



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

TESIS

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA
PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD ILO MINSA-
MOQUEGUA - 2016**

PRESENTADA POR

BACH. WALTER ESTUCO MAMANI

ASESOR

DR. DANIEL GUSTAVO ADOLFO REINOSO RODRÍGUEZ

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON MENCIÓN EN
ECONOMÍA DE LA SALUD Y ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA**

MOQUEGUA – PERÚ

2018

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Definición del problema.....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivo de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	5
1.5 Variables.....	8
1.6 Hipótesis de la investigación.....	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.2 Antecedentes del estudio	10

2.2.1 Antecedentes internacionales.....	10
2.2.2 Antecedentes Nacionales	11
2.2 Bases teóricas	13
2.3 Marco Conceptual	26
CAPÍTULO III.....	30
MARCO METODOLÓGICO	30
3.1 Tipo de investigación	30
3.2 Diseño de investigación.....	30
3.3 Población y muestra	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	37
CAPÍTULO IV.....	38
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	38
4.1. Presentación de resultados.....	38
4.2 Contrastación de hipótesis.....	49
4.3 Discusión de resultados	50
CAPÍTULO V	52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1 Conclusiones.....	52
5.2 Recomendaciones	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	V _I Inteligencia emocional.....	8
Tabla 2	V _D Percepción del Clima laboral.....	9
Tabla 3	Categorías del Cociente Emocional.....	33
Tabla 4	Categorías diagnósticas escala CL – SPC	36
Tabla 5	Distribución de la Edad del Personal Administrativo de La Red de Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016.....	38
Tabla 6	Distribución por Sexo del Personal Administrativo de la Red De Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016.....	39
Tabla 7	Distribución del Grupo Ocupacional del Personal Administrativo de la Red De Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016.....	40
Tabla 8	Distribución de la Condición Laboral del Personal Administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016..	41
Tabla 9	Distribución de los Años de Servicio del Personal Administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016..	43
Tabla 10	Niveles de Inteligencia Emocional en el Personal Administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016.....	44
Tabla 11	Inteligencia Emocional Según Sexo en el Personal Administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016.....	45
Tabla 12	Inteligencia Emocional Según Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016..	46
Tabla 13	Escala de Clima Laboral del Personal Administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución de la Edad del Personal Administrativo	39
Figura 2 Distribución por sexo del Personal Administrativo.....	40
Figura 3 Distribución del Personal Administrativo según Grupo Ocupacional...	41
Figura 4 Condición Laboral Del Personal Del Personal Administrativo.....	42
Figura 5 Años de servicio del personal Administrativo.....	43
Figura 6 Niveles de Inteligencia Emocional en el Personal Administrativo	44
Figura 7 Inteligencia Emocional según sexo Personal Administrativo	46
Figura 8 Inteligencia Emocional Según Clima Laboral En El Personal Administrativo De La Red Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016	47
Figura 9 Escala Del Clima Laboral Del Personal Administrativo	48

RESUMEN

La presente investigación; pretende contribuir a favor de la entidad, de mayor información sobre los efectos que tiene la inteligencia emocional sobre el Clima Organizacional; para que los directivos de la entidad gestionen mejor el recurso humano; que es uno de los elementos fundamentales dentro de la organización.

El objetivo del presente estudio; fue en deslindar la influencia de la variable inteligencia emocional en la percepción del clima laboral en el personal administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua - 2016.

Para la presente investigación se ha recurrido al uso de dos instrumentos de medición confiables y debidamente validados para su uso en nuestro país, que son: El Inventario emocional de BarOn-ICE, y la Escala de Clima Laboral CL – SPC.

Se trabajó con una población de 66 trabajadores administrativos, llegándose a la conclusión de la relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral con un $p= 0.017$.

En relación a la escala del clima laboral, percibe medianamente favorable en un 54.5%, favorable en 39.4%. En relación a inteligencia emocional, el nivel de baja capacidad se presenta en un 57.60%, y extremadamente bajo el 34.8%.

Palabras claves: Inteligencia emocional, clima laboral, personal administrativo.

ABSTRACT

The research entitled Influence of Emotional Intelligence on the perception of Labor Climate in the workers of the Administrative Headquarters of the Health Network Ilo; aims to contribute in favor of the entity, more information about the effects that emotional intelligence has on the Organizational Climate; so that the managers of the entity manage their human resources better; which is the key element for the success of organizations.

The objective was to determine the influence of the emotional intelligence variable on the perception of the working environment in the administrative staff of the Ilo Minsa Moquegua Health Network - 2016.

For the present study two reliable and validated measuring instruments for use in our country have been used, which are: The BarOn-ICE Emotional Inventory, and the CL-SPC Labor Climate Scale.

We worked with a population of 66 administrative workers and it was concluded that there is a significant relationship between emotional intelligence and work climate with a $p = 0.017$.

In relation to the scale of the labor climate, it perceived a favorable average of 54.5%, favorable in 39.4%. In relation to emotional intelligence, the level of low capacity is presented at 57.60%, and extremely low at 34.8%.

Keywords: Emotional intelligence, work climate, administrative staff

INTRODUCCIÓN

Las Variables inteligencia emocional y clima organizacional, actualmente viene cobrando mucha relevancia por ser herramientas indispensables para el desarrollo de las organizaciones; siendo evidente de esta manera el aumento en las organizaciones públicas y privadas las consultorías de estas herramientas gerenciales para que las organizaciones sean más productivas, competitivas y logren sus objetivos con eficacia y eficiencia.

Actualmente en muchas organizaciones competitivas; en sus procesos de selección de personal, no sólo están considerando la formación académica, la parte curricular, la preparación técnica para desarrollar sus tareas, sino que le están dando mucha importancia en las habilidades emocionales como, la adaptabilidad, empatía, asertividad, habilidades sociales.

Según Investigaciones efectuadas a nivel mundial a través de Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations, en donde se concluye que el éxito personal, profesional de un individuo dependerá de un 23% de las aptitudes intelectuales, en cambio las aptitudes emocionales representan un 77%.

La aptitudes emocional; es propiamente la inteligencia emocional; que es la capacidad que posee cada individuo de percibir, comprender, saber controlar y gestionar los estados emocionales de uno mismo y en las demás personas; es decir no perder los controles, sino tener la habilidad de dirigir y equilibrarlas adecuadamente.

El clima organizacional se define como la influencia del entorno que interviene en la conducta, en la motivación de los miembros de una organización sea positiva o negativamente (Chiavenato, 2011).

El clima organizacional en la actualidad se considera parte fundamental y primordial como parte de la estrategia organizacional, conociendo adecuadamente se puede introducir en las actitudes y conductas de los trabajadores para el desarrollo organizacional. (Juarez, 2012).

El presente trabajo tiene por objetivo de determinar; la influencia de la variable inteligencia emocional en la percepción del clima laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Red de Salud Ilo – Moquegua, en base a esta investigación sirva como herramienta para efectuar gestiones de capacitación en programas de Inteligencia emocional; que constituye una de las opciones viables para contribuir en la mejora del clima la laboral; en aspectos de mejora del trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y que exista mayor compromiso del personal con la entidad, para una mejor gestión a favor del Hospital Ilo y establecimientos de salud que forma parte de la Red Salud Ilo. Por razones laborales se tomó como población al conjunto de personal que integra la Sede Administrativa de la Red de Salud Ilo; personal que está estrictamente vinculado en el soporte técnico y administrativo a favor del Hospital Ilo; establecimiento de mayor complejidad a nivel de la provincia de Ilo y a los Centros y Puesto de Salud.

Las variables estudiadas en el personal administrativo de la Red de Salud Ilo, forman un panorama de importancia para la institución, la que determina cuales son las prioridades en el contexto de administración del personal, el cual debe considerar al mejor las condiciones, las que se evidenciaran en el mejor del desempeño del personal.

El tipo de Investigación es básico descriptivo relacional, cuyo diseño es no experimental de tipo transversal; como instrumento de obtención de datos para la Variable Inteligencia emocional se utilizó el inventario de emocional de BarOn ICE; que es un test que consta de 133 ítems, para la variable clima laboral se utilizó el cuestionario de Sonia palma Carrillo; denominado la escala de clima laboral CL-SPC; que es un instrumento elaborado con la escala de Likert, que consta de 50 ítems.

Se planteó como hipótesis que existe una relación directa entre la variable inteligencia emocional y la percepción del clima laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa de la Red de Salud Ilo – Moquegua.

El presente trabajo de investigación plantea los siguientes capítulos:

El capítulo I; en esta parte de la investigación está constituido por el planteamiento del problema de la investigación, los objetivos, la justificación, las variables y las hipótesis de investigación.

En el capítulo II; en este capítulo se desarrollan los antecedentes de la investigación, la base teórica y conceptual.

En el capítulo III se establece el marco metodológico, donde está incluido el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, métodos e instrumentos y técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV se ofrecen los resultados producto de la investigación y la discusión.

En el capítulo V; en esta última parte se presentan las conclusiones arribadas; con sus respectivas recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el mundo moderno muchas organizaciones en el ámbito laboral vienen tomando muy en cuenta las competencias emocionales de sus recursos humanos; como las habilidades interpersonales, la empatía, el autodominio, la iniciativa, la adaptabilidad; la práctica de estas habilidades conlleva al éxito de las organizaciones; porque se trabaja en equipo, hay compromiso con la organización, son más tolerantes; propiciando un clima laboral adecuado para que la organización logre sus metas.

Cada día viene cobrando más fuerza la aseveración de que la vida emocional del individuo tiene un impacto sustancial en las relaciones interpersonales, en el plano laboral, familiar y social.

Es por eso, que esta variable tiene alta relevancia para saber cómo funcionan las emociones, como se puede desarrollar, aprender a gestionarlas adecuadamente en las diferentes etapas de la vida, sobre todo en el entorno laboral.

Para este autor, la inteligencia emocional lo considera la habilidad, la aptitud que posee el hombre para reconocer sus sentimientos o emociones; como los ajenos, de auto motivarse, de administrar en forma correcta sus emociones a nivel intrapersonal, como en las relaciones con los demás personas. (Goleman, 1998).

La habilidad de controlar y administrar adecuadamente las emociones, proporciona al individuo manejar situaciones difíciles, afrontar complejidades sociales, consecuentemente tomar decisiones acertadas, permitiendo obtener resultados positivos.

Desarrollar promover la inteligencia emocional en las organizaciones contribuye favorablemente a mejorar un adecuado clima laboral.

El clima laboral son aquellas peculiaridades propias del ambiente laboral, que está influido por los sentimientos, emociones de los miembros que forman parte de una organización, repercutiendo favorablemente en la productividad, en el desempeño laboral, y trabajo en equipo.

Los recursos humanos y las organizaciones tienen una interacción continua y compleja; debido a que los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo en su trabajo, por lo que es muy importante que exista cooperación entre sí para lograr objetivos comunes, la eficacia organizacional dependerá del elemento esencial que son los recursos humanos. (Chiavenato, 2007).

La inteligencia emocional es uno de los factores que repercute en el clima organizacional, aquella persona dotada en la capacidad de administrar sus emociones ante una situación de tensión, puede tranquilamente abordar en forma asertiva, empática, razonable, en esas situaciones, resolviendo los problemas

constructivamente y por ende el clima laboral será favorecida. (Arredondo , 2008).

La Red Salud Ilo está formado por el Hospital Ilo, Establecimientos de Salud Ilo y Puestos de Salud; siendo el soporte en gestión administrativo la Sede Administrativa de la Red Salud Ilo; las actividades de gestión administrativo, financiero y presupuestal están orientados en más del 70% a favor del Hospital Ilo; en consecuencia la buena gestión, la calidad de servicio que brinde el Hospital Ilo a favor de la población; dependerá de los 66 colaboradores que trabajan en la Sede Administrativa de la Red Salud Ilo.

En la Red Salud Ilo; el clima laboral no es la adecuada; cuyo origen provienen por las malas relaciones interpersonales, el poco compromiso del personal, deficiente trabajo en equipo; el tipo de personalidades de cada empleado.

A través del presente estudio se pretende probar que tanto influye la variable inteligencia emocional en la percepción del clima laboral del personal administrativo.

De acuerdo a los resultados obtenidos proporcionar a los directivos y gestores de la entidad; para implantar políticas de desarrollo de la Inteligencia emocional en el personal con la objeto de contribuir en el clima laboral y por consiguiente mejorar la gestión administrativa a favor del Hospital Ilo.

1.2 Definición del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la influencia de la Inteligencia Emocional en la Percepción del Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red Salud Ilo, MINSA - Moquegua 2016?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de la Inteligencia Emocional en el Personal Administrativo de la Red Salud Ilo, MINSA - Moquegua 2016?

¿Cuál es la Percepción del Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red Salud Ilo, MINSA - Moquegua 2016?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en la percepción del clima laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Red de Salud Ilo, MINSA - Moquegua 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar los niveles de la Inteligencia Emocional en el Personal Administrativo de la Red Salud Ilo, MINSA - Moquegua 2016.

Identificar la Percepción del Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red Salud Ilo, MINSA - Moquegua 2016.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

El motivo del presente estudio es con el propósito de deslindar; cómo influye la inteligencia emocional en la percepción del clima laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa de la Red Salud Ilo. Lógicamente no se puede generalizar que todos carecen de inteligencia emocional; la organización está formada por conjunto de personas, por consiguiente estas personas son responsables de llevar a cabo una gestión adecuada que se traduzca en el buen cumplimiento de metas y objetivos institucionales; cada persona tiene sus particularidades propias; en general el trabajo en equipo es deficiente, hay rencillas personales, hay poca comunicación, existe poca cohesión como equipo; aspectos nada constructivo para la entidad.

En general el personal Administrativo de la Red Salud Ilo cumple una labor muy importante en favor del Hospital Ilo; que viene a ser el establecimiento de mayor complejidad a nivel de la Red Salud Ilo; en segundo orden a favor de los Establecimientos periféricos que comprenden los Centros y Puestos de Salud cuya función se centra en la Administración Económica, Financiera y Patrimonial de los establecimientos citados; por lo consiguiente es muy importante que este recurso humano que desarrolla funciones administrativas y técnicas; estén muy cohesionados, motivados, posean habilidades de relaciones interpersonales, buena comunicación, estén comprometidos con la institución, se trabaje en equipo y exista buen liderazgo por parte de los directivos; particularidades propias de cada individuo que influyen para una gestión eficaz, eficiente y productivo de una organización.

Muchos expertos coinciden que para escalar rápidamente posiciones en la organización; va a depender de alto grado desarrollo en Inteligencia Emocional, quienes reúnan de estas habilidades serán más exitosos, tendrán satisfacción en lo laboral, disfrutarán de la relaciones sociales dentro de la organización, no solo en el plano laboral también estarán más satisfechos con su vida. (Araujo, 2007).

Es elemental que los trabajadores y la plana de los directivos tengan la habilidad de conocerse a sí mismo y a las demás, gestionar adecuadamente su estado emocional tener empatía, poseer habilidades en las relaciones interpersonales, tener compromiso trabajar en equipo y tener la capacidad de resolver asertivamente los conflictos.

Los académicos y estudiosos están convencidos que el éxito profesional, personal y laboral no solo depende de la capacidad intelectual o destreza técnica, gran parte proviene de la inteligencia emocional. (Guerra, 2016).

En definitiva, los empleados con inteligencia emocional dominan el autocontrol, están motivados y son capaces de motivar, tienen una gran capacidad de persuasión y de trabajo en equipo.

La presente investigación en relación al área práctica; en base a los resultados obtenidos, generará conciencia en los directivos, para que promuevan capacitaciones por intermedio de profesionales especializados para mejorar y fortalecer la inteligencia emocional de todos los trabajadores administrativos de la Red Salud Ilo; este grupo de trabajadores vienen a constituir el soporte técnico y administrativo del Hospital Ilo y Establecimientos de salud, por lo que el rol que cumplen son esenciales en los servicios que brindan la parte asistencial; que es la razón de ser del sector salud; además permitirá generar espacios de reflexión de

los trabajadores administrativos la Red Salud Ilo – Moquegua donde se realizó el estudio, reforzando comportamientos que coadyuven a fortalecer capacidades de adaptarse emocionalmente al medio a fin de contribuir con la construcción de un clima laboral acorde a los objetivos institucionales.

A nivel metodológico, contribuye con el empleo de instrumentos debidamente validados para nuestra realidad nacional, permitiendo medir la inteligencia emocional y relacionarlos con resultados de estudio de otros instrumentos que mida el nivel de percepción del clima laboral.

Esta investigación a nivel teórico, permitirá deslindar conceptos y teorías referidas a la inteligencia emocional y los factores coadyuvantes para su desarrollo potencial en pro de elevar los niveles de percepción favorable del clima laboral, y como tal permitirá relacionar la teoría con la realidad de los trabajadores administrativos y cómo éstos modifican sus capacidades emocionales para fortalecer el clima laboral favoreciendo el trabajo en equipo, mayor productividad y eficacia.

La mejora de las aptitudes de inteligencia emocional del personal administrativo de la Red Salud Ilo, no sólo contribuirá favorablemente en lo laboral; también tiene implicancia en la vida familiar y social. Los trabajadores emocionalmente inteligentes, son aquellos que poseen mejores competencias para percibir, entender y moderar las emociones propias y ajenas, estarán en mejores condiciones para manejar mejor las situaciones agobiantes de tipo laboral y administrarlos adecuadamente. (Goleman, 1998).

El presente estudio de investigación, constituirá una base para perfeccionar estudios posteriores, promover capacitaciones o programas

estructurados sobre inteligencia emocional; para que a través del área de calidad y capacitación de la Red Salud Ilo; en coordinación con los directivos; se incluya en el Plan de Desarrollo de Personas (PDP); con el fin de asegurar el financiamiento, el PDP es un plan de gestión que busca mejorar las acciones de capacitación conforme lo establece SERVIR. Además con la presente investigación se estará contribuyendo a que los directivos y trabajadores de la Sede Administrativa de la Red Salud Ilo, mejoren y desarrolle las habilidades blandas o transversales a través de la inteligencia emocional.

1.5 Variables

Tabla 1

V_I Inteligencia emocional

Variable V.I.	Dimensión	Indicador	Escala
Inteligencia Emocional	Marcadamente alta	Mayor a 130 puntos	Intervalo
	Alta	115 a 129 puntos	Intervalo
	Adecuada	86 a 114 puntos	Intervalo
	Baja	70 a 85 puntos	Intervalo
	Extremadamente bajo	Menor 69 puntos	Intervalo

Tabla 2

V_D Percepción del Clima laboral

Variable V.D.	Dimensión	Indicador	Escala
Percepción del clima laboral	Muy favorable	210 - 250 puntos	Intervalo
	Favorable	170 – 209 puntos	Intervalo
	Media	130 – 169 puntos	Intervalo
	Desfavorable	90 – 129 puntos	Intervalo
	Muy desfavorable	50 – 89 puntos	Intervalo

1.6 Hipótesis de la investigación

H₁ = Existe relación directa entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa de la Red de Salud Ilo – Minsa Moquegua, 2016.

H₀ = No existe relación directa entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Red de Salud Ilo – Minsa Moquegua, 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.2 Antecedentes del estudio

Para desarrollar la presente tesis se ha recurrido a una series de trabajos de investigación; considerando estudios de investigación de los últimos 5 años con la finalidad de generar una información lo más actualizada posible; cada uno de ellos han contribuido significativamente para mi trabajo de investigación; lo cual considero pertinente adjuntarlos como antecedentes teóricos.

2.2.1 Antecedentes internacionales

Según Romero (2016) en su Investigación “Inteligencia Emocional y Clima Laboral” sostiene la relación entre la variable de inteligencia emocional y la variable clima organizacional, concluyéndose en que, aquellas personas que alcanzaron un nivel óptimo de inteligencia emocional, son los que contribuyeron favorablemente a mejorar el clima laboral a través de una serie de acciones; como el grado de motivación hacia los colaboradores, haciéndolos sentir que son muy importantes para la organización.

Es decir los individuos con alto nivel de inteligencia emocional, son aquellas que administran adecuadamente sus emociones, actúan proactivamente,

son positivo; mantienen buenas relaciones personales; en consecuencia el ambiente laboral es más estable.

Según Vargas (2016) en su Investigación relacionado al objeto de la presente investigación; afirma que la inteligencia emocional sí influye en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo, puesto que gran parte de los trabajadores afirman que en algunas ocasiones pierden el control, lo cual ha desencadenado conflictos en el trabajo, deficientes relaciones interpersonales y por ende un ambiente laboral negativo, si la inteligencia emocional de los trabajadores no es óptima, el clima laboral se verá afectado, consecuentemente estará limitando el desempeño adecuado de los trabajadores, con repercusiones en la productividad de la Entidad.

2.2.2 Antecedentes Nacionales

Según Matassini (2012) en el estudio la relación entre la variable Inteligencia Emocional y la variable Clima Laboral de los profesores de una Institución educativa Publica, del distrito de la Perla Callao-Lima, concluyó que el clima organizacional guarda relación con la inteligencia emocional de los profesores que laboran en dicha institución educativa, al existir una correlación de 0.536 R de Pearson, en consecuencia esta relación permite afirmar que cuando los niveles de inteligencia emocional sean mayor, el personal docente percibe mejor el clima laboral; la actitud positiva, las buenas relaciones interpersonales, la adaptabilidad, la empatía; todos estos factores propios de la inteligencia emocional contribuye a un ambiente más agradable. Es decir el buen trato que recibe el docente por parte de sus colegas; indirectamente hará que se esfuercen en practicar la reciprocidad; creándose un ambiente agradable.

Un año después Castillo (2013) en la tesis *Inteligencia Emocional y Relación con el Clima Laboral*; investigación que fue realizada en una clínica privada de especialidades médicas en la ciudad de Lima, dentro de las conclusiones afirma que estadísticamente hay una relación muy significativa entre estas dos variables, en esta investigación ha determinado que los niveles de inteligencia emocional en términos generales son positivos, aspecto importante que contribuye en el desarrollo del clima laboral; dicha clínica; las personas con inteligencia emocional bien desarrollados; son más proactivos, administran sus emociones inteligentemente; esos aspectos permite gestionar adecuadamente sus emociones; ante situaciones de conflicto y trabajo bajo presión, etc; además en su investigación ha determinado que los grupos etarios de 19 a 25 años tienen más desarrollados el componente intrapersonal e interpersonal; que los otros grupos. Asimismo los que laboran en la parte administrativa presentan mayor nivel promedio en los componentes intrapersonal, estado de ánimo en general, por encima del área asistencial y los directivos. Dentro de sus recomendaciones sugiere intervenir en el grupo de personal asistencial; por ser la parte operativa; quien tiene contacto directo con el cliente; de este grupo dependerá la calidad de atención y la competitividad de la empresa; en los directivos también es muy importante desarrollar la inteligencia emocional; por su condición administran recursos humanos; el éxito de la organización dependerá de una buena dirección y estilo de liderazgo.

Según Vara (2014) El estudio realizado sobre el clima organizacional de los docentes de una Institución Educativa Estatal de la ciudad Trujillo Perú; donde concluye que producto de aplicación de pruebas estadísticas; existe una relación

muy significativa y directa con la variable Inteligencia Emocional, cuya correlación fue de .37; en donde afirma que cuanto mayor es el nivel del componente de la Inteligencia Emocional en docentes de la mencionada institución educativa, perciben favorablemente el clima organizacional.

La conclusión según el autor del párrafo anterior; coincide con el artículo de investigación; de que la variable Inteligencia emocional; Influye en el clima organizacional en los gerentes de nivel medio de las PYMES. (Pelekais, Nava , & Tirado, 2006)

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías sobre la inteligencia emocional

Se procede a describir las teorías de la Inteligencia Emocional, más importantes.

2.2.1.1 El Modelo de las cuatro fases de inteligencia emocional

Para los Psicólogos norteamericanos Mayer & Salovey (1997), la inteligencia emocional en síntesis es una característica de la inteligencia social que comprende una serie de capacidades que tiene cada persona de poder percibir y comprender sus emociones. Con esto quiere decir que las capacidades comprenden administrar, controlar las emociones propias y ajenas; además comprende evaluar, analizar y emplear la información con el fin de encausar el raciocinio y las acciones. En base a esta definición se aduce 4 habilidades elementales básicas de la inteligencia emocional.

Percepción, valoración y expresión de las emociones. Referida a una habilidad básica; relacionada a la seguridad en que la persona identifica sus propias emociones y de los demás; que lo exterioriza o puede manifestarlo mediante expresiones faciales, tonos de voz, posturas corporales, etc.

Facilitación emocional del pensamiento. Las emociones de un individuo ejercen positivamente sobre el raciocinio y la forma de interpretar y de procesar la información.

Comprensión de las emociones. Habilidad que consiste en que como una persona entiende sus emociones; y como puede manifestarlo utilizando la razón.

Regulación reflexiva de las emociones. Esta última habilidad consiste en que una persona debe estar preparado para recibir una emoción negativa o positiva y actuar reflexivamente sobre estos; no solo del propio individuo, sino también de los demás.

2.2.1.2 El Modelo de las competencias emocionales de Goleman

Según el autor, la Inteligencia Emocional está basada en 5 aptitudes básicas, estas a su vez se dividen en personales y sociales, es necesario recalcar que la aptitud es una competencia, una capacidad, características de cada persona permite desenvolver mejor en todo los aspectos de la vida del individuo. Estas 5 aptitudes vienen a ser:

Auto-conocimiento: esta habilidad consiste en conocer que es lo que siente una persona en cada momento, en cada accionar de su vida; esta habilidad permite a la persona mejorar sus competencias, triunfar en la vida; al ser consciente de sus emociones el individuo llevara armónicamente sus valores; moderar sus emociones, etc.

Autorregulación: consiste en que una persona conociendo su mundo interior, maneja adecuadamente sus emociones para beneficio propio y de los demás; también permite adoptarse a las exigencias del entorno y adecuarse.

En el campo laboral se podría decir que facilita las tareas, la interacción entre compañeros de trabajo; desenvolverse armónicamente.

Motivación: El interés, el impulso y entusiasmo que interioriza el individuo para lograr una acción específica o un determinado comportamiento; utilizando las preferencias más profundas para logros de metas y objetivos.

Empatía: Esta habilidad consiste en percibir los mensajes verbales y no verbales de nuestro interlocutor; en base a ello poder entender lo que realmente siente; la emoción no verbal puede expresarlo mediante en las expresión del rostro, gestos, etc denominado también como las emociones no verbales. Mediante esta aptitud permite establecer lazos más reales y duraderos (Goleman, 1995).

Habilidades Sociales: Es la habilidad que consiste en relacionarse fácilmente con las demás personas; generalmente las personas que poseen esta habilidad se desempeñan adecuadamente ante los demás con el fin de conseguir los objetivos ante situaciones específicas; esta habilidad es clave para el liderazgo. Dentro de esta habilidad existen 8 sub-aptitudes:

La influencia, que viene a ser la capacidad de influir en las personas, mediante tácticas persuasivas y efectivas.

La comunicación, las personas con esta habilidad, son muy efectivas en el proceso de intercambio comunicacional, enfrentan en forma directa los problemas, tiene esa capacidad de escuchar, buscando la comprensión mutua, fomentan la comunicación, son tan receptivas ante aquellas noticias negativas, como las buenas.

Manejo de conflictos, los que tienen esta habilidad son preparados para solucionar conflictos, detectan disturbios cuando se está gestando y adopta medidas para mitigarlos.

Liderazgo, las personas con esta habilidad guían mediante el ejemplo; es decir son buenos referentes, despierta y articula las ganas y el entusiasmo en pos de una Visión, Misión compartida.

Catalizador, son abiertos y están predispuestos a efectuar cambios, retirar los obstáculos, son paladines de los cambios y captan a otros para concretar hacia cambios positivos.

Establecer vínculos, Las personas dotadas con esta aptitud construyen fuertes lazos entre amistad entre compañeros, buscando que todos los involucrados se beneficien. (Goleman, 1998).

Colaboración y cooperación, las personas que poseen esta aptitud propician un clima amigable entre los grupos de trabajo, con el fin de que el trabajo lo ejecuten de una forma muy amena, agradable y sentido colaborativo. (Goleman, 1998).

Las habilidades de equipo, son aquellas personas que comparten los méritos o atribuye a los colaboradores; permanentemente refuerza la identidad de grupo y el espíritu de cuerpo.

2.2.2 Componentes de la Inteligencia Emocional

Según el modelo de habilidad de Bar-On (1997), considera 5 componentes de Inteligencia emocional que son:

2.2.2.1 Componente Intrapersonal, está considerado las competencias y las habilidades de uno mismo, el yo interior, en ella se contempla los siguientes sub componentes:

- **Auto-conocimiento:** consiste en percatarse y comprender los sentimientos y emociones propios.
- **Asertividad:** Es aquella capacidad que consiste en exteriorizar sentimientos, ideas sin dañar a otros, así como defender y sostener los derechos propios de una manera firme y constructiva.

La habilidad que tiene un individuo de expresar y comunicar los deseos con amabilidad, franqueza; sin caer en la dureza y ataque verbal; es decir se opone radicalmente a la pasividad y agresividad. (Swan, 2009).

- **Auto-consideración:** consiste en respetarse y aceptarse tal como es; reconociendo nuestros aspectos positivos y negativos.
- **Auto-realización:** Habilidad que consiste en reconocer nuestras capacidades potenciales y ser consciente de lo que queremos y podemos realizar.
- **Independencia:** Habilidad que consiste en gestionar y dirigir los pensamientos y acciones de una manera independiente, para sentirse bien.

2.2.2.2 Componente Interpersonal: habilidad que comprende en relación con otros individuos, la facilidad de relacionarse, resolver conflictos, comprensión y además comprende los siguientes subcomponentes:

- **Empatía:** comprender las emociones de los demás, ponerse en el zapato de los demás para poder corresponder adecuadamente.
- **Relaciones interpersonales:** habilidad que consiste en sostener relaciones recíprocas y satisfactorias caracterizadas por la confianza y compasión.

En los directivos de una organización es vital esta habilidad; por medio de ella tiene la facilidad para dirigir, motivar y comunicarse con eficacia con los miembros de una organización. (Bateman & Snell, 2001).

- **Responsabilidad social**, que es la habilidad del individuo en cooperar contribuye en bien social constructivamente.

El ser humano está diseñado para ser sociable, programados para conectar con los demás, dicha relación tiene un impacto profundo en nuestras vidas; según el libro Inteligencia Social. (Goleman, 2006).

2.2.2.3 Componente de Adaptabilidad: Habilidad que tiene el individuo en adecuarse y enfrentar ante exigencias y situaciones problemáticas del entorno para solucionarlos en forma satisfactoria.

2.2.2.4 Componente del Manejo de Estrés; Habilidad que la persona posee el individuo en administrar sus emociones en estados situacionales de estrés y bajo presión.

El individuo debe poseer la habilidad para gestionar adecuadamente los sentimientos positivos y negativos, tomando actitud reflexiva sobre los mismos, implica administrar adecuadamente el mundo intrapersonal e interpersonal. (Fernandez & Extremera, 2005).

2.2.2.5 Componente del Estado de ánimo general: son personas que tienen la capacidad de disfrutar la vida, son alegres, positivos y optimistas.

- **Felicidad**, habilidad de sentir satisfacción por la vida, expresan sentimientos positivos.

- **Optimismo**, habilidad en donde el individuo a pesar de la adversidad y problemas; mantienen actitud positiva.

2.2.3 Función e importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral

Estudios realizados sobre inteligencia emocional, concluyen que es un recurso importante que viene contribuyendo favorablemente a que el individuo perciba en mayor grado la autoeficacia y un afrontar los problemas que surgen en el entorno organizacional. (Mesa, 2015).

Los académicos y estudiosos están convencidos que el éxito profesional, personal y laboral no solo depende de la capacidad intelectual o destreza técnica, gran parte proviene de la inteligencia emocional; es decir el mercado laboral mas competitivo; requiere de personas que hayan desarrollado mejor las habilidades blandas. (Guerri, 2016).

Tradicionalmente la política de muchas empresas en los ascensos de los empleados no se tomaba muy en cuenta las habilidades blandas; a medida que el mercado laboral es más complejo; organizaciones más competitivas y eficaces en su desempeño, son aquellas que apuestan por trabajar en equipo óptimamente, cualidades propias de las competencias blandas de cada persona. (Olvera, 2002).

Muchos directivos fracasan por que no posee las habilidades de autorregulación en el manejo de sus emociones, que fácilmente pierden los papeles ante situaciones de estrés, que por su impulsividad crea un clima de inestabilidad en los trabajadores, no están preparados para trabajador bajo presión, los cuales conlleva a reaccionar con mal humor y estados de cólera con su personal. El ejecutivo con éxito en su desempeño, son aquellos que cuentan con habilidades de inteligencia emocional; como la autorregulación, serenidad ante problemas, mantienen una actitud de ecuanimidad, facilitando tomar decisiones

acertadas y eficaces, fomentando el trabajo en equipo y sentido de apoyo entre colaboradores. (De Souza, 2009)

El recurso humanos es muy importante en las organizaciones, especialmente aquellas que están dotadas de habilidades en inteligencia emocional, se dice que en el futuro las empresas que fomenten mejor la colaboración y trabajo en equipo de su personal serán las más competitivas, en consecuencia; este componente resulta fundamental en la sobrevivencia en el mundo laboral, no solo contribuye en dicho ámbito, también en el plano profesional y personal; ya que el trabajador se sentirá mas realizado, satisfecho en sus organizaciones.

2.2.4 Beneficios para la organización al incrementar la Inteligencia Emocional.

Muchos expertos coinciden que para escalar rápidamente posiciones en la organización; va ha depender de alto grado desarrollo en Inteligencia Emocional, quienes reúnan de estas habilidades serán más exitosos, tendrán satisfacción en lo laboral, disfrutarán de la relaciones sociales dentro de la organización, no solo en el plano laboral también estarán más satisfechos con su vida. (Araujo, 2007).

Mejorando y fortaleciendo el componente de la Inteligencia Emocional de una organización, aumentara la energía, la motivación, redundando en la satisfacción individual, colectiva y productividad. (Aguilar H. , 2016).

El personal dotado de esta habilidad podrá resolver situaciones de conflicto con mayor facilidad y probablemente prevenirlos, así como mejora en las relaciones interpersonales, lo que contribuirá a fortalecer los equipos de trabajo.

Dentro de sus conclusiones Goleman (2002), afirma que a nivel motivacional y de logros, los beneficios de la inteligencia emocional; fortalece el rendimiento, la motivación y el entusiasmo; fomenta las relaciones armoniosas; elementos importantes en cualquier organización.

Al ser beneficioso la Inteligencia emocional en las organizaciones su educación e interés empezaron a remontar sustancialmente a mediados del 2000, reflejando un interés y una práctica real en todas las organizaciones. (Bisquerra, 2009).

En base a algunas investigaciones realizadas sugieren que el Ministro de Educación promueva desde el currículo el fortalecimiento de la inteligencia emocional mediante programas de capacitación. (Aroni, 2015)

En aquellas empresas grandes; como parte de desarrollo de sus organizaciones vienen contratando psicólogos profesionales para desarrollar los modelos de competencia, que está muy ligado a la Inteligencia emocional de cada individuo referente a la responsabilidad, la resolución de problemas, habilidad de comunicación, la integración de trabajo en equipo y lo más importante la habilidad que debe tener para relacionarle con los demás.

2.2.5 Teorías relevantes del clima laboral

El Clima está considerado como un conjunto de características del entorno laboral que pueden ser medidos en forma directa e indirecta por los mismos colaboradores que laboran en dentro de una organización y que predispone en la conducta y motivación de los mismos. (Litwin & Stringer, 1968).

Según los profesores Litwin y Stinger, existen 9 dimensiones que influyen en clima organizacional.

El clima laboral es la apreciación que tiene los miembros de una organización con respecto a su entorno laboral, como el ambiente físico, relaciones interpersonales, las políticas, procedimientos establecidos por la propia organización; también lo define como la personalidad de la empresa. (Cabrera, 1999).

Según Likert (1968), establece que la actitud de los trabajadores depende del comportamiento de los procesos administrativos implantados el modelo de administración de los gestores y de las condiciones de la empresa que perciben. Además afirma que hay factores que repercuten directamente en la percepción del clima organizacional; como por ejemplo la estructura organizacional, posición jerárquica que ocupa, el salario o sueldo que percibe, la personalidad, su actitud, niveles de satisfacción, etc.

El clima organizacional es el ambiente, la atmósfera que fluye entre los miembros de una determinada organización; los cuales están ligados al grado de motivación de sus miembros, los cuales influye en el comportamiento de los empleados. (Chiavenato, 2011).

La Motivación y Clima Laboral, es la apreciación íntegra del servidor en relación a su entorno laboral, expresan, la autorrealización personal, el involucramiento del miembro con la organización en relación a las tareas asignadas, supervisión que recibe de sus superiores y acceso a la información de carácter laboral. (Palma S. , 2004).

El clima Organizacional desempeña una función muy importante en una organización, el personal motivado tendrá impacto positivo en la organización,

permitiendo mejorar la eficacia la productividad de sus miembros y alcanzar los objetivos propuestos.

2.2.5.1 Dimensiones del Clima Laboral

-Estructura: La percepción que tiene los trabajadores sobre los procedimientos, reglas, trámites que tiene que observar para poder ejecutar su trabajo

-Responsabilidad: es la percepción que tiene los trabajadores sobre la autonomía para tomar decisiones; que la supervisión tenga un enfoque general y no estrecho o muy específico.

-Recompensa: Es la percepción que tienen los trabajadores de ser recompensados cuando desarrollan bien trabajo, es decir la organización debe establecer como política el reconocimiento y la premiación.

-Desafío: Es la actitud sobre los retos y desafíos que le impone la organización para lograr las metas y objetivos, fomentando una competencia sana.

-Relaciones: apreciación que tienen los trabajadores referente a un ambiente laboral agradable, sobre la base de respeto, colaboración y trato cordial en todos los niveles jerárquicos.

-Cooperación: es el sentimiento que sienten los trabajadores sobre el espíritu de ayuda mutua entre directivos y empleados.

-Estándares: es la percepción de los trabajadores con respecto al establecimiento de normas de rendimiento por parte de la organización.

-Conflictos: es la percepción del grado en que los empleados y directivos, aceptan las opiniones discrepantes, los cuales los enfrentan sin temor alguno y las conducen a la resolución de la misma.

-Identidad: sentimiento, compromiso e identificación que tienen con su organización.

2.2.5.2 Características del clima laboral

Brunet (2004), El clima laboral es un conjunto de características organizacionales y a nivel individual que repercute en el comportamiento del individuo en su ámbito laboral.

El clima dentro de una organización esta determinado por su estructura organizacional, el tamaño, la comunicación, estilo de gestión y liderazgo, la dirección, cuyas características son:

- Las conductas de cada miembro, en cuanto a sus capacidades, realidades sociales y culturales.
- Tiene una cierta permanencia y estabilidad, aunque estas pueden ser afectadas por decisiones que tienen impacto en la organización; como por ejemplo recorte de sueldos, política de evaluación.
- En las organizaciones cuando el clima laboral es óptimo; el personal se compromete e identifica con la organización, pero cuando no es óptimo sucede lo contrario.
- El clima puede ser afectado por actitudes negativas de personas negativas.
- También el clima es influenciado por variables estructurales; como el estilo y la filosofía de los directivos, políticas laborales, sistema de contratación y despidos, etc.

Definitivamente, el estudio de las características del clima organizacional está considerado como una herramienta útil en las organizaciones; que permite evaluar y medir el comportamiento de sus recursos humanos.

2.2.5.3 Importancia Clima Laboral

Un clima organizacional óptimo influye positivamente en el desempeño del trabajador dentro de una organización, por lo consiguiente de contar con un adecuado clima organizacional repercutirá directamente en una adecuada gestión organizacional y satisfacción en el cliente. (Pelaes, 2010).

Últimamente se está enfatizando en las instituciones públicas sobre estudios sobre clima organizacional, a través de esta variable es posible a conocer lo que piensa el trabajador de su organización laboral, influyendo en sus actitudes y comportamientos; siendo de gran importancia conocerlo; según el clima positivo o negativo influirá en la satisfacción y motivación, teniendo implicancias en el logro o fracaso de la organización (Cortes, 2009).

La actitud es un activo muy importante en una organización; por intermedio de este elemento una persona puede desarrollar todo su potencial personal, laboral y profesional. (Maxwell, 1996).

Fomentar y mantener una cultura en la búsqueda permanente de un adecuado clima laboral como parte de sus procesos de mejora contribuye a conformar un equipo sólido encaminado a un objetivo en común. (Celis, 2014).

Si el trabajador siente satisfacción en su trabajo, su compromiso y entrega hacia su institución será mucho mejor; en la mejora continua de las tareas que desarrolla. El clima laboral cumple un rol fundamental en una organización, pues determina su rendimiento, productividad. (Hinojosa, 2010).

Un buen clima laboral es importante en las organizaciones por las siguientes razones:

- Nos permite desarrollarnos en un ambiente agradable con nuestros compañeros y jefes, al convivir gran parte de nuestras vidas con ellos.
- Un entorno laboral saludable convierte en un lugar en donde uno puede desarrollar sus habilidades personales y profesionales.
- Convivir en buen clima laboral, genera el deseo y ganas de trabajar, querer pertenecer, las tareas pasan a ser sólo medios para continuar en ese clima.
- Ante un ambiente positivo, hay una activa participación de los miembros para resolver sus problemas con distintas perspectivas; es decir están más conectado con el resto.
- Crece la solidaridad, la confianza, el apoyo y la tensión desaparece. El día fluye.

En el mundo actual de globalización; todos los seres humanos nos necesitamos de unos a otros; es decir para poder sobrevivir debemos ayudarnos; debemos ser solidarios. (Escamez, 2001).

- Mejora los procesos de comunicación y relación laboral.
- Contribuye que los miembros de la organización logren una visión integradora.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Inteligencia Emocional

2.3.1.1 Definición Inteligencia Emocional.

Es definida como aquella capacidad del individuo para reconocer los sentimientos ajenos y los propios, aquella capacidad de automotivación, de gestionar correctamente las emociones propias y ajenas. (Goleman D. , 1998).

En esta definición se destaca que toda persona desarrolla habilidades de autoconocimiento de sus emociones y los demás, siendo indispensable hacerlo primero con un mismo, es decir ser capaz de reconocer sus sentimientos, pensamientos y por tanto sus emociones a fin de utilizar esta información para el reconocimiento de las emociones de los demás de su entorno inmediato.

El administrar adecuadamente nuestras emociones permite al individuo manejar situaciones difíciles, sortear las complejidades sociales y tomar decisiones personales que nos permiten obtener resultados positivos.

Estudios recientes confirmaron que los mejores trabajadores de distintas empresas y organizaciones, especialmente a nivel de puestos ejecutivos; el factor determinante fue la inteligencia emocional en relación al coeficiente intelectual, por eso que hoy en día muchas empresas y organizaciones vienen optando por las competencias emocionales llamadas habilidades blandas (Aguilar L. , 2015).

La inteligencia emocional corresponde a una serie de habilidades propias de cada individuo en el plano personal, en lo emocional y social, como también de poseer las destrezas que repercuten favorablemente para adaptarse y enfrentar abiertamente los problemas. (Ugarriza, 2001).

Según Sanz (2011), lo define la capacidad que posee la personal de sentir, comprender, controlar y gestionar los estados emocionales propios y ajenos.

En el Libro de Inteligencia Emocional en el Trabajo de Cherniss & Goleman (2005), concluyeron; que el nivel de satisfacción de los colaboradores de una organización tiene mucha relación con tipo de líderes ejecutivos con buena inteligencia emocional.

Según Ugarriza & Pajares (2005), a la inteligencia emocional lo definen como el rol que cumplen las emociones en la vida de cada individuo, en lo intelectual, en el equilibrio personal y adaptación social.

Según Goleman (2005), afirma que el éxito en las relaciones humanas en un organismo educativo depende generalmente de la administración adecuada de la inteligencia emocional individual, ya que por medio de ella permite conocerse mejor y controlar adecuadamente sus emociones, así como de los otros miembros de su entorno, logrando generalmente sentirse satisfechos.

2.3.2 Clima Laboral

2.3.2.1 Definición Clima Laboral

Palma (2004), el Clima Organizacional es la apreciación que tiene el colaborador en relación a su ambiente donde labora y en base a ella esta relacionado la realización personal, el involucramiento, compromiso en las tareas asignadas, supervisión de sus jefes y las condiciones laborales que facilitan la tarea.

Según Mendez (2006), define que el Clima Organizacional es la apreciación que poseen los colaboradores de una entidad o de una organización en los componentes de la interacción de personal, la organización; expresada en tipo de liderazgo, motivación, satisfacción laboral, toma de decisiones, relaciones interpersonales, etc.

Según Chiavenato (2009), concluye que esta variable tiene una vinculación directa con la motivación del personal de una organización y que influirá en su comportamiento.

Según Badillo & Asencio (2009), lo define la sensación que posee el colaborador en relación en la entidad donde labora y algunos factores que podrían influir son la rotación de los mandos superiores, la competencia, cambios condiciones económicas, capacitación, etc.

Según Chiang, Vera & Nuñez (2010), atribuye al clima organizacional, como la combinación entre el estado psicológico y valores, es decir de qué manera el trabajador percibe su organización.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

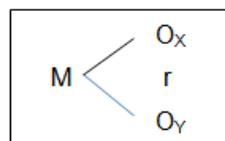
El tipo de estudio es básico, descriptivo relacional, cuyo propósito es conocer de qué manera se relaciona la variable inteligencia emocional con la percepción del clima laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Red Salud Ilo – Moquegua, 2016, cuyo diseño o planteamiento de investigación es no experimental, de corte transversal.

Este tipo de estudio tienen el propósito de determinar la relación o de que manera se asocia dos o más categorías o variables en una situación particular.

3.2 Diseño de investigación

Es no experimental de tipo transversal, debido a que no se manipula intencionalmente las variables. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

El presente diseño no experimental se representa simbólicamente de la siguiente manera:



Dónde:

M: muestra en la que se realiza el estudio.

O_x: información obtenida de la variable x

O_y: Información obtenida de la variable y

r: posible relación existente entre las variables estudiadas

3.3 Población y muestra

Su definición es el proceso de medición que se efectúa sobre una particularidad común de un determinado conjunto de personas (Rodríguez, 2005).

La población está constituida por 66 trabajadores de la Sede Administrativa de la Red Salud Ilo – Moquegua, 2016. Fuente: CAP – Red Salud Ilo, 2016.

No se considera muestra, por el tamaño de la población, todos los trabajadores formarán parte del estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente caso particular se planteó la utilización del cuestionario para las 2 variables objeto de estudio.

El cuestionario es un instrumento pre impreso que los elementos objeto de estudio responden en forma anónima y que está compuesto por preguntas significativas para el estudio previamente elaboradas. (Velasquez & Rey, 2007).

En la Variable 1, referente a la Inteligencia emocional se utilizó como técnica de la encuesta y como instrumento el Inventario de la inteligencia del I-CE de BarOn, es un cuestionario, la Ficha Técnica de este test, se detalla:

Ficha técnica

- Nombre original :IQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory
- Autor :Reuven BarOn
- Procedencia :Toronto Canadá
- Adaptación Peruana :Nelly Ugarriza
- Confiabilidad : Coeficientes alfa de Cronbach para los componentes y subcomponentes del I-CE1 I-CE Alfa de Cronbach CE total 0.93. (Ugarriza N. , 2001). Por Componentes:
 - Intrapersonal 0.91
 - Interpersonal 0.86
 - Adaptabilidad 0.77
 - Manejo del estrés 0.86
 - Estado de ánimo general 0.86
- Validez : La validez está determinada para para los componentes y subcomponentes del I-Se aprecia que el componente CIA tiene la carga factorial más elevada (0.92) con una proporción de varianza explicada de CEG del 85 (Ugarriza N. , 2001).
- Administración :Individual o colectivo
- Duración : Sin límite de tiempo.Aprox.30 a 40 min.
- Aplicación : Sujetos de 15 años y más.
- Puntuación :Calificación manual o computarizada

- Significación : Estructura Factorial i CE –T-5 Factores componentes 15 subcomponentes.
- Tipificación : Baremos Peruano
- Usos : Educacional, clínico, jurídico, medico, laboral y en la investigación
- Materiales : Cuestionario que contiene 133 ítems del I – CE

El Inventario emocional BarOn ICE, es un test que comprende de 133 ítems, produce un cociente emocional general, como también 5 cocientes emocionales compuestos fundamentados en las puntuaciones de 15 componentes, en la presente investigación sólo se ha considerado el cociente emocional general de las unidades de investigación evaluadas, para su interpretación de los resultados del CE para el total tenemos el siguiente cuadro de puntajes:

Tabla 3

Categorías del Cociente Emocional

Puntajes estándares	Pautas de interpretación
130 y mas	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta. Capacidad emocional inusual
115 a 129	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta Buena capacidad emocional
86 a 114	Capacidad emocional adecuada Promedio
70 a 85	Necesita mejorar: Baja capacidad emocional por debajo del promedio
69 y menos	Necesita mejorar :Baja capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio

Variable 2, se empleará como técnica la encuesta, es un cuestionario, de Sonia Palma Carrillo.

La Escala Clima Laboral CL – SPC de la Dra. Sonia Palma Carrillo, es un instrumento que fue diseñado con la técnica del Psicólogo Rensis Likert, concibiendo en su versión final con un total de 50 ítems, dichas preguntas tiene el objeto de explorar la variable Clima Laboral, cuya estructura de la escala está dividido en 5 factores los cuales son: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Ficha Técnico

- Nombre de la escala :Clima laboral CL-SPC
- Autora :Sonia Palma Carrillo
- Administración :Individual o colectiva duración: 15 a 30 minutos aproximadamente.
- Aplicación :Trabajadores con dependencia laboral
- Significación : Nivel de percepción global del ambiente laboral y especifica con relación a la autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y condiciones laborales. Tipificación: Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana).

- **Confiabilidad** : Las correlaciones Alfa (el símbolo de Cronbach) ítem-puntaje total, permitió estimar la confiabilidad, la cual fue de 0.79 (Casana Rubio, 2015).
- **Validez** : Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una sub muestra de 300 trabajadores. La validez es de 0.05 (Casana Rubio, 2015).

Descripción

La escala CL-SPC ha sido planteado por la investigadora psicóloga Sonia Palma Carrillo, docente de la Universidad Ricardo Palma de la ciudad de Lima-Peru Es un instrumento de medición diseñado utilizando la técnica de Rensis Likert; habiendo culminado en su versión final un total de 50 Items; es decir 50 preguntas; que indaga específicamente la variable Clima Laboral conceptualizado en términos operacionales como la percepción que tiene el trabajador en torno a su ambiente de trabajo y en aspectos relacionados a la realización personal, el grado de compromiso con las funciones asignadas, el control por parte de sus superiores, acceso a la información de carácter laboral, condición y coordinación laboral (Palma S. , 2004).

Las causas que definieron en base al examen estadístico y cualitativo fueron: La Realización Personal, Supervisión, Condición Laboral, Involucramiento y Comunicación.

El proceso de aplicación del Instrumento podría ser manual o computarizado; sin embargo para la puntuación necesariamente tiene que procesarse en un sistema computarizado, a efectos de obtener a la puntuación por factores y escala general de clima laboral, según normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos de la siguiente manera :ninguno o nunca (1), Poco (2), regular o algo (3), mucho (4) y todo o siempre (5) ; con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Tabla 4

Categorías diagnósticas escala CL – SPC

Categorías diagnósticas	Factores I al V	Puntaje total
Muy favorable	42- 50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	50-89

Ambos instrumentos están validados a nivel nacional y tienen baremos nacionales, por lo consiguiente no fue necesario validar dichos instrumentos.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Después del acopio y empleo de los dos instrumentos de recolección de datos se administró una base de datos para ser analizados por la prueba de Chi-cuadrado para constatar si existe relación o no entre la variable inteligencia emocional en la percepción del clima laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Red Salud Ilo – Moquegua, 2016

Para el desarrollo de la investigación se realizó a través de los programas MS EXCEL y el SPSS 22, los que ayudaron al análisis de las variables en el momento del procesamiento de datos, para la Prueba de Chi-cuadrado.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

El análisis e interpretación de los resultados de la investigación, se realizó en aplicación estricta a los objetivos e hipótesis planteados, por lo consiguiente se presentan en tablas estadísticas debidamente ordenados:

- Tablas de información general
- Tablas de comprobación de hipótesis

Tabla 5

Distribución de la edad del personal administrativo y de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua - 2016

Edad	Frecuencia	Porcentaje %
Menos 30 años	11	16.67
30-40 años	13	19.70
41-50 años	26	39.39
51-60 años	16	24.24
Total	66	100.00

En el presente cuadro se observa la distribución de la edad del personal administrativo de la Red de Salud Ilo, el grupo etario que presenta mayor porcentaje es el de 41-50 años con 39.39%, seguido del grupo de 51-60 años con 24.24%, el grupo de 30-40 años presenta el 19.70% y en menor porcentaje el grupo de menos de 30 años de edad con 16.67%.

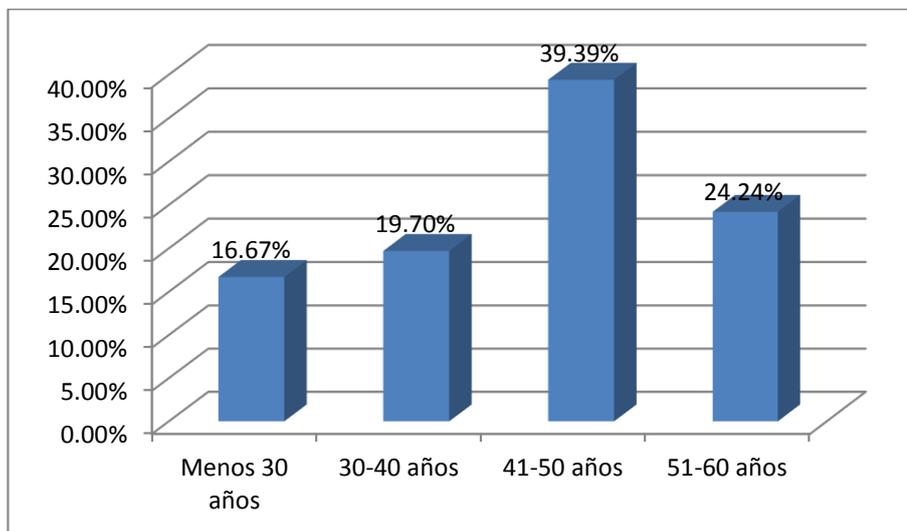


Figura 1 Distribución de la Edad del Personal Administrativo

Fuente: Tabla 5

Tabla 6

Distribución por sexo del Personal Administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua - 2016

Sexo	Frecuencia	Porcentaje %
Masculino	28	42.42
Femenino	38	57.58
Total	66	100.00

En la Tabla se puede ver, que del total de trabajadores de la Sede Administrativa de la Red Salud Ilo; el sexo femenino representa un 57.58% y el sexo masculino en menor proporción un 42.42%

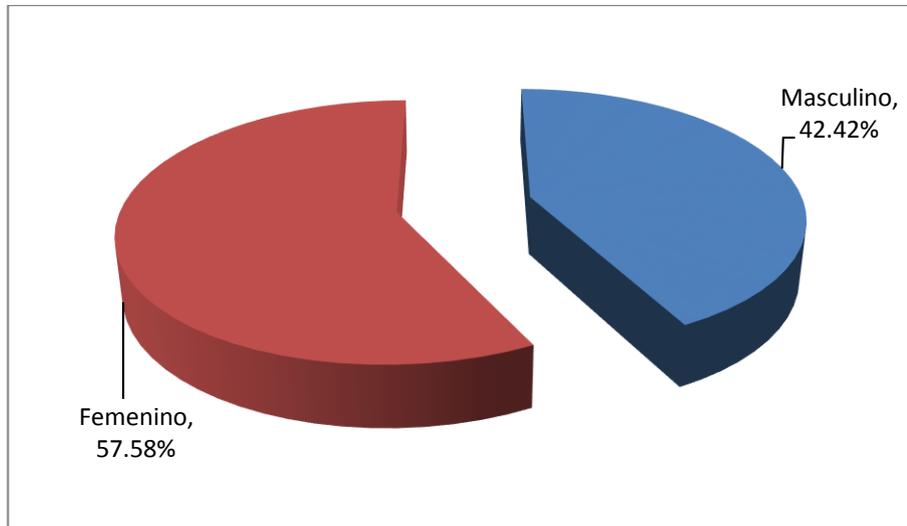


Figura 2 Distribución por sexo del Personal Administrativo

Fuente : Tabla 6

Tabla 7

Distribución del Personal Administrativo de la Red Salud Ilo Minsa-Moquegua Según Grupo Ocupacional

Grupo ocupacional	Frecuencia	Porcentaje %
Profesional de la salud	18	27.27
Profesional Administrativo	13	19.70
Técnico	33	50.00
Servicios Generales	2	3.03
Total	66	100.00

En la presente tabla se puede notar la distribución del personal administrativo de la Red de Salud Ilo, según grupo ocupacional; en la que se puede observar que el grupo ocupacional que tiene mayor representatividad son los Técnicos con un 50.0%, seguido del profesional de la salud con un 27.27%, el personal Profesional Administrativo con 19.7% y en menor porcentaje el grupo de Servicios Generales con un 3.03 %.

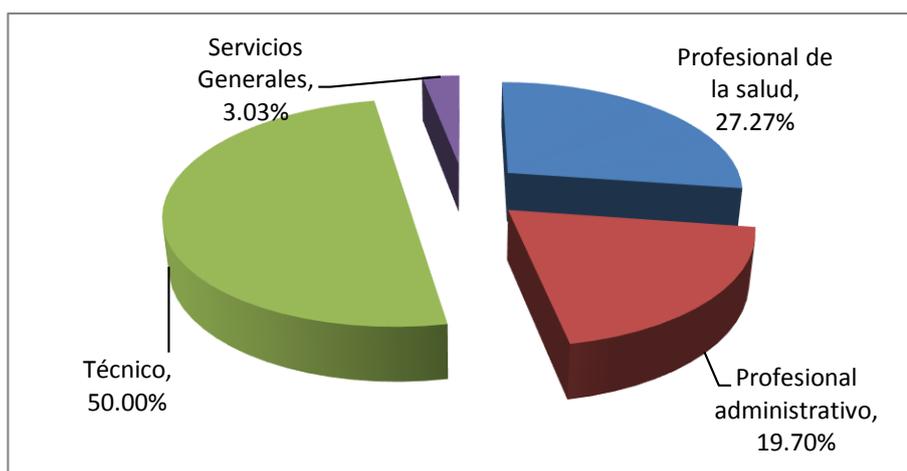


Figura 3 Distribución del Personal Administrativo según Grupo Ocupacional

Fuente : Tabla 7

Tabla 8

Distribución de La Condición Laboral del Personal Administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016

Condición laboral	Frecuencia	Porcentaje %
Nombrado o Contrato Directo D. Leg. 276	32	48.48
CAS D. Leg. 1057	27	40.91
Otros (Servicios Terceros)	7	10.61
Total	66	100.00

En este cuadro se observa la distribución de la condición laboral, siendo los trabajadores del Régimen Laboral D. Leg. 276 el de mayor proporción; con un 48.48 % del total; seguido del personal Contrato Administrativo de Servicio D.Leg. 1057 con 40.91 % y en la categoría de Otros; se encuentra el personal contratado por Servicios de Terceros con un 10.61 %; siendo esta categoría la de menor proporción.

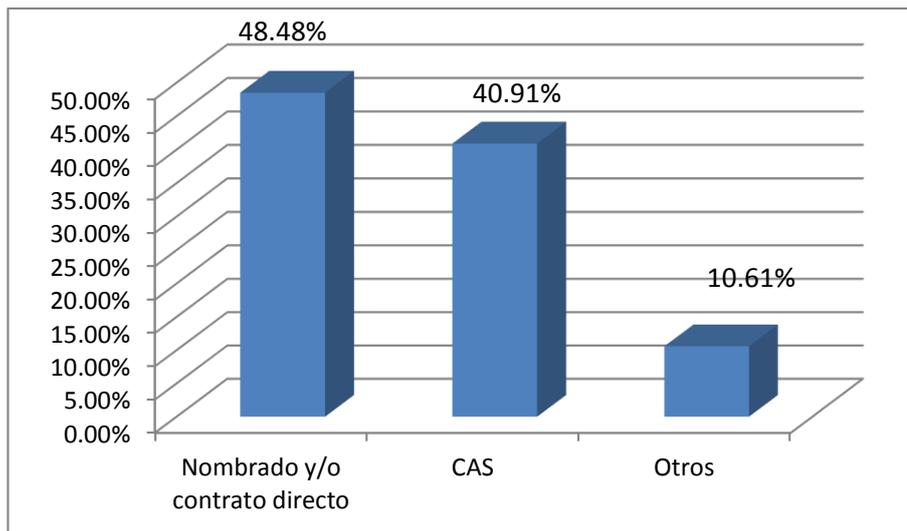


Figura 4 Condición Laboral Del Personal Del Personal Administrativo

Fuente: Tabla 8

Tabla 9

Distribución de los años de Servicio del Personal Administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016

Años de servicio	Frecuencia	Porcentaje %
Menor a 1 año	9	13.64
1-5 años	27	40.91
6-10 años	8	12.12
11-15 años	4	6.06
16-20 años	18	27.27
Total	66	100.00

En la presente tabla observamos la distribución de los años de servicio del personal administrativo de la Red de Salud Ilo, en donde el personal entre 1-5 años de servicio representa un 40.91%, seguido el grupo de 16-20 años con un 27.27%, el grupo de menor a 1 año con un 13.64%, el grupo de 6-10 años con un 12.12% y en menor porcentaje el grupo de 11-15 años de servicio con un 6.06%.

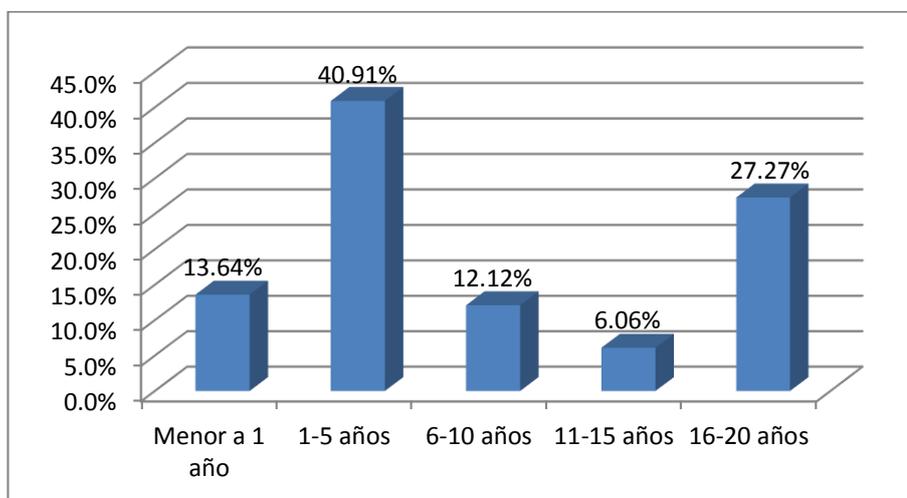


Figura 5 Años de servicio del personal Administrativo

Fuente: Tabla 9

Tabla 10

Niveles de Inteligencia Emocional en el personal administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua - 2016

Inteligencia emocional	Frecuencia	Porcentaje %
Promedio	5	7.58
Baja Capacidad	38	57.58
Extremadamente Bajo	23	34.85
Total	66	100.00

En la presente tabla muestra; del total del personal; el 57.58%; su nivel de inteligencia emocional es de baja capacidad; el 34.85% evidencia que el nivel es extremadamente bajo y solo un 7.58% presenta un nivel promedio.

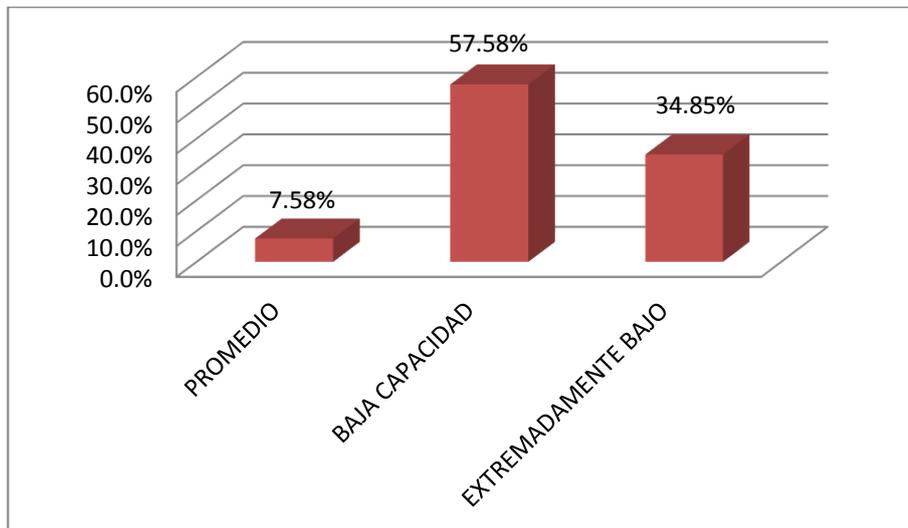


Figura 6 Niveles de Inteligencia Emocional en el Personal Administrativo

Fuente: Tabla 10

Tabla 11

Inteligencia Emocional según sexo en el Personal Administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua - 2016

Inteligencia emocional	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	N	%	N	%
Promedio	2	40.00	3	60.00	5	100.00
Baja capacidad	11	28.95	27	71.05	38	100.00
Extremadamente bajo	15	65.22	8	34.78	23	100.00
Total	28	42.42	38	57.58	66	100.00

CHI 2= 7.730 GL= 2 P= 0.021

En relación a la inteligencia emocional y el tipo de sexo se observa que los trabajadores que presentan una inteligencia emocional promedio, el 60% corresponde al sexo femenino y el 40% al masculino; en relación a la inteligencia emocional de baja capacidad el 71.05% corresponde al sexo femenino y el 28.95% al masculino; de los trabajadores que presentan una inteligencia emocional extremadamente bajo, el 65.22% corresponde al sexo masculino y el 34.78% al femenino. Aplicando la prueba estadística del chi cuadrado ($\chi^2:7.730$) con un nivel de confianza de 95% y un nivel de error del 5% se encontró un nivel de significancia estadística con un $p=0.021$.

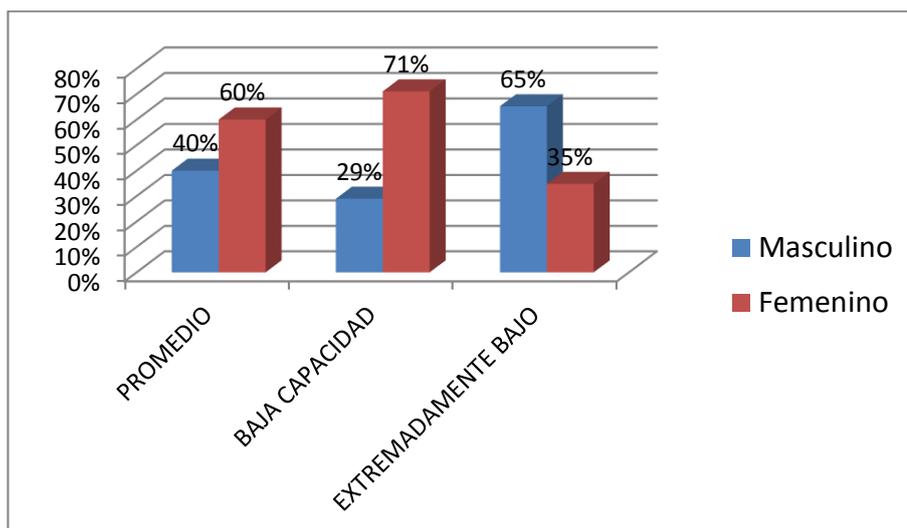


Figura 7 Inteligencia Emocional según sexo Personal Administrativo

Fuente: Tabla 11

Tabla 12

Inteligencia Emocional según Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016

Inteligencia emocional	Escala de clima laboral									
	Muy favorable		Favorable		Media		Desfavorable		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Promedio	0	0	5	100	0	0	0	0	5	100
Baja Capacidad	0	0	16	42.1	20	52.6	2	5.3	38	100
Extremadamente Bajo	0	0	5	21.7	16	69.6	2	8.7	23	100
TOTAL	0	0	26	39.4	36	54.5	4	6.1	66	100

CHI 2= 15.47

GL= 6

P= 0.017

En relación a la inteligencia emocional y el clima laboral se puede observar que los trabajadores que presentan una inteligencia emocional promedio, el 100 % percibe un clima laboral favorable; de los trabajadores que presentan una inteligencia emocional de baja capacidad, el 52.6 % percibe un clima laboral medio, el 42.1 % percibe un clima laboral favorable y el 5.3% desfavorable; de los trabajadores que presentan una inteligencia emocional extremadamente bajo, el 69.6 % percibe un clima laboral medio, el 21.7% favorable y el 8.7% Desfavorable. Aplicando la prueba estadística del chi cuadrado (χ^2 : 15.47) con un nivel de confianza de 95% y un nivel de error del 5%, se encontró un nivel de significancia estadística con una $p= 0.017$.

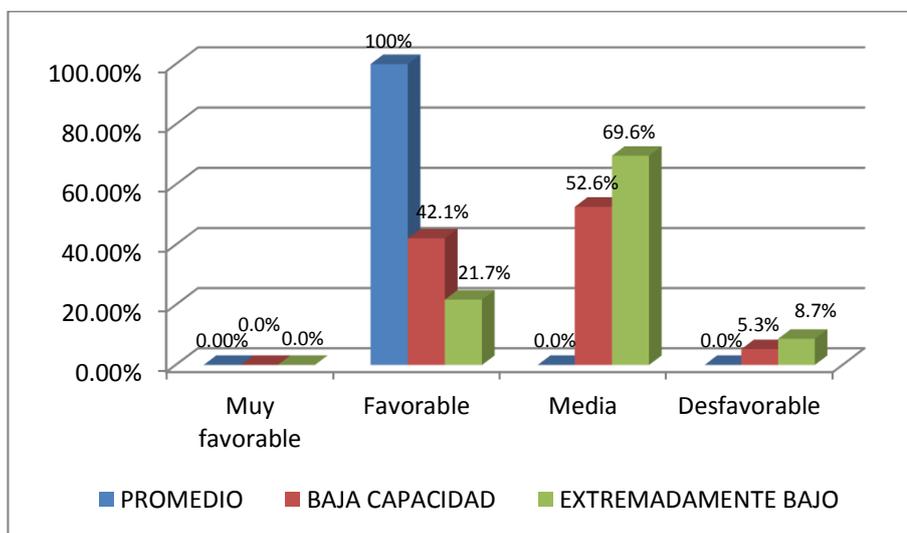


Figura 8 Inteligencia Emocional Según Clima Laboral En El Personal Administrativo De La Red Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016

Fuente: Tabla 12

Tabla 13

Escala de Clima Laboral del Personal Administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua - 2016

Escala del clima laboral	Frecuencia	Porcentaje %
Muy favorable	0	
Favorable	26	39.39
Media	36	54.55
Desfavorable	4	6.06
Total	66	100.00

En este cuadro se puede apreciar que el 54.55% percibe que el clima es medianamente favorable, el 39.39% favorable y el 6.06% desfavorable. Lo ideal es que en cualquier organización laboral; el clima laboral sea favorable a muy favorable, cuando se dan estas condiciones el trabajo lo desarrollan en equipo, existe mayor compromiso del trabajador frente a su organización.

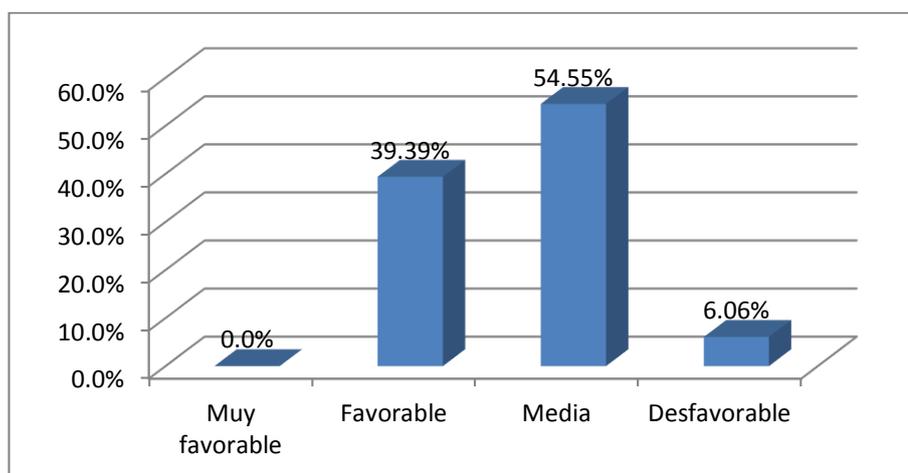


Figura 9 Escala Del Clima Laboral Del Personal Administrativo

Fuente: Tabla 13

4.2 Contrastación de hipótesis

H_1 = Se ha encontrado una relación directa entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa de la Red de Salud Ilo MINSa Moquegua - 2016.

H_0 = No se ha encontrado una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Red de Salud Ilo MINSa Moquegua - 2016.

Podemos apreciar en el cuadro 08, en relación a la inteligencia emocional y el clima laboral que al aplicar la prueba estadística del chi cuadrado (χ^2 : 15.47) con un nivel de confianza de 95% y un nivel de error del 5% se encontró un nivel de significancia estadística ($p= 0.017$), presentando significancia.

En consecuencia se acepta la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula del presente trabajo de investigación.

4.3 Discusión de resultados

Según Lopez (2012), Este autor realizó el trabajo de investigación “Inteligencia Emocional y la Actitud de los colaboradores en el Ambiente Laboral” Guatemala, llego a concluir que dentro de las causas de satisfacción o insatisfacción laboral está íntimamente vinculado a la inteligencia emocional, la actitud y el clima laboral, en el trabajo realizado por este autor; determinó que hay una relación estadísticamente significativa entre la variable inteligencia emocional y el clima organizacional con un $p= 0.017$, al igual que, el autor Hassan, en el 2016, en su trabajo de Investigación “Inteligencia Emocional y Clima Laboral” Guatemala, concluye que existe relación entre ambas variables objeto de estudio.

Según Vargas (2016), en su trabajo de investigación “La Inteligencia Emocional en el Clima Laboral del Ilustre Municipio del Canton Pelileo” Ecuador; también llegar a concluir que la variable inteligencia emocional; influye en el estado del clima laboral del Municipio del Pelileo, por lo consiguiente si la inteligencia emocional de los trabajadores no es óptima, definitivamente el clima laboral se verá afectado.

A partir de los hallazgos encontrados, concuerdan los autores; Del Castillo, (2013), en su trabajo de investigación “Inteligencia Emocional y Relación con el Clima Laboral en una Clínica Privada de Especialidades Médicas de los Olivos - Lima” concluyo que estadísticamente hay una e correlación significativa entre ambas variables, también Matassini (2012), en su trabajo de Investigación “Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral de los docentes de una Institución Educativa Publica de la Perla Callao” concluyó que el clima organizacional tiene una relación estrecha, directa y positiva con la varaible inteligencia emocional de los docentes que laboran en dicha

institución, en similar condición, Varas, en el 2014, en su trabajo de investigación “Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los Docentes de una Institución Educativa Estatal de Trujillo, concluye que el clima organizacional presenta una correlación directa y significativamente alta con la Inteligencia Emocional; afirmando que a mayor inteligencia emocional de los docentes de dicha institución educativa, percibirán favorablemente el Clima laboral.

Según Pilares (2015) en su trabajo de Investigación “Inteligencia Emocional, Estrés Laboral, Clima Laboral en los Docentes de Institución Educativa Estatal de nivel secundaria del distrito de Abancay”; concluye que a medida que tengan bastante desarrollados la inteligencia emocional; toleran mejor el estrés y el clima laboral lo perciben favorablemente.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

PRIMERA: Se encontró relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional con un $p= 0.017$.

SEGUNDA: El nivel de Inteligencia Emocional del personal Administrativo de la Red salud Ilo del total el 57.60% es de baja capacidad; el 34.8% es Extremadamente Baja y solo el 7.6% nivel promedio.

TERCERA: El clima laboral de los trabajadores Administrativos de la Red Salud Ilo; no es la óptima; ya que un 61.6% lo percibe de Media a desfavorable.

CUARTA: Los Trabajadores que tienen desarrollado adecuadamente la inteligencia emocional; condicionan para que el clima laboral sea más favorable.

5.2 Recomendaciones

PRIMERA: Desarrollar Talleres de Inteligencia emocional para los Trabajadores Administrativos de la Red Salud Ilo; con la finalidad de contribuir espacios de reflexión y conciencia sobre los beneficios que se obtiene en la vida laboral, personal y social.

SEGUNDA: La Red Salud Ilo a través del área salud mental de la Ofician Salud Mental y Colectiva desarrolle programas que estimulen la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral.

TERCERA: A través del Área de Capacitación y Calidad; propiciar la capacitación sobre Clima laboral para los directivos y personal; con fin fortalecer y proveer de habilidades sociales y destrezas; que permitan propiciar un clima óptimo dentro de la entidad.

CUARTA: La Institución debería fomentar estudios experimentales de aplicación integral de programas de inteligencia emocional y habilidades sociales que permita prevenir problemas del clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar , L. (2015). *La Inteligencia Emocional un Caminto al Exito Laboral en la Alta Gerencia*. Bogota.
- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en Equipo y Clima Organizacional*. Mexico.
- Araujo, M. (2007). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educacion Superior*. Venezuela.
- Arizaga , Y. (2014). *El Clima Laboral y su Relacion con la Satisfaccion Laboral de los Trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipan Pimentel, Chiclayo, 2013*. Chiclayo.
- Aroni, E. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño docente en Educación Superior*. Ayacucho.
- Arredondo , D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Felix Mayorca Soto*. Lima.
- Badillo, G., & Asencio, K. (2009). *El funcionamiento organizacional desde un enfoque Psicológico*. Cuba: Feijoo.
- Bar-On, R. (1997). *Inventario Cociente Emocional*. Canada: Multi-Health Systems.
- Bateman, T., & Snell, S. (2001). *Administracion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Bisquerra, R. (2009). *Apuntes para una historia de la Educacion Emocional*. Barcelona.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las Organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Cabrera, G. (1999). O Clima Organizacional Nas Empresas Chilenas. *Revista Psicologia Social e Institucional* , Vol. 1 No 2 Nov.1,999.

- Casana Rubio, M. V. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Celis, C. (2014). *Importancia del Clima Laboral en la Productividad Laboral*. Medellin.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo: como selección y mejorar inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona: Kairos S.A.
- Chiang, M., Vega, M., & Nuñez , A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales S.L. .
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Huamanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos El capital Humano de las Organizaciones*. Mexico: McGrau-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Admnistracion*. Mexico: McGRAW-HILL Interamerica Editores.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hil.
- Cortes, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional Hospital “Dr. Luis F. Nachón”*. Xalapa, Ver., 2009. Xalapa.
- De Souza, L. (2009). *Competencia Emocionales y Resolucion de Conflictos Interpersonales en el Aula*. Barcelona.
- Del Castillo, G. (2013). *Inteligencia Emocional y su Relación con el Clima Laboral en una clinica Privada de Especialidades Medicas de los Olivos Lima-Peru*. Lima.

- Escamez, J. (2001). Valores, Actitudes y Habilidades en la Educacion para la Salud. *Educacion XXI*, 47-48.
- Fernandez, P., & Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formacion del Profesorado*, 71-72.
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Argentina: B Argentina S.A.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Argentina: B. Argentina, S.A.
- Goleman, D. (2002). *El Lider resonante crea Mas*. España: Plaza & Janes Editoriales.
- Goleman, D. (2005). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social*. Barcelona: Kairos S.A.
- Goleman, D. (2015). *Como ser un Lider*. Argentina: Ediciones B Argentina.
- Guerri, M. (2016). *Inteligencia Emocional*. España: Castellano.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metologia de Investigacion*. Mexico: McGraw Hill.
- Hinojosa, C. (2010). *Clima Organizacional y Satisfaccion laboral de los profesores del Colegio Sagrados corazones Padres Franceses*. Chile.
- Juarez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, vol. 50, núm. 3, 2012, pp. 307-314, 307-308.
- Likert, R. (1968). *El Factor Humano en la Empresa*. Bilbao: Deusto.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: ilustrada.

- lopez, e. (2014). *Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral de los Trabajadores de la Empresa Centro de Especializacion y Capacitacion Profesional del Peru*. LIMA.
- Lopez, E., & Malpica, K. (2008). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción*. Concepcion.
- Lopez, S. (2012). *Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral*. Guatemala.
- Matassini, H. R. (2012). *Relación entre Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en los docentes de una Institucion Educativa Publica de la Perla- Callao*. Callao.
- Maxwell, J. (1996). *Desarrolle el Lider que esta en Usted*. EE.UU.: Caribe.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *¿Qué es la inteligencia emocional?* Nueva York: Basic Books.
- Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Colombia: Centro Editorial Rosarista.
- Mesa, J. (2015). *Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes*. Murcia.
- Olvera, Y. (2002). *Inteligencia Emocional Manual para profesionales ambito industrial*. Mexico: Plaza y Valdez.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología Vol. IX, N° 1*, 12.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral*. Lima.
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Lima.

- Pelekais, C., Nava , A., & Tirado, L. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 285-286.
- Pereira, S. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral de la Empresa Servipuertas S.A. de la Ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango.
- Pilares, N. (2015). *Inteligencia Emocional, Estres Laboral y Clima Laboral En Los Docentes de Instituciones Educativas del nivel Secundario del Distrito de Abancay 2,014*. Lima.
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Universidad Juárez Autonoma de Tabasco.
- Romero, H. (2016). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional*. Quetzaltenango.
- Sanz, D. (2011). *Mejora del ambiente laboral con la inteligencia emocional*. España.
- Soler, J., Aparicio, L., Diaz, O., Escolano, E., & Rodriguez, A. (2016). *Inteligencia Emocional y Bienestar II*. Zaragoza: Universidad San Jorge.
- Swan, R. (2009). *El Metodo Obama*. España: DEBOLSILLO.
- Ugarriza, C., & Pajares , D. (2005). *Adapatacion del Inventario Emocional Baron*. Lima: S/E.
- Ugarriza, N. (2001). *La Evaluacion de Inteligencia Emocional a traves del Inventario de de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Lima.
- Varas, M. (2014). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los Docentes de una Institucion Educativa de Trujillo*. Trujillo.

Vargas, J. (2016). *La Inteligencia Emocional en el Clima Laboral del Ilustre Municipio Canton Pelileo*. Ecuador.

Velasquez, A., & Rey, C. (2007). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima: San Marcos EIRL.

Yabar, K. (2016). *Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina - Cineguilla*. Lima.