	22	32
GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA	2	17	19
GERE. DE PLANIF. Y PTO	12	22	34
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	9	21	30
GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO	15	18	33
GERENCIA DE ASUNTOS SOCIALES	12	14	26
GERENCIA DE TRANSPORTE	7	16	23
GERENCIA DE DESARROLLO LOCAL	9	17	26
TOTAL	109	230	339

Fuente : Municipalidad provincial de Huánuco 2017
Elaboración: Tesista

a) Muestra

La muestra objeto de estudio del presente trabajo de investigación está conformado por 66 trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, considerados en ello personal nombrado, contratados permanentes y por Contrato Administrativo de Servicio(CAS). Para seleccionar la muestra no se usaron reglas matemáticas de probabilidad, por lo tanto es una muestra no probabilista.

Tabla N° 04**Distribución de la muestra de trabajadores de la Gerencia de
Administración de la MPHCO**

GERENCIA DE ADMINISTRACION	66
-----------------------------------	-----------

Fuente : Municipalidad provincial de Huánuco 2017
Elaboración : Tesista

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.1. PRESENTACION DE RESULTADOS EN CONCORDANCIA CON LAS VARIABLES Y OBJETIVOS

4.1.1 Análisis Descriptivo

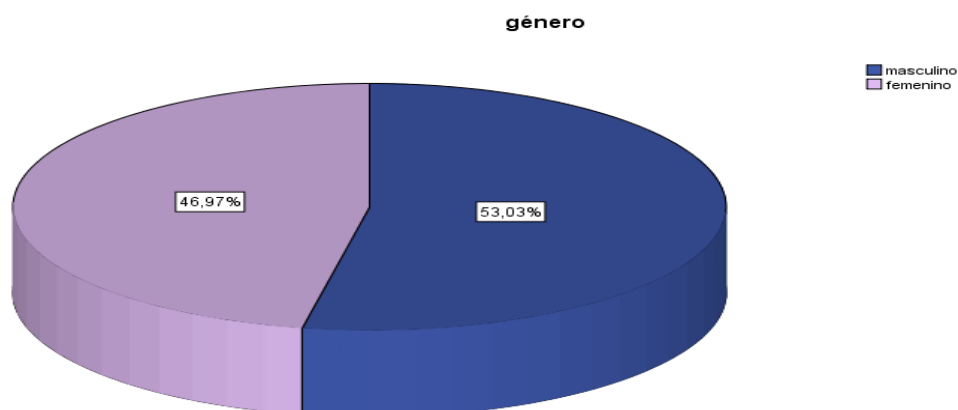
1. Descripción de las características socio-demográficas

Tabla N° 05. Descripción del género de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	masculino	35	53,0
	femenino	31	47,0
	Total	66	100,0

Fuente : Base de Datos.
Elaboración : Tesista

Gráfico N° 01. Descripción del género de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017



Fuente : Tabla N° 05
Elaboración : Tesista

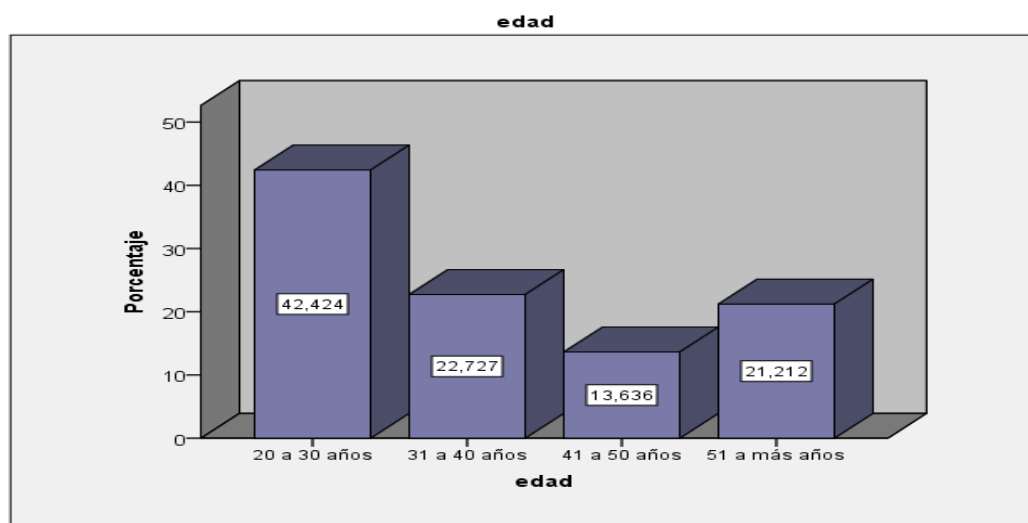
En la tabla N° 05 y gráfico N° 01 se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que el 53%(35) de trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Huánuco son del género masculino y el 46.97 %(31) de trabajadores administrativo son del género femenino.

Tabla N° 06. Descripción de la edad de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	20 a 30 años	28	42,4
	31 a 40 años	15	22,7
	41 a 50 años	9	13,6
	51 a más años	14	21,2
	Total	66	100,0

Fuente : Base de datos
Elaboración : Tesista

Gráfico N° 02. Descripción de la edad de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017



Fuente : Tabla N° 06
Elaboración : Tesista

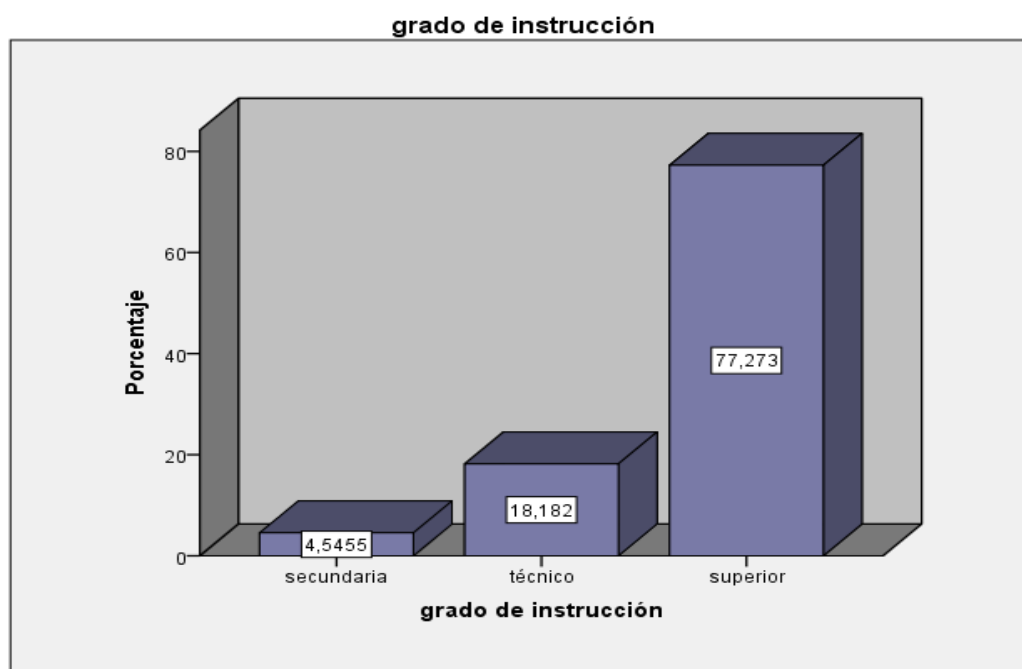
En la tabla N° 06 y gráfico N° 02 se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que de 66 trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración, 28 trabajadores que representan el 42.4% fluctúan entre las edades de 20 a 30 años, 15 trabajadores administrativos que representa el 22.7% de trabajadores administrativos fluctúan entre las edades de 31 a 40 años, 9 trabajadores que representa el 13.6% de trabajadores administrativos fluctúan entre las edades de 41 a 50 años, 14 trabajadores que representa el 21.2% de trabajadores administrativos fluctúan entre las edades de 51 a mas años de edad.

Tabla N° 07. Descripción del grado de instrucción de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	secundaria	3	4,5
	técnico	12	18,2
	superior	51	77,3
	Total	66	100,0

Fuente : Base de datos
Elaboración : Tesista

Gráfico N° 03. Descripción del grado de instrucción de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017



Fuente : Tabla N° 07
Elaboración : Tesista

En la tabla N° 07 y gráfico N° 03 se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que 3 trabajadores que representa el 4.5% de trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco tienen como grado de instrucción solo con secundaria, 12 trabajadores que representa el 18.2% de trabajadores administrativos tiene el grado de instrucción técnica, 51 trabajadores que representa el 77.3% de trabajadores administrativos tienen el grado de instrucción superior entre universidades e institutos.

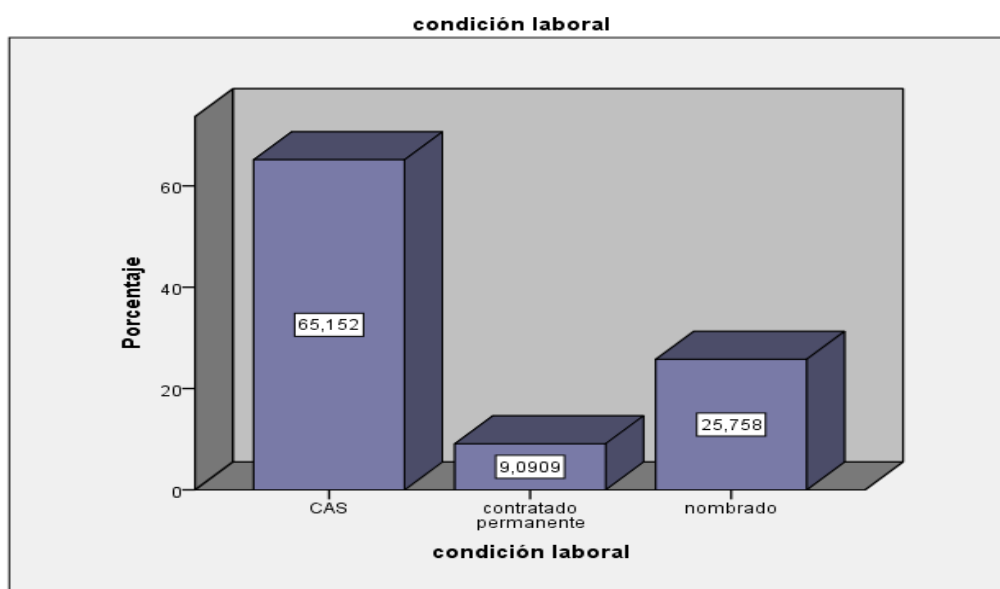
Tabla N° 08. Descripción de la condición laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	CAS	43	65,2
	contratado permanente	6	9,1
	Nombrado	17	25,8
	Total	66	100,0

Fuente : Base de datos

Elaboración : Tesista

Gráfico N° 04. Descripción de la condición laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017



Fuente : Tabla N° 08

Elaboración : Tesista

En la tabla N° 08 y gráfico N° 04 se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que 43 trabajadores que representa el 65.2%, de 66 trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco se encuentran laborando bajo la condición de Contrato Administrativo de Servicio(CAS), 6 trabajadores que representa el 9.1% trabajadores administrativos se encuentran laborando bajo la condición de Contrato permanente en su mayoría como repuestos a su centro laboral mediante sentencia judicial, 17 trabajadores que representan el 25.8% de trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco se encuentran laborando bajo la condición de nombrados.

2. Descripción de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones

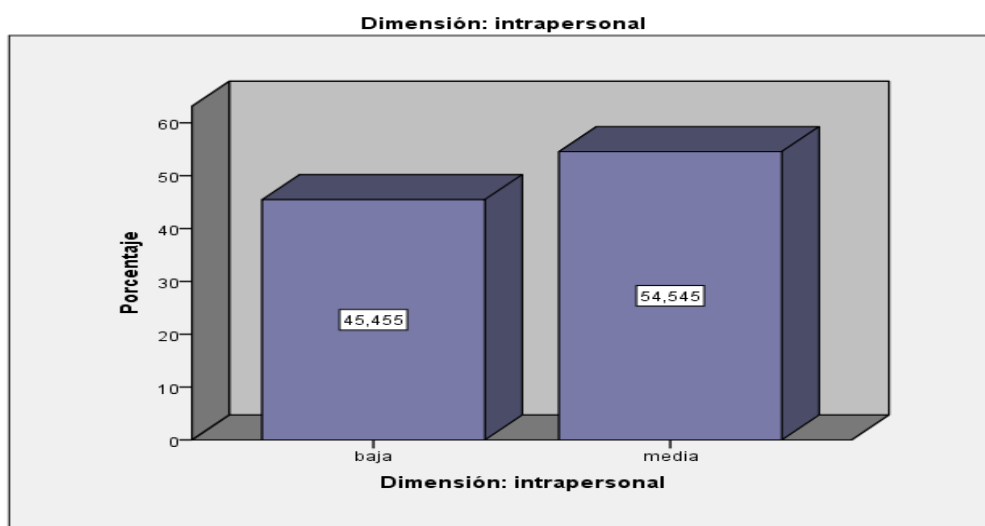
Tabla N° 09. Descripción de la dimensión intrapersonal de la variable inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	baja	30	45,5
	media	36	54,5
	Total	66	100,0

Fuente : Base de datos

Elaboración : Tesista

Gráfico N° 05. Descripción de la dimensión intrapersonal de la variable inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017



Fuente : Tabla N° 09

Elaboración : Tesista

En la tabla N° 09 y gráfico N° 05, se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que 30 trabajadores que representa el 45.5%, de 66 trabajadores administrativos encuestados de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco con relación al manejo de emociones intrapersonal tienen un nivel bajo de manejo de emociones intrapersonal, 36 trabajadores administrativos que representa el 54.5% trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco tienen un nivel medio de manejo de emociones intrapersonal y ningún trabajador administrativo se encuentran en el nivel alto de manejo de emociones intrapersonales.

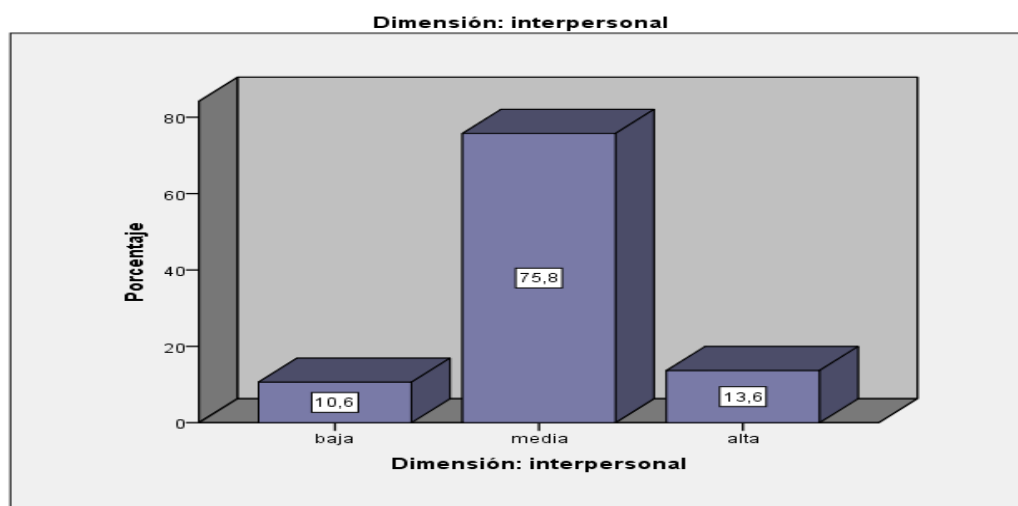
Tabla N° 10. Descripción de la dimensión interpersonal de la variable inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
baja	7	10,6
media	50	75,8
alta	9	13,6
Total	66	100,0

Fuente : Base de datos

Elaboración : Tesista

Gráfico N° 06. Descripción de la dimensión interpersonal de la variable inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017



Fuente : Tabla N° 10

Elaboración : Tesista

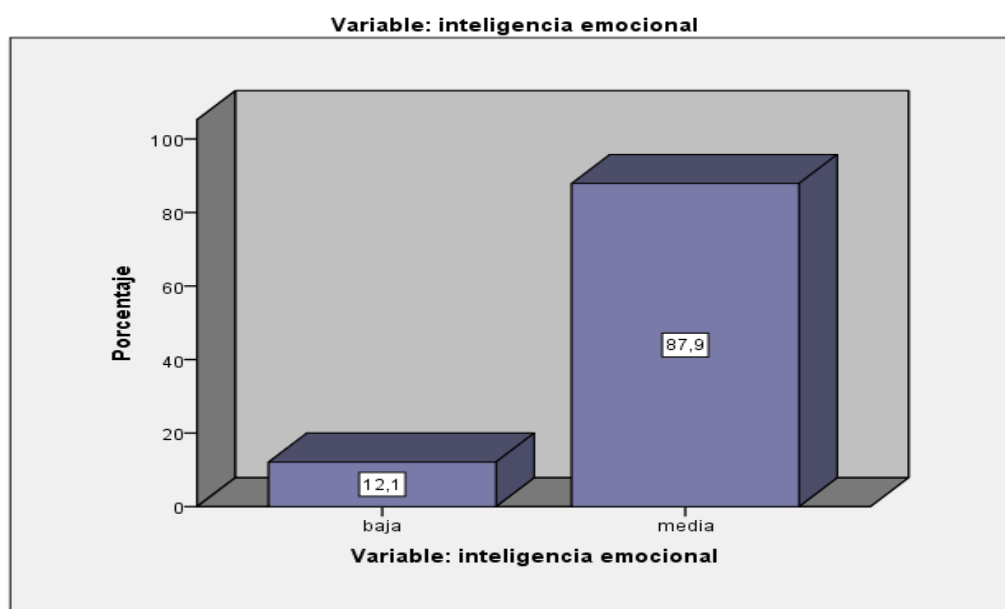
En la tabla N° 10 y gráfico N° 06 se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que 7 trabajadores que representa el 10.6%, de 66 trabajadores administrativos encuestados de la gerencia de administración se encuentran en el nivel bajo de manejo de emociones interpersonal, 50 trabajadores que representa el 75.8% trabajadores administrativos se encuentran en el nivel medio, y solo 9 trabajadores que representa el 13.6% trabajadores administrativos se encuentran en el nivel alto de manejo de emociones interpersonal.

Tabla N° 11. Descripción de la variable inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	baja	8	12,1
	media	58	87,9
	Total	66	100,0

Fuente : Base de datos
Elaboración : Tesista

Gráfico N° 07. Descripción de la variable inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017



Fuente : Tabla N° 11
Elaboración : Tesista

En la tabla N° 11 y gráfico N° 07 se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que 8 trabajadores administrativos que representa el 12.1% de 66 trabajadores administrativos encuestados de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Huánuco, se encuentran en el nivel bajo de inteligencia emocional, 58 trabajadores que representa el 87.9% trabajadores administrativos se encuentran en el nivel medio de inteligencia emocional, no ubicando ningún trabajador en el nivel alto de inteligencia emocional.

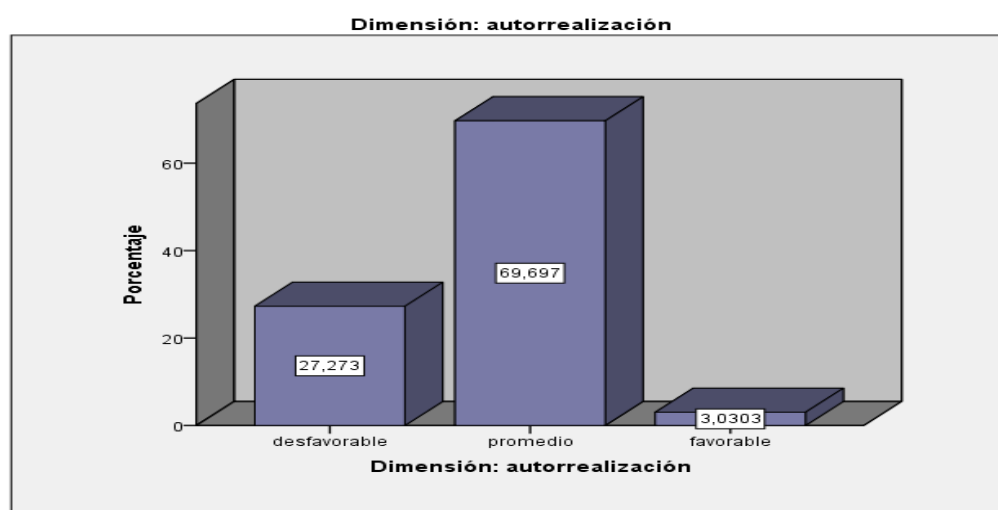
3. Descripción de la variable clima organizacional y sus dimensiones

Tabla N° 12. Descripción de la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	desfavorable	18	27,3
	promedio	46	69,7
	favorable	2	3,0
	Total	66	100,0

Fuente : Base de datos
Elaboración : Tesista

Gráfico N° 08. Descripción de la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017



Fuente : Tabla N° 12
Elaboración : Tesista

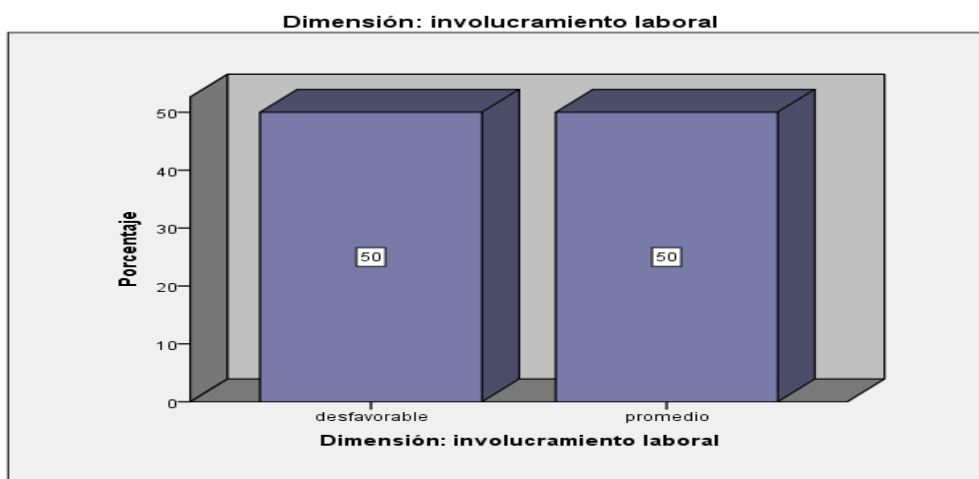
En la tabla N° 12 y gráfico N° 08 se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que 18 trabajadores administrativos que representa el 27.3% de 66 trabajadores administrativos encuestados de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Huánuco manifiestan que la autorrealización es desfavorable, el 46 trabajadores que representa el 69.7% trabajadores administrativos se encuentran en el nivel promedio, es decir no es favorable ni desfavorable, 2 trabajadores que representa el 3.0% trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco indican que la autorrealización es favorables, ello quiere decir que consideran que si lograron su autorrealización en la institución..

Tabla N° 13. Descripción de la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	desfavorable	33	50,0
	promedio	33	50,0
	Total	66	100,0

Fuente : Base de datos
Elaboración : Tesista

Gráfico N° 09. Descripción de la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017



Fuente : Tabla N° 13.
Elaboración : Tesista

En la tabla N°13 y gráfico N°08 se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que 33 trabajadores administrativos que representa el 50.0% de 66 trabajadores administrativos encuestados de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Huánuco se encuentran en el nivel desfavorable de involucramiento laboral, el 50.0% (33) trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco se encuentran en el nivel promedio de involucramiento laboral, en el cual podemos analizar según los resultados que ningún trabajador se encuentra en el nivel favorable de involucramiento laboral, es decir que no se encuentran involucrados con los objetivos de la institución.

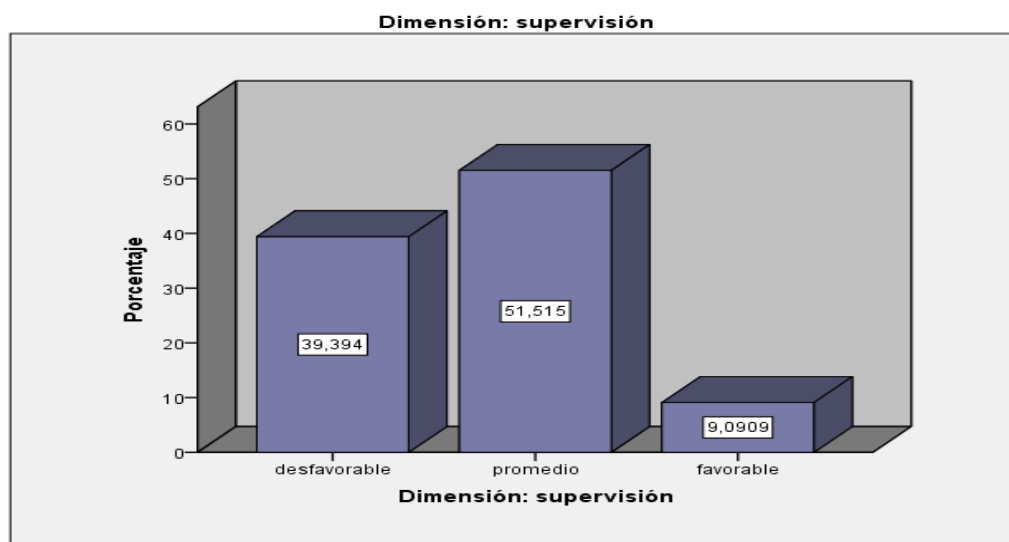
Tabla N° 14. Descripción de la dimensión supervisión de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	desfavorable	26	39,4
	promedio	34	51,5
	favorable	6	9,1
	Total	66	100,0

Fuente : Base de datos

Elaboración : Tesista

Gráfico N° 10. Descripción de la dimensión supervisión de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017



Fuente : Tabla N° 14

Elaboración : Tesista

En la tabla N° 14 y gráfico N° 10 se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que 26 trabajadores administrativos que representa el 39.4% de 66 trabajadores administrativos encuestados de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Huánuco indican que la supervisión es desfavorable, 34 trabajadores administrativos, que representa el 51.5% trabajadores administrativos indican que la supervisión se encuentra en un nivel promedio, 6 trabajadores administrativos que representa el 9.1% trabajadores administrativos manifiestan que la supervisión es favorable en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco

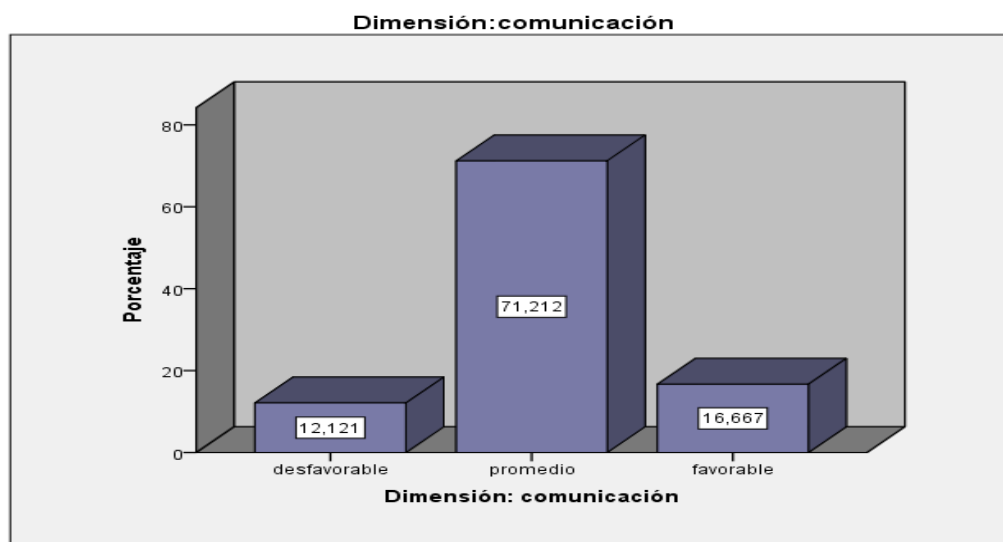
Tabla N° 15. Descripción de la dimensión comunicación de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	desfavorable	8	12,1
	promedio	47	71,2
	favorable	11	16,7
	Total	66	100,0

Fuente : Base de datos

Elaboración : Tesista

Gráfico N° 11. Descripción de la dimensión comunicación de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.



Fuente : Tabla N° 15

Elaboración : Tesista

En la tabla N° 15 y gráfico N° 11 se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que 8 de los trabajadores administrativos que representa el 12.1% de 66 trabajadores administrativos encuestados de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Huánuco manifiestan que la comunicación es desfavorable, 47 trabajadores administrativos, que representa el 71.2% trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco indican que la comunicación en la gerencia se encuentra en el nivel promedio, 11 trabajadores, que representa el 16.7% manifiestan que la comunicación dentro de la gerencia es favorable.

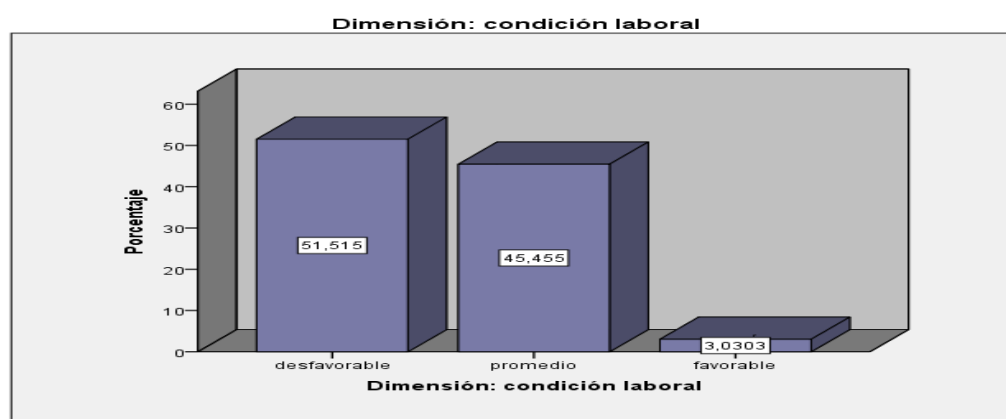
Tabla N° 16. Descripción de la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
desfavorable	34	51,5
promedio	30	45,5
favorable	2	3,0
Total	66	100,0

Fuente : Base de datos

Elaboración : Tesista

Gráfico N° 12. Descripción de la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.



Fuente : Tabla N° 20

Elaboración : Tesista

En la tabla N° 16 y gráfico N°12 se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que 34 trabajadores administrativos que representa el 51.5% de 66 trabajadores administrativos encuestados de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Huánuco manifiestan que las condiciones laborales son desfavorables, 30 trabajadores, que representa el 45.5% trabajadores administrativos, manifiestan que las condiciones laborales se encuentran en un nivel promedio, y solo 2 trabajadores que representa el 3.0% de los trabajadores administrativos manifiestan que las condiciones laborales son favorables dentro de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

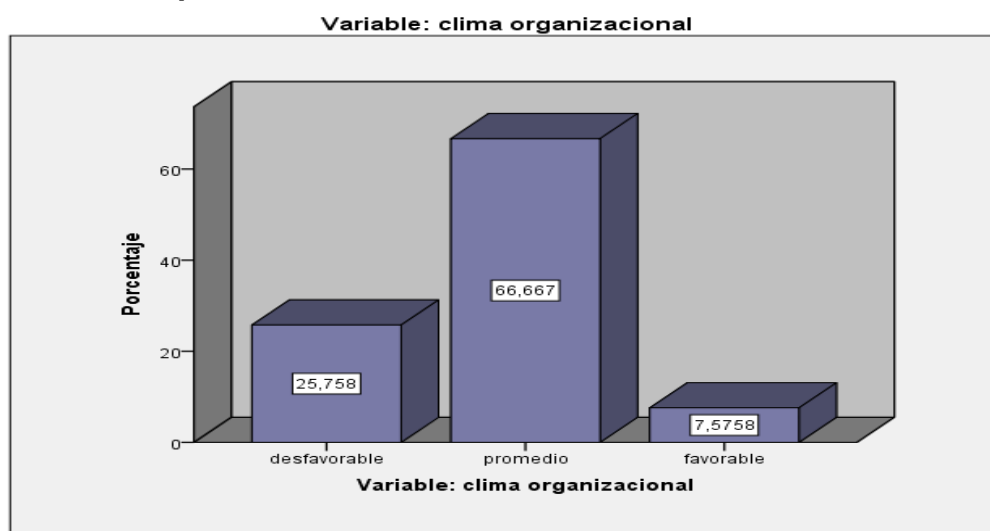
Tabla N° 17. Descripción de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	desfavorable	17	25,8
	promedio	44	66,7
	favorable	5	7,6
	Total	66	100,0

Fuente : Base de datos

Elaboración : Tesista

Gráfico N° 13. Descripción de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.



Fuente : Tabla N° 17

Elaboración : Tesista

En la tabla N° 17 y gráfico N°13 se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que 17 trabajadores administrativos que representa el 25.8% de 66 trabajadores administrativos encuestados de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Huánuco manifiestan que el clima organizacional en la institución se ubica en el nivel desfavorable, 44 trabajadores que representa el 66.7% trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco perciben que el clima organizacional se encuentra en un nivel promedio, y solo 5 trabajadores que representa el 7.6% trabajadores administrativos perciben que el clima organizacional es favorable en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco

4.2. ANALISIS Y ORGANIZACIÓN DE DATOS, DIVIDIDO EN SUB CAPITULO O CONTENIDOS DESAGREGADOS, DE ACUERDO A LAS VARIABLES E INDICADORES QUE FUNDAMENTAN LA TESIS.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Ho= Los datos de la variable siguen una distribución normal

H1=Los datos de la variable NO siguen una distribución normal

Si P-Valor o sig. es < que 0,05, se rechaza Ho

Si P-Valor o sig. es > que 0,05, se acepta Ho

Tabla Nº 18. Prueba de Normalidad para la variable inteligencia emocional

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Dimensión Intrapersonal	Dimensión Interpersonal	Variable Inteligencia Emocional
N		66	66	66
Parámetros normales ^{a,b}	Media	51,02	50,44	101,45
	Desviación típica	7,912	9,373	12,772
Diferencias más extremas	Absoluta	,078	,118	,049
	Positiva	,058	,048	,046
	Negativa	-,078	-,118	-,049
Z de Kolmogorov-Smirnov		,636	,956	,396
Sig. asintót. (bilateral)		,813	,320	,998

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Tabla N° 19. Prueba de Normalidad para la variable clima organizacional.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra							
		Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Variable
		Autr.	Inv. Lab	Sup.	Com.	Cond. Lab	Clima
		Org.					
N		66	66	66	66	66	66
Parámetros normales ^{a,b}	Media	7,85	15,02	9,58	11,21	6,68	50,33
	Desviación típica	1,850	2,880	2,431	2,337	2,024	9,587
	Absoluta	,188	,138	,139	,132	,165	,083
Diferencias más extremas	Positiva	,114	,138	,139	,116	,165	,083
	Negativa	-,188	-,062	-,092	-,132	-,101	-,081
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,525	1,119	1,130	1,072	1,339	,670
Sig. asintót. (bilateral)		,019	,163	,156	,200	,055	,760

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Decisión: De las tablas Nro. 18 y 19 se puede observar que en todos los casos los valores de sig. son mayores que 0,05 por lo que se concluye que los datos se ajustan al supuesto de normalidad ya que la regla de decisión es si sig.> 0,05 se acepta **H₀** (los datos de la variable siguen una distribución normal), por tal razón se determinó el uso de pruebas paramétricas como el coeficiente de correlación de Pearson.

1. Hipótesis General: Inteligencia Emocional y Clima Organizacional

Ha: Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.

$$R_{xy} \neq 0$$

Ho: No Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017

$$R_{xy} = 0$$

Tabla N° 20. Correlación Pearson entre las variables Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017.

Correlaciones			
		Inteligencia Emocional	Clima Organizacional
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	-,150
	Sig. (bilateral)		,231
	N	66	66
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	-,150	1
	Sig. (bilateral)	,231	
	N	66	66

Elaboración : Tesista

En la tabla 20, la Correlación de Pearson expresa un valor de la prueba de **r= -0,150**, con una significancia de **p=0.231**, lo que permite inferir que la correlación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, es débil e inversa, siendo no significativa, ya que **p=0,231 > 0.05**.

2. Hipótesis Específicas:

Hipótesis Específica 1: Dimensión intrapersonal y Clima Organizacional

Ha₁: Existe relación significativa entre la dimensión inteligencia intrapersonal y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

$$R_{xy} \neq 0$$

Ho₁: No Existe relación significativa entre la dimensión inteligencia intrapersonal y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

$$R_{xy} = 0$$

Tabla N° 21. Correlación Pearson entre la dimensión inteligencia intrapersonal y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

		Correlaciones	
		Dimensión Intrapersonal	Clima Organizacional
Dimensión Intrapersonal	Correlación de Pearson	1	-,096
	Sig. (bilateral)		,443
	N	66	66
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	-,096	1
	Sig. (bilateral)	,443	
	N	66	66

Elaboración : Tesista

En la tabla 21, la Correlación de Pearson expresa un valor de la prueba de $r = -0.096$, con una significancia de $p = 0.443$, lo que permite inferir que la correlación entre la dimensión inteligencia intrapersonal y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, es nula, siendo no significativa, ya que $p = 0,443 > 0.05$.

Hipótesis Específica 2: Dimensión inteligencia interpersonal y Clima Organizacional

Ha₂ Existe relación significativa entre la dimensión inteligencia interpersonal y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

$$R_{xy} \neq 0$$

Ho₂ No Existe relación significativa entre la dimensión inteligencia interpersonal del clima emocional y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

$$R_{xy} = 0$$

Tabla Nº 22. Correlación Pearson entre la dimensión interpersonal del clima emocional y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

		Correlaciones	
		Dimensión Interpersonal	Clima Organizacional
Dimensión Interpersonal	Correlación de Pearson	1	-,123
	Sig. (bilateral)		,326
	N	66	66
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	-,123	1
	Sig. (bilateral)	,326	
	N	66	66

Elaboración : Tesista

En la tabla 22, la Correlación de Pearson expresa un valor de la prueba de **r= -0,123**, con una significancia de **p=0.326**, lo que permite inferir que la correlación entre la dimensión inteligencia interpersonal y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, es débil, siendo no significativa, ya que **p=0,326 > 0.05**.

CAPITULO V

5. DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. VERIFICACION O CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS, OBJETIVOS Y PROBLEMA

5.1.1. DISCUSION DE RESULTADOS

a) Con la Hipótesis

- La hipótesis general que nos habíamos planteado inicialmente fue “Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, a la luz de los resultados obtenidos luego del estudio realizado podemos manifestar que, la Hipótesis general del presente trabajo de investigación ha sido refutado dado en el sentido de que “ No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huanuco-2017”, ya que según la Correlación de Pearson expresa un valor de la prueba de $r = -0,150$, con una significancia de $p=0,231$, lo que permite inferir que la correlación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, es débil e inversa, siendo no significativa, ya que $p=0,231 > 0,05$, según tabla 27 de contrastación de hipótesis.
- La hipótesis específica que nos habíamos planteado inicialmente fue “Existe una relación significativa entre la inteligencia intrapersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, a la luz de los resultados obtenidos luego del trabajo de investigación realizado y los

resultados obtenidos de la dimensión 1 de la variable 1 Inteligencia intrapersonal con respecto a la V2 Clima organizacional, queda refutado la hipótesis específica n 1, dado que se llegó al resultado que “No Existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal del clima emocional y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, ya que según la Correlación de Pearson expresa un valor de la prueba de $r = -0.096$, con una significancia de $p = 0.443$, lo que permite inferir que la correlación entre la dimensión inteligencia intrapersonal y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, es nula, siendo no significativa, ya que $p = 0,443 > 0.05$. según tabla n° 21 de contrastación de hipótesis.

- Con respecto a La hipótesis específica n° 2 que nos habíamos planteado inicialmente “Existe una relación significativa entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, a la luz de los resultados obtenidos, también podemos manifestar que la hipótesis específica 2 del presente trabajo de investigación queda refutada en el sentido que “No Existe relación significativa entre la inteligencia interpersonal y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco”, ya que según la correlación de Pearson expresa un valor de la prueba de $r = -0,123$, con una significancia de $p = 0.326$, lo que permite inferir que la correlación entre la inteligencia interpersonal y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, es débil, siendo no significativa, ya que $p = 0,326 > 0.05$., según tabla n° 22 de contrastación de hipótesis.

b) Con los Antecedentes

Seguidamente realizaremos la discusión de los resultados obtenidos de la materialización del presente trabajo de investigación; con los antecedentes que tienen relación con nuestro trabajo, estos son:

1. Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de la PYMES, Autor: De pelekais, C., Nava, A & Tirado, L entre sus conclusiones nos plantea:

1.1. Que los gerentes de nivel medio tienen bien identificados sus emociones y sentimientos, igualmente tienen una excelente percepción del Clima Organizacional , sin embargo existen cientos factores de la inteligencia emocional que afectan directamente sobre el clima organizacional, tal es el caso de la motivación y las habilidades sociales, los cuales no se encuentran en los niveles óptimos de actuación, afectando directamente los niveles de responsabilidad y manejo de conflictos, permitiendo así referenciar que si existe una muy alta influencia de los factores de la inteligencia emocional sobre el clima organizacional

La conclusión de la presente investigación arribada no concuerda con el resultado de nuestra investigación dado que cada institución tiene sus propia cultura, valores, normas, líderes y directivos.

2. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del hospital; Felix Mayorca Soto, Autor Arredondo Baquerizo, Digna Lita entre su conclusión nos plantea:

2.1. No hay correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital Felix Mayorca Soto y los niveles de inteligencia emocional de

los trabajadores del Hospital es mayoritariamente normal seguido del bajo nivel emocional”, el resultado obtenido concuerda con el resultado de nuestro trabajo de investigación.

3. Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción, Autor Lopez Armas, Edy Luisa y Malpica Chipana Karen Gloria, de las conclusiones arribadas:

3.1.“Existe correlación entre la inteligencia emocional de los trabajadores y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Concepción, este coeficiente es positivo y moderado, lo que indica que a mayor inteligencia emocional de sus trabajadores se percibe mejor clima organizacional en la institución.

3.2.Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción presentan una inteligencia emocional promedio y un clima organizacional regular, son capaces de desarrollar su potencial y se encuentran comprometidos con la institución y brindar un servicio de calidad.

La primera conclusión no concuerda con nuestros resultados de la investigación realizadas.

La segunda conclusión concuerda con el resultado de nuestra investigación en cuanto el resultado arrojó que la inteligencia emocional se encuentra en un nivel promedio.

4. Inteligencia emocional y autoconcepto en colegiales de Lima Metropolitana, Autor Matalinares Calvet Maria Luisa, Arenas Iparraguirre Carlos y otros de la conclusión arribada:

4.1.La Inteligencia Emocional y el Autoconcepto son variables asociadas estadísticamente, Se ha encontrado relación directa entre la Inteligencia Emocional y los componentes social y

emocional de la Prueba de Autoconcepto, Se halló una relación positiva entre el Autoconcepto y los componentes: Comprensión emocional de sí y el cociente emocional de la Prueba de Inteligencia emocional.

4.2. Se ha comprobado que hay diferencias al comparar varones con mujeres en el componente académico y el componente emocional de la prueba de autoconcepto.

La primera conclusión arribada arrojó resultados en lo concernientes al manejo de emociones en la dimensión intrapersonal el cual se relaciona con nuestro trabajo de investigación.

En lo concernientes a la segunda conclusión nuestro trabajo de investigación no realizó comparaciones en lo que respecta a género, por lo tanto no se determinó si existen diferencias en lo que concierne a manejo de emociones en la dimensión intrapersonal.

5. Inteligencia emocional y autoestima en estudiantes de la ciudad de Lima Metropolitana con y sin participación en actos violentos, autor Velásquez Centeno, Carlos M. arribo a la conclusión:

5.1. Los estudiantes que no participan en actos violentos presentan una mayor autoestima e inteligencia emocional que los que si participan.

5.2. Las mujeres presentan un mejor autoconocimiento emocional, control emocional, empatía y habilidades para las relaciones interpersonales que los varones. La automotivación no se ve influenciada por el género.

5.3. La prueba de autoestima queda reestructurada en dos áreas: Si Mismo y Social, para estudiantes de secundaria de Lima Metropolitana, La prueba de inteligencia emocional logra evaluar cinco áreas: autoconocimiento emocional, control

emocional, automotivación, empatía y habilidades para las relaciones interpersonales en estudiantes de educación secundaria de Lima Metropolitana.

Podemos afirmar de las conclusiones arribadas:

- En cuanto a la primera conclusión Los estudiantes que no participan en actos violentos presentan una mayor autoestima e inteligencia emocional que los que si participan está relacionado con la primera dimensión de nuestra primera variable inteligencia intrapersonal y el manejo de nuestras emociones.
- En cuanto a la segunda conclusión en nuestra investigación no se consideró este estudio pero se considera un aporte muy importante en cuanto al género femenino para el manejo de las emociones interpersonal y el manejo de la emociones interpersonal. Pero incidieron que la auto motivación no se influencia por el género.
- En lo que respecta a la tercera conclusión la prueba de autoestima queda reestructurada en dos áreas: Si Mismo y Social, para estudiantes de secundaria de Lima Metropolitana y lo que se evaluó con la prueba de inteligencia emocional se relaciona a nuestro trabajo de investigación por que se estudio dos dimensiones en el trabajo de investigación realizado la dimensión intrapersonal y la dimensión interpersonal.

6. Medición de Inteligencia emocional y clima organizacional en relación a factores de riesgos psicosocial en empresas creadoras de almacenes de la ciudad de chihuahua, autor Soto Chávez Fabiola E. de las conclusiones arribadas:

6.1. Se estima que un gran número de empleados debe de mejorar su coeficiente de inteligencia emocional para que los problemas de clima laboral disminuyan, dando lugar al mejoramiento de las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

- En cuanto a la conclusión arribada tiene relación con nuestra investigación ya que nuestra hipótesis inicial fue que existe una correlación entre inteligencia y clima organizacional, pero de luego de los estudios realizados este planteamiento fue refutado
7. Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo, autor Varas Napan Marcelo Adolfo de las conclusiones arribadas:
- 7.1. Existe correlación directa, de grado medio y altamente significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional ($r = .37$; $p < .01$).
 - 7.2. Existen correlaciones altamente significativas del componente Intrapersonal de la Inteligencia Emocional con los factores de Clima Organizacional; Comunicación ($r = .52$; $p < .01$), Condiciones Laborales ($r = .52$; $p < .01$), Autorrealización ($r = .39$; $p < .01$) y Supervisión ($r = .49$; $p < .01$).
 - 7.3. Existen correlaciones altamente significativas del componente Interpersonal de la Inteligencia Emocional con los factores de Clima Organizacional; Condiciones Laborales ($r = .68$; $p < .01$), Supervisión ($r = .32$; $p < .01$) y Comunicación ($r = .28$; $p < .01$).

La primera, segunda y tercera conclusión no concuerda con el resultado de nuestro trabajo de investigación ya que nuestro resultado no arrojó correlación alta significativa entre inteligencia emocional y sus dimensiones intrapersonal e interpersonal con respecto al clima organizacional.

8. Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la I.E PNP Santa Rosa de Lima, 2015, Autor Montoya Perez Yesenia Maribel de las conclusiones a la que arribadas:

8.1.No existe relación entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015.

8.2.Existe relación débil entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015.

8.3.No existe una relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015.

Las tres conclusiones tienen mucha relación con el trabajo de investigación ya que se determinó una relación muy débil entre la inteligencia emocional y sus dimensiones con relación al clima organizacional.

c) Con las Bases Teóricas

1. En la base teórica C. Modelo de Peter Salovey y John Mayer; los autores manifiestan “Las habilidades prácticas que se desprenden de la inteligencia emocional son cinco y pueden clasificadas en dos áreas la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal” Haciendo referencia la cita de los autores evidentemente en nuestro trabajo de investigación se tomó en cuenta los cinco componentes de la inteligencia emocional divididos en dos áreas que se consideró en el test de Bar on y que fueron aplicados a los trabajadores administrativos en estudio.
2. En la base teórica LL. El coeficiente intelectual y las destrezas técnicas son importantes, pero la inteligencia emocional es la condición sine qua non del liderazgo. El autor manifiesta “Que los lideres más efectivos se parecen en algo fundamental: todos tienen un alto grado de lo que se conoce como inteligencia emocional. No es que el coeficiente intelectual y las destrezas

técnicas sean irrelevantes. Son importantes, pero como “aptitudes de umbral”: es decir son los requisitos básicos para puestos ejecutivos pero los estudios demuestran que la inteligencia emocional es la condición sine qua non del liderazgo. Sin ella, una persona puede tener la mejor preparación del mundo, una mente incisiva y analítica, y un surtido de ideas inteligentes, pero aun así no será un buen líder.” Por los resultados obtenidos durante el estudio, y estos resultados nos indican que no existen correlación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos según estudios realizados por el autor se resume que existe relación entre el éxito de una empresa y la inteligencia emocional de sus líderes.

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Al finalizar el presente trabajo de investigación arribamos a las siguientes conclusiones:

1. En los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco no existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; como se puede apreciar en la tabla n°20, la Correlación de Pearson expresa un valor de la prueba de $r = -0,150$, con una significancia de $p = 0,231$, lo que permite inferir que la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, es débil e inversa, siendo no significativa, ya que $p = 0,231 > 0,05$. La inteligencia emocional y el clima organizacional se encuentran en un nivel medio y promedio respectivamente.
2. En los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco no existe relación significativa entre la dimensión inteligencia intrapersonal y el clima organizacional (tabla n°21), la Correlación de Pearson expresa un valor de la prueba de $r = -0,096$, con una significancia de $p = 0,443$, lo que permite inferir que la correlación entre la dimensión inteligencia intrapersonal y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, es nula, siendo no significativa, ya que $p = 0,443 > 0,05$.
3. En los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco no

existe relación significativa entre la dimensión inteligencia interpersonal y el Clima organizacional (la tabla n°22), la Correlación de Pearson expresa un valor de la prueba de $r = -0,123$, con una significancia de $p=0,326$, lo que permite inferir que la correlación entre la dimensión inteligencia interpersonal y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco, es débil, siendo no significativa, ya que $p=0,326 > 0,05$.

6.2. RECOMENDACIONES

Dado que, el manejo de nuestras emociones es muy importantes para el desarrollo humano y las organizaciones, se recomienda:

1. A la Municipalidad Provincial de Huánuco a través del Gerente Municipal y la oficina de recursos humanos, se recomienda programar talleres de desarrollo de inteligencia emocional para todo el personal administrativo, especialmente para los jefes de servicios o departamentos que requieren desarrollar un manejo emocional adecuado en situaciones de crisis.
2. A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, prestar importancia al bienestar emocional con el desarrollo de las habilidades intrapersonal e interpersonal con la finalidad de mejorar el clima organizacional en el área en el que nos toca desempeñar nuestras funciones dando lo mejor como profesionales para ser más productivos y experimentar emociones agradables, el cual puede ayudar a reducir enfermedades y accidentes laborales.
3. A la escuela de post grado de la Universidad de Huánuco considerar como sustento teórico el resultado de la investigación para fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional en los trabajadores y fomentar siempre un clima labora favorable en las instituciones públicas y privadas que se identifican con la productividad y logro de objetivos

CAPITULO VII

7. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA, APENDICE Y ANEXOS

7.1. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Libros

1. Torres Tello, Samuel. Diagnóstico de la Gestión Municipal alternativa para el desarrollo, mayo 2005;104(13), disponible en http://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/DiagnosticoDeLaGestionMunicipal.pdf
2. Arredondo Baquerizo, Digna Lita. Tesis inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital “Feliz Mayorca Soto” 2008;64(9), Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3275/1/arredondo_bd.pdf
3. Ecurra Mayaute Luis Miguel, Delgado Vásquez Ana. Inteligencia Emocional y Necesidad Cognitiva en estudiantes Universitarios. Revista de Investigación en Psicología. Vol 4 n° 2. diciembre 2001. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v04_n2/pdf/a07v4n2.pdf.pdf
4. Goleman Daniel. La práctica de la Inteligencia Emocional . Primera edición Enero 1998;206(6),Disponible en www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyoCIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/PracticalInteligEmocional.pdf
5. De Pelekais, C., Nava, A. & Tirado, L. (2006). Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de la PYMES. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe España y Portugal, Maracaibo – Venezuela. Recuperado en: <http://virtual.urbe.edu/artectexto/TEL/TEL-019-007/texto.pdf>.
6. Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. Quinta edición.
7. López Armas Edy Luisa y Malpica Chipana Karen Gloria tesis titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción; Huancayo 2008.
8. López Gonzales Ulises. Clima organizacional. Universidad Tecnológico de Tula Tepej, Disponible en <http://www.uttt.edu.mx/catalogouniversitario/imagenes/galeria/131a.pdf>
9. Matalinares Calvet María Luisa, Arenas Iparraguirre Carlos y otros "Inteligencia emocional y autoconcepto en Colegiales de Lima Metropolitana, Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM;55(53), Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v08_n2/pdf/a04.pdf

10. Soto Chávez Fabiola E. Medición de Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en relación a factores de riesgos psicosocial en empresa Creadora de almacenes de la ciudad de Chihuahua. XVI Congreso Internacional sobre Innovación en Docencia e Investigación en Ciencias económico Administrativos. Universidad Autónoma de Chihuahua, Mexica. Disponible en <http://www.fca.uach.mx/apcam/2014/04/04/Ponencia%2074-UACH.pdf>
11. Ecurra Mayaute Luis Miguel, Delgado Vásquez Ana. Inteligencia Emocional y Necesidad Cognitiva en estudiantes Universitarios. Revista de Investigación en Psicología. Vol 4 n° 2.diciembre 2001, Disponible en:http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v04_n2/pdf/a07v4n2.pdf.pdf
12. Varas Napán Marcelo Adolfo tesis inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo
13. Montoya Perez, Yesenia Maribel tesis Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I .E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015
14. Mayer y Salovey "Models of Emotional Intelligence" Sternberg RJ Ed. The Hand Book of Intelligence . New York. Cambridge University Press.1997,Disponible en: [ttp://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI2000ModelsSternberg.pdf](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI2000ModelsSternberg.pdf)
15. Mildred Pérez, Leyda Álvarez. Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor –estudiante en el escenario universitario. Laurus . vol. 15 núm. 30 Universidad Pedagógica experimental Libertador Venezuela. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oaid=76120651005>
16. Plan Operativo 2017, Municipalidad Provincial de Huánuco
17. Torres Tello, Samuel. Diagnóstico de la Gestión Municipal alternativa para el desarrollo, mayo 2005;104(13). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oaid=76120651005>.
18. Soto Chávez Fabiola E. Medición de Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en relación a factores de riesgos psicosocial en empresa Creadora de almacenes de la ciudad de Chihuahua. XVI Congreso Internacional sobre Innovación en Docencia e Investigación en Ciencias económico Administrativos. Universidad autónoma de Chihuahua, México. Disponible en <http://www.fca.uach.mx/apcam/2014/04/04/Ponencia%2074-UACH.pdf>
19. Velásquez Centeno, Carlos M. Inteligencia Emocional y autoestima en estudiantes de la Ciudad de Lima Metropolitana con y sin participación en actos violentos" Revista de Investigación en Psicología Vol. 6 n° 02 diciembre 2003;166(162)
20. López Armas Edy Luisa y Malpica Chipana Karen Gloria, op. cit, p.7

21. Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw-Hill.
22. Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. D.F. Editorial Mc Graw Hill. Tercera Edición.
23. Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill (5ta. Ed.)
24. Alquizar, C. & Ruiz, A. (2005). "Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima. SEDALIB S.A." (PSI/TE/0171/E2).
25. Katz, D., & Kahn, R. (1978). *The social psychology of organizations*. New York, EE.UU : (2da Ed) John Wiley and Sons
26. Brunet, L (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas
27. Brunet, L. (2002). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas. (4ta ed.)
28. Brunet, Luc. *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas. México. 1997. p. 45,46,48 citado por Salldoval-Caraveo M.C. *Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004*.
29. Montoya Pérez, Yesenia Maribel tesis Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I .E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015.
30. Daniel Goleman, La inteligencia emocional (Vergara, 1996) y coautor de El líder resonante crea más (Plaza & Janes, 2002).
31. Ortiz Dueñas, Teodoro Metodología de la investigación guía para elaboración de informes de investigación monografía-tesis A.F.A Editores Importadores S.A
32. Spearman, C. (1904). 'General intelligence', objectively determined and measured. *American Journal of Psychology*, 15,201-293.
33. Título original: Frames of Mind. The Theory of Multiple Intelligences © 1993, Howard Gardner Publicado por Basic Books, division de Harper Collins Publisher Inc., Nueva York
34. Vitor (1997) Inteligencia Emocional [Documento en línea]. Disponible en: <http://Nmdes.com/Nivel10/Articulo/1001.html>. Consulta: 2004, Marzo.
35. Bar-On (2014, febrero 14). Entrevista a Reuven Bar-On Experto en Inteligencia Emocional. Mundo coaching magazine. (3). Recuperado de <http://www.lauracoaching.com/entrevista-al-dr-reuven-bar-on-experto-en-inteligencia-emocional/#sthash.eoLwR4WH.dpuf>

ANEXOS

ANEXO 01 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

ADAPTACIÓN TEST de BA-RON

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 como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

- 1.- Rara vez o nunca
- 2.- Pocas veces es mi caso
- 3.- A veces es mi caso
- 4.- Muchas veces es mi caso
- 5.- Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

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.

INTRAPERSONAL		1	2	3	4	5
1	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
2	Reconozco con facilidad mis emociones.					
3	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
4	Me es difícil entenderme como me siento.					
5	La gente no comprende mi manera de pensar.					
6	Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado (a).					
7	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
8	Me es difícil describir lo que siento.					
9	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
10	Cuando empiezo hablar me resulta difícil detenerme.					
11	Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.					
12	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
13	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
14	Soy impulsivo (a)					
15	Tengo mal carácter.					
16	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
17	Me siento seguro (a) de mi mismo (a) en la mayoría de situaciones.					
18	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
19	En general tengo una actitud positiva en todo, aún cuando surgen problemas.					
20	Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles.					
21	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.					
INTERPERSONAL		1	2	3	4	5
22	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
23	Soy bueno para comprender los sentimientos de otras personas.					
24	Mis amigos me confían sus intimidades.					
25	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aún cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
26	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					
27	Me es difícil ver sufrir a la gente.					
28	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
29	Soy incapaz de demostrar afecto.					
30	Soy una persona bastante alegre y optimista.					
31	Me resulta difícil hacer amigos (as)					
32	Soy una persona divertida.					
33	Me es difícil llevarme con los demás					
34	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
35	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
36	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
37	No mantengo relación con mis amistades.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

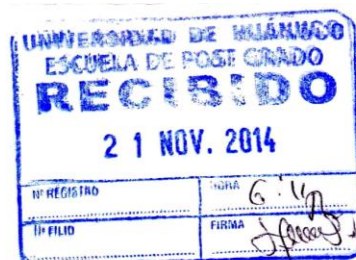
Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo (a). Para ello, debes indicar, en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas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

- 1.- Totalmente de acuerdo.
- 2.- De acuerdo.
- 3.- En desacuerdo.
- 4.- Totalmente en desacuerdo.

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las CUATRO alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 4) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

ITEMS		1	2	3	4
1	En nuestra gerencia la mayoría conocen bien las metas.				
2	Existe integración y cooperación entre los trabajadores de la Gerencia.				
3	Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas.				
4	En nuestra gerencia sabemos que alcanzar los objetivos trae como consecuencia actitudes positivas.				
5	Mi jefe inmediato está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo.				
6	Existe reconocimiento por trabajos bien realizados por parte del área de recursos humanos.				
7	Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logros de objetivos.				
8	Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente.				
9	Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo.				
10	Mi jefe inmediato exige mucho de nosotros.				
11	Mis compañeros suelen hablar positivamente de la Gerencia de Administración.				
12	Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para enfrentar las nuevas demandas de trabajo.				
13	Damos seguimientos a los objetivos de la gerencia.				
14	Me siento parte de la Organización de la MPHCO.				
15	Conozco la filosofía y los objetivos de la MPHCO.				
16	Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea más.				
17	Existe un ambiente de confianza entre compañeros.				
18	Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales.				
19	En nuestra gerencia nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo.				
20	Se toma en cuenta nuestra opinión en decisiones importantes				
21	Las herramientas de trabajo son las adecuadas.				

ANEXO Nº 02
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



CARTA Nº 01-2014-PBLL

Sr. **DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA RECOJO DE INFORMACIÓN DE LA TESIS: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MPHCO"

De mi consideración:

Con referencia a la Resolución de aprobación del proyecto de tesis "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE LA MPHCO DE HUANUCO", elaborado por la tesista Mirta Luz Dominguez Ramirez se realizó el diseño de los instrumentos para el recojo de información seleccionando los ítems que responda de acuerdo a las dimensiones de las variables planteadas, para tal efecto se realizó la adaptación del test de BARON y se diseñó un cuestionario que fue adaptado a partir de las diversas fuentes bibliográficas : Araujo et al (2011), Noriega y Pría (2011), Mujica y Pérez (2009), Vásquez y Guadarrama (2001); consultadas teniendo en cuenta el tipo de organización y los objetivos planteados en el proyecto de tesis.

Como Psicólogo Colegiado con el registro N° 16296 Valido los instrumentos de recojo de información:
-Test de baron.

-Encuesta de clima organizacional.

Por que se encuentra planteados acorde con la problematización y objetivos propuestos en el proyecto de Tesis.

Sin otro particular quedo de Usted,

Atentamente,


Percy Berrospi Llanos
C.Ps.P. 16296

ANEXO Nº 03

INSTRUMENTOS APLICADOS

ADAPTACIÓN TEST de BARON

Señores trabajadores se viene realizando un trabajo de investigación sobre: Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia de administración de la Mphco. 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 como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

- 1.- Rara vez o nunca
- 2.- Pocas veces es mi caso
- 3.- A veces es mi caso
- 4.- Muchas veces es mi caso
- 5.- Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

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.

INTRAPERSONAL		1	2	3	4	5
1	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.			X		
2	Reconozco con facilidad mis emociones.			X		
3	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	X				
4	Me es difícil entenderme como me siento.			X		
5	La gente no comprende mi manera de pensar.		+			
6	Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado (a).			X		
7	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.				X	
8	Me es difícil describir lo que siento.				X	
9	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.			X		
10	Cuando empiezo hablar me resulta difícil detenerme.	X				
11	Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.			X		
12	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	X				
13	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.			X		
14	Soy impulsivo (a)	X				
15	Tengo mal carácter.			X		
16	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.			X		
17	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de situaciones.					X
18	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					X
19	En general tengo una actitud positiva en todo, aún cuando surgen problemas.			X		
20	Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles.			X		
21	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	X				
INTERPERSONAL		1	2	3	4	5
22	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.		X			
23	Soy bueno para comprender los sentimientos de otras personas.			X		
24	Mis amigos me confían sus intimidades.				X	
25	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aún cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					X
26	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					X
27	Me es difícil ver sufrir a la gente.					X
28	Intento no herir los sentimientos de los demás.				X	
29	Soy incapaz de demostrar afecto.	X				
30	Soy una persona bastante alegre y optimista.				X	
31	Me resulta difícil hacer amigos (as)	X				
32	Soy una persona divertida.					X
33	Me es difícil llevarme con los demás	X				
34	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.				X	
35	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.				X	
36	Los demás opinan que soy una persona sociable.				X	
37	No mantengo relación con mis amistades.	X				

Indique sus datos: *sexo (♂) *Edad entre 20-30() 31-40() 41-50(X) 51 a mas ()

*Grado de instrucción: secundaria () técnico (X) superior () ocupa algún cargo ()

*Condición laboral: Nombrado () Contratado permanente(), contratado cas, otros(X)

Muchas Gracias ☺☺

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Señores trabajadores se viene realizando un trabajo de investigación sobre: Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia de administración de la Mphco. A continuación se les presenta un cuestionario que 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 como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cuatro respuestas por cada frase.

- 1.- Totalmente de acuerdo.
- 2.- De acuerdo.
- 3.- En desacuerdo.
- 4.- Totalmente en desacuerdo.

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las CUATRO alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 4) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número. Se le ruega responder ciñéndose a la verdad

ITEMS	1	2	3	4
1 En la Gerencia de Administración la mayoría conocen bien las metas.				X
2 Existe integración y cooperación entre los trabajadores de la Gerencia de administración	X			
3 Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas.		X		
4 En la gerencia de administración sabemos que alcanzar los objetivos trae como consecuencia actitudes positivas.			X	
5 Mi jefe inmediato está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo.		X		
6 Existe reconocimiento por trabajos bien realizados por parte del área de recursos humanos.				X
7 Se informa periódicamente al trabajador sobre el avance de metas y logros de objetivos.			X	
8 Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente.		+		
9 Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo.		X		
10 Mi jefe inmediato exige mucho de nosotros.		X		
11 Mis compañeros suelen hablar positivamente de la Gerencia de Administración.		X		
12 Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para enfrentar las nuevas demandas de trabajo.				X
13 Damos seguimientos a los objetivos de la gerencia de Administración.			X	
14 Me siento parte de la Organización de la MPHCO.	X			
15 Conozco la filosofía y los objetivos de la MPHCO.		+		
16 Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea más.		X		
17 Existe un ambiente de confianza entre compañeros.		X		
18 Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales.		+		
19 En nuestra gerencia(G. de Administración) nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo.				X
20 Se toma en cuenta nuestra opinión en decisiones importantes.			X	
21 Las herramientas de trabajo son las adecuadas.		+		

Indique sus datos: *sexo () * Edad entre 20-30() 31-40() 41-50(X) 51 a mas ()
 *Grado de instrucción: secundaria () técnico (+) superior ()
 *Condición laboral: Nombrado () Contratado permanente (), contratado cas, otros(X)
 *Cual es su opinión con respecto a la gerencia y la organización en el que labora?.....

MUCHAS GRACIAS©©

ADAPTACIÓN TEST de BARON

Señores trabajadores se viene realizando un trabajo de investigación sobre: Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabadores de la Gerencia de administración de la Mphco, 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 como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

- 1.- Rara vez o nunca
- 2.- Pocas veces es mi caso
- 3.- A veces es mi caso
- 4.- Muchas veces es mi caso
- 5.- Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

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.

INTRAPERSONAL		1	2	3	4	5
1	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.			X		
2	Reconozco con facilidad mis emociones.		X			
3	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	X				
4	Me es difícil entenderme como me siento.	X				
5	La gente no comprende mi manera de pensar.		X			
6	Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado (a).					X
7	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.		X			
8	Me es difícil describir lo que siento.	X				
9	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	X				
10	Cuando empiezo hablar me resulta difícil detenerme.	X				
11	Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.		X			
12	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.		X			
13	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.	X				
14	Soy impulsivo (a)		X			
15	Tengo mal carácter.	X				
16	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	X				
17	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de situaciones.	X				
18	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.				X	
19	En general tengo una actitud positiva en todo, aún cuando surgen problemas.					X
20	Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles.					X
21	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	X				
INTERPERSONAL		1	2	3	4	5
22	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	X				
23	Soy bueno para comprender los sentimientos de otras personas.					X
24	Mis amigos me confían sus intimidades.			X		
25	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aún cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					X
26	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					X
27	Me es difícil ver sufrir a la gente.			X		
28	Intento no herir los sentimientos de los demás.				X	
29	Soy incapaz de demostrar afecto.	X				
30	Soy una persona bastante alegre y optimista.					X
31	Me resulta difícil hacer amigos (as)	X				
32	Soy una persona divertida.					X
33	Me es difícil llevarme con los demás	X				
34	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					X
35	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					X
36	Los demás opinan que soy una persona sociable.					X
37	No mantengo relación con mis amistades.	X				

Indique sus datos: *sexo (X) * Edad entre 20-30() 31-40() 41-50(X) 51 a mas ()
 *Grado de instrucción: secundaria () técnico () superior (X) ocupa algún cargo ()
 *Condición laboral: Nominado (X) Contratado permanente() , contratado cas, otros()

Muchas Gracias ©©

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Señores trabajadores se viene realizando un trabajo de investigación sobre: Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia de administración de la Mphco. A continuación se les presenta un cuestionario que 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 como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cuatro respuestas por cada frase.

- 1.- Totalmente de acuerdo.
- 2.- De acuerdo.
- 3.- En desacuerdo.
- 4.- Totalmente en desacuerdo.

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las CUATRO alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 4) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número. Se le ruega responder ciñéndose a la verdad

ITEMS	1	2	3	4
1 En la Gerencia de Administración la mayoría conocen bien las metas.			X	
2 Existe integración y cooperación entre los trabajadores de la Gerencia de administración			X	
3 Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas.			X	
4 En la gerencia de administración sabemos que alcanzar los objetivos trae como consecuencia actitudes positivas.				X
5 Mi jefe inmediato está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo.				X
6 Existe reconocimiento por trabajos bien realizados por parte del área de recursos humanos.				X
7 Se informa periódicamente al trabajador sobre el avance de metas y logros de objetivos.				X
8 Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente.				X
9 Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo.				X
10 Mi jefe inmediato exige mucho de nosotros.		X		
11 Mis compañeros suelen hablar positivamente de la Gerencia de Administración.			X	
12 Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para enfrentar las nuevas demandas de trabajo.			X	
13 Damos seguimientos a los objetivos de la gerencia de Administración.				X
14 Me siento parte de la Organización de la MPHCO.		X		
15 Conozco la filosofía y los objetivos de la MPHCO.		X		
16 Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea más.		X		
17 Existe un ambiente de confianza entre compañeros.				X
18 Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales.				X
19 En nuestra gerencia(G. de Administración) nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo.				X
20 Se toma en cuenta nuestra opinión en decisiones importantes.				X
21 Las herramientas de trabajo son las adecuadas.				X

Indique sus datos: *sexo *ef* * Edad entre 20-30() 31-40(*X*) 41-50() 51 a mas ()

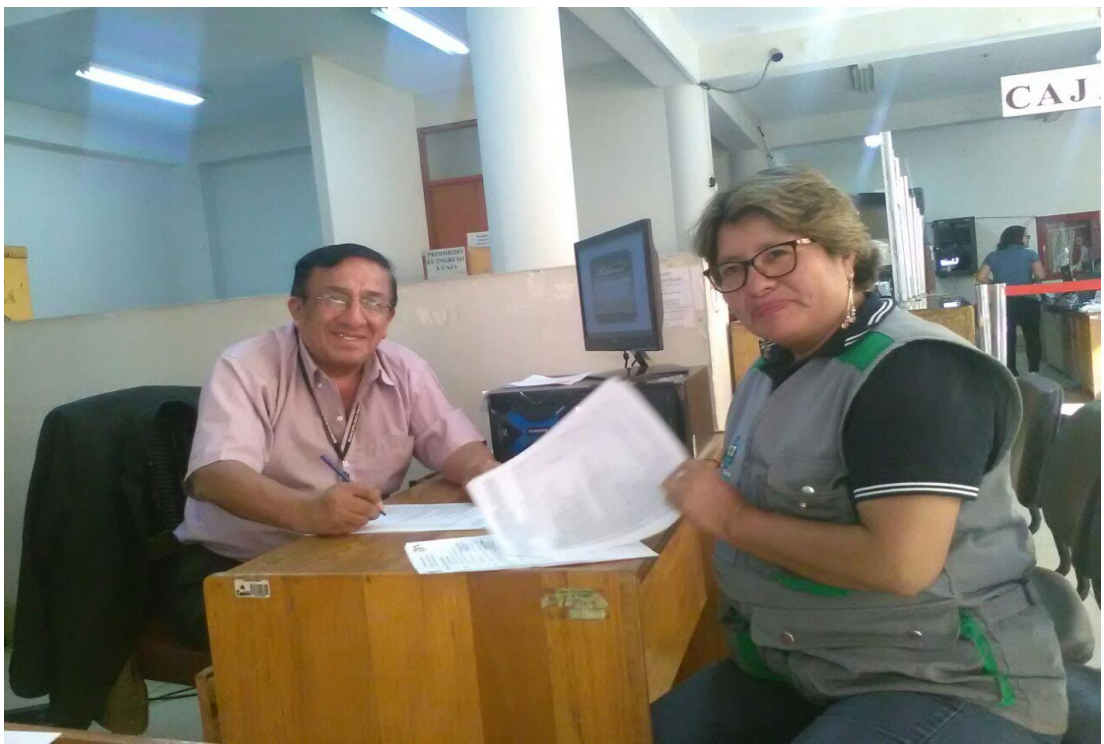
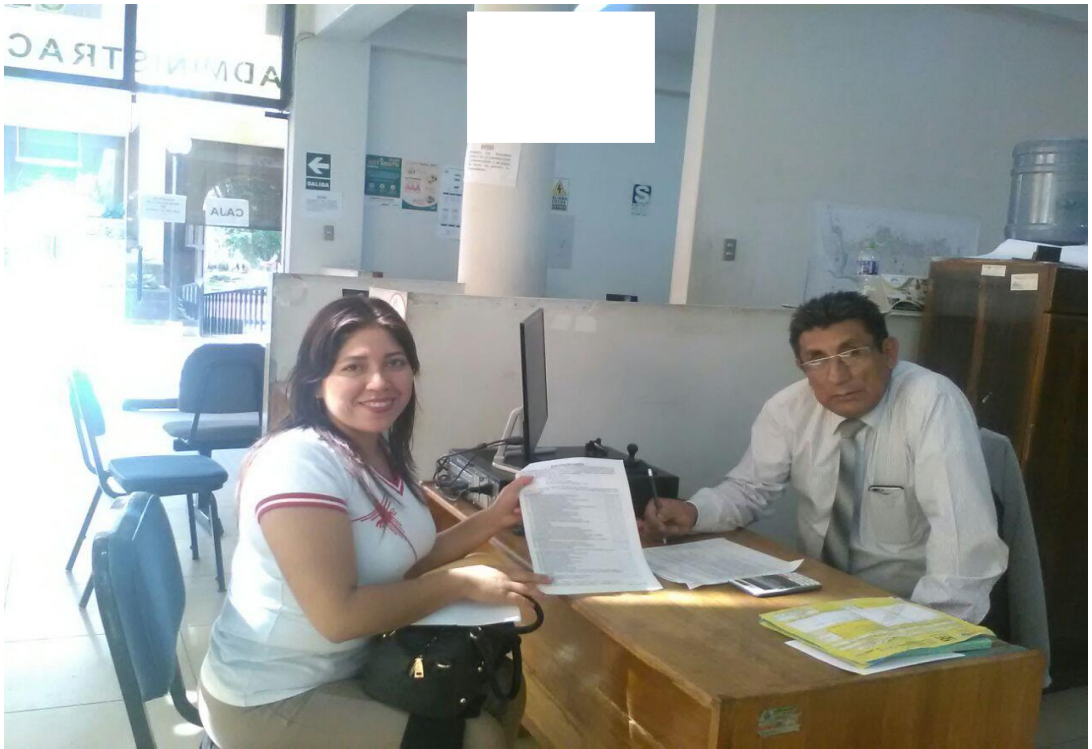
*Grado de instrucción: secundaria () técnico () superior (*X*)

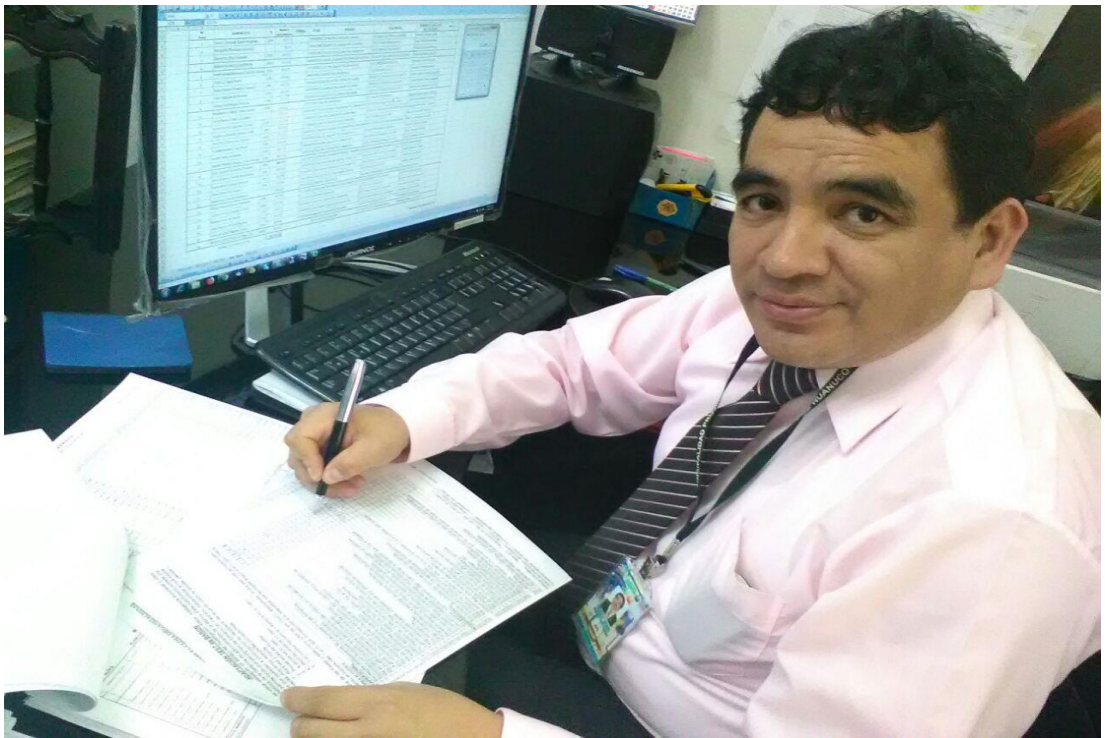
*Condición laboral: Nombrado (*X*) Contratado permanente (), contratado cas, otros()

*Cual es su opinión con respecto a la gerencia y la organización en el que labora? *Una Gerencia es dirigir personas, para conseguir las Metas y objetivos trazados, y estas personas cada una es un caso diferente que se debe tener en cuenta, lo que no sucede en esta Gerencia de Administración, se trabaja por inercia y por obligación y sometimiento, más no en equipo, con motivación, entusiasmo, iniciativa e identificación*

MUCHAS GRACIAS©©

ANEXO Nº 04
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS







**ANEXO N° 05
MATRIZ DE COHERENCIA**

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO -2017"						
Problema	Objetivos (meta)	Hipotesis (proposición)	Sistema de variables (operacionalización)			Estrategias metodologicas
			Variables	Dimensiones	Indice de logro	
<p>Problema general ¿Qué relacion existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relacion que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco</p>	<p>Hipotesis General Existe una relacion entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco</p>	<p>Principales VI : Inteligencia Emocional V INT : Influye V.D : Clima Organizacional</p>	<p>- Inteligencia emocional - Clima organizacional</p>	<p>- Nivel de inteligencia - Nivel de influencia</p>	<p>Metodo de investigacion: No experimntal Nivel de investigaci3n: Dise;o Descriptivo correlacional Tecnicas e instrumentos - Test de Bar-On - Cuestionarios</p>
<p>Problema Especifico 1 ¿Qué relacion existe entre la inteligencia intrapersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco?</p>	<p>Objetivo Especifico 1 Determinar la relacion que existe entre la inteligencia intrapersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco</p>	<p>Hipotesis especifico 1 Existe una relacion entre la inteligencia intrapersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco</p>	<p>Sub variables VI: Inteligencia Intrapersonal V INT: Influye V.D : Clima organizacional</p>	<p>Autorrealizacion involucramiento laboral</p>	<p>- Nivel de Autoconocimiento - Nivel de Autoregulacion - Nivel de Motivacion - Nivel de influencia</p>	<p>- Test de Bar-On - Cuestionarios escala de likert</p>
<p>Problema especifico 2 ¿Qué relacion existe entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco?</p>	<p>Objetivo Especifico 2 Determinar la relacion que existe entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco</p>	<p>Hipotesis especifico 2 Existe una relacion entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco</p>	<p>Sub variables VI: Inteligencia Interpersonal V INT : Infuye V.D : Clima Organizacional</p>	<p>supervision comunicaci3n condiciones laborales</p>	<p>- Nivel de Empatia - Nivel de Habilidades sociales</p>	<p>- Test de Bar-On - Cuestionarios escala de likert</p>