

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**Inteligencia emocional y clima organizacional en la empresa FERGUS  
S.A.C. 2017**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración**

**Autor:**

Castillo Collantes, Leonardo Omar

**Asesor:**

Mg. Alarcón Alva, Jorge Alberto

**Código ORCID 0000-0002-0115-0380**

**Huacho – Perú**

**2018**

**PALABRAS CLAVE:**

Inteligencia Emocional

Clima Organizacional

**LINEAS DE INVESTIGACIÓN**

Código UNESCO: 53. Ciencias Económicas.

53.11. Organización y Dirección de Empresas.

53.11.04. Organización de Recursos Humanos

**LINES OF INVESTIGATION**

UNESCO Code: 53. Economic Sciences.

53.11. Organization and Management of Companies.

53.11. 04. Human Resources Organization

**TITULO:**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA FERGUS SAC,  
HUACHO – 2017.**

## RESUMEN

La investigación titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en la empresa Fergus S.A.C. Huacho – 2017”. Es un estudio de tipo descriptivo correlacional, de nivel no experimental y transversal, con un enfoque cuantitativo. Su objetivo general fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en la Empresa Fergus S.A.C., Huacho periodo 2017. Investigación que considero como población 20 colaboradores de la empresa. Para que el instrumento tuviera la validez y confiabilidad correspondiente, fue analizado mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.874. Por lo tanto, el instrumento es fiable y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Pearson, en el que se observa que existe una correlación de 0.314, donde demuestra que existe una relación significativa; positiva baja; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Para la validación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de Chi cuadrado, en el que se observa un sig. (Bilateral) 0.639 o llamado también p-valor que es mayor que 0.01 (Nivel de significancia), por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir no existe relación significativa positiva entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Este estudio concluyó que existe una relación directa; positiva baja (0.988) entre las variables inteligencia emocional y el clima organizacional en la empresa Fergus S.A.C.-2017.

## ABSTRACT

The research entitled “Emotional intelligence and organizational climate in the company Fergus S.A.C. Huacho - 2017 ”. It is a descriptive, correlational, non-experimental and cross-sectional study with a quantitative approach. Its general objective was to determine the relationship between emotional intelligence and organizational climate in the Company Fergus S.A.C., Huacho period 2017. Research that I consider as a population 20 employees of the company. For the instrument to have the corresponding validity and reliability, it was analyzed using Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were 0.874. Therefore, the instrument is reliable and consistent. To measure the correlation between these two variables, the Pearson relation coefficient was used, in which it is observed that there is a correlation of 0.314, where it shows that there is a significant relationship; low positive; that is, as the relationship increases in the same direction, it grows for both variables. For the validation of the hypothesis, the Chi square coefficient was used, in which a sig. (Bilateral) 0.639 or also called p-value that is greater than 0.01 (Level of significance), so the null hypothesis is accepted, that is, there is no positive significant relationship between emotional intelligence and organizational climate. This study concluded that there is a direct relationship; low positive (0.988) between the variables emotional intelligence and the organizational climate in the company Fergus S.A.C.-2017

## INDICE

PALABRAS CLAVE: .....	1
LINEAS DE INVESTIGACIÓN .....	1
RESUMEN .....	III
ABSTRACT.....	IV
5. Introducción.....	1
5.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	3
5.1.1. Antecedentes .....	3
5.2. Justificación de la investigación.....	14
5.2.1. Teórica .....	14
5.2.2. Práctica.....	14
5.2.3. Relevancia social .....	14
5.3. Problema .....	15
5.3.1. Realidad problemática .....	15
5.3.2. Problema general .....	16
5.4. Conceptualización y operacionalización de variables.....	16
5.4.1. Marco referencial.....	16
5.4.2. Marco conceptual.....	35
5.5. Hipótesis.....	39
5.6. Objetivo.....	39
5.6.1. Objetivos específicos .....	39
6. Metodología del trabajo.....	40
6.1. Tipo y diseño de investigación.....	40
6.2. Población y muestra .....	40
6.3. Técnicas e instrumento de investigación.....	41
6.3.1. Técnicas de investigación .....	41
6.3.2. Instrumento de investigación .....	41
6.3.3. Validez y confiabilidad de las informaciones.....	41
7. Resultados.....	43
7.1. Analisis de datos .....	43
7.1.1. Objetivo general.....	43
7.1.2. Objetivo específico 01 .....	45

7.1.3.	Objetivo específico 02 .....	52
7.1.4.	Objetivo específico 03 .....	54
7.1.5.	Contrastación de hipótesis .....	56
8.	Análisis y discusión .....	59
9.	Conclusiones y recomendaciones .....	62
9.1.	Conclusiones .....	62
9.2.	Recomendaciones.....	65
10.	Agradecimiento.....	67
11.	Referencias bibliográficas.....	68
12.	Apéndices y anexos .....	72

## 5. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: “Inteligencia emocional y clima organizacional en la empresa Fergus S.A.C. Huacho - 2017.”, es una investigación descriptiva correlacional y establece una relación entre dos variables: Inteligencia emocional y Clima Organizacional. El estudio se realizó en el año 2017.

La investigación parte de la problemática de cómo se está aplicando la inteligencia emocional y el clima organizacional, ya que cada persona es diferente, por ello debemos enfocarnos en poder identificar el perfil de los colaboradores y poder realizar la estrategia más efectiva, como resultado se da un clima favorable para la Empresa Fergus S.A.C.

En ese sentido, se buscó relacionar la inteligencia emocional y el clima organizacional, debido a que el dueño de la empresa en ocasiones no domina sus emociones, lo cual no es correcto puesto que puede influir en el desempeño de los demás colaboradores, es por ello que con el presente trabajo de investigación pretende determinar de qué manera esta carencia de inteligencia emocional puede influir en el clima organizacional.

Este trabajo presenta diversos capítulos que demuestran y sustentan los resultados del estudio. A continuación se explica el contenido:

Primero, este trabajo explica los motivos por el cual se hace este estudio; se formula la pregunta respectiva y el objetivo de estudio. Además, se hace mención a la metodología que se usó para realizar esta investigación. Finalmente, se menciona el tipo y diseño de la investigación, la operacionalización de las variables, población, muestra, técnica e instrumentos para la recolección de la información.

Segundo, se analiza los resultados y se los presenta mediante cuadros y gráficos estadísticos. Se hace el estudio respectivos de todos los datos recogidos por los encuestados; para eso se utilizaron diversas distribuciones de frecuencia



por cada variable. A su vez, se calcularon las correlaciones de las variables, comprobándose así la hipótesis y los objetivos de estudio.

De este modo se cumplió con el objetivo de la presente investigación de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en la empresa Fergus S.A.C. Huacho – 2017.

## **5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

### **5.1.1. ANTECEDENTES**

Zambrano (2011) realizó la tesis que tuvo como título “Inteligencia emocional y rendimiento académico en historia, geografía y economía en alumnos del segundo de secundaria de una institución educativa del Callao”, la cual fue apoyada por la Universidad San Ignacio de Loyola. La tesis tuvo como principal objetivo el describir la inteligencia emocional total en el área de Historia, Geografía y Economía en alumnos del 2° grado de educación secundaria de una institución educativa del Callao; además, establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional total y el rendimiento académico en el área de Historia, Geografía y Economía en alumnos del 2° grado de educación secundaria de una institución educativa del Callao. La investigación es correlacional, por cuanto se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos. El presente diseño es transeccional-correlacional.

Transeccional, porque se recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único, y correlacional porque describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Para determinar los participantes se aplicó el muestreo no probabilístico intencional. El muestreo no probabilístico es aquel en el cual no se conoce la probabilidad o posibilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionado en una muestra. Es intencional porque quien selecciona la muestra busca que ésta sea representativa de la población de donde es extraída. Los participantes fueron 191 estudiantes de ambos géneros, cuyas edades fluctuaban entre 12 y 15 años, que cursaban el segundo grado de educación

secundaria de una institución educativa del Callao. Se obtuvo como principales conclusiones que, con respecto a la inteligencia emocional general, los estudiantes presentan una capacidad emocional y social adecuada en Historia, Geografía y Economía. Se afirma que existe una relación positiva significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en el área de Historia, Geografía y Economía en alumnos del segundo grado de secundaria de una institución educativa del Callao. En lo concerniente al componente intrapersonal los estudiantes presentan una capacidad emocional y social adecuada en Historia, Geografía y Economía. Se afirma que existe relación significativa positiva entre el cociente emocional del componente intrapersonal y el rendimiento académico en el área de Historia, Geografía y Economía en alumnos del segundo de secundaria de una institución educativa del Callao.

Manrique (2012) realizó la tesis titulada “Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del V ciclo primaria de una institución educativa en Ventanilla – Callao”, la cual fue aprobada por la Universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo general de la investigación fue establecer si existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en las áreas de matemática y comunicación en estudiantes del V Ciclo del nivel primaria en una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que para determinar los resultados se harán a través del registro, análisis e interpretación de datos estadísticos, es no experimental descriptivo – correlacional, ya que se observarán los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, sin manipulación de variables. El diseño de investigación, dado al análisis y alcances de sus resultados, es Descriptivo - Correlacional, por cuanto se observarán el estado de las variables y sus relaciones en un momento dado, luego se procederá a describir los fundamentos teóricos y los fenómenos de estudio de las variables del

problema y contrastar el grado de relación entre ellas. Los participantes están constituidos por los niños y niñas del V Ciclo de una institución educativa estatal de Ventanilla – Callao, ubicados en una zona rural, denominado Parque Porcino, cuya población demuestra un nivel cultural medio, alto índice de pobreza y un porcentaje significativo de hogares disfuncionales. La muestra es no probabilística de tipo disponible, está conformada por 145 estudiantes del V ciclo del nivel primaria, correspondiente al 5° y 6° grado de una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao, ubicado en una zona rural, donde la mayoría de la población se dedican a los trabajos de reciclaje y crianza de porcinos y animales menores, carentes de medios de transporte y redes públicas de los servicios básicos como son agua y desagüe, los estudiantes convergen de lugares distantes los cuales lo hacen a pie y en algunas ocasiones en moto taxis que sirven para el transporte interno; por lo que la población demuestra un nivel cultural medio – bajo, con un alto índice de pobreza y un índice elevado de problemas sociales como (drogadicción, pandillaje, ludopatía, etc.). Como conclusión la tesis dedujo que Existe relación débil entre la inteligencia emocional total y rendimiento académico de las áreas de matemática y comunicación, en estudiantes del V Ciclo del nivel primaria en una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao. Existe relación débil entre la escala interpersonal y rendimiento académico de las áreas de matemática y comunicación en los estudiantes del V Ciclo del nivel primaria de una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao. No existe relación entre la escala intrapersonal y rendimiento académico de las áreas de matemática y comunicación en los estudiantes del V Ciclo del nivel primaria de una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao. No existe relación entre la escala adaptabilidad y rendimiento académico de las áreas de matemática y comunicación en los estudiantes del V Ciclo del nivel primaria de una institución

educativa del distrito de Ventanilla – Callao. No existe relación entre la escala manejo del estrés y rendimiento académico de las áreas de matemática y comunicación en los estudiantes del V Ciclo del nivel primaria de una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao. No existe relación entre la escala estado de ánimo general y rendimiento académico de las áreas de matemática y comunicación en los estudiantes del V Ciclo del nivel primaria de una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao.

Areiza (2014) realizó la investigación con el título “La inteligencia emocional percibida y el desempeño en la estrategia colaborativo de los estudiantes del Sena – Centro Tecnológico de Gestión Industrial (CTGI) del Norte de Antioquia”, la cual fue apoyada por la Universidad de Antioquia. La investigación tuvo como objetivo general el analizar el desempeño en la estrategia de aprendizaje colaborativo y las características de la I.E Percibida de los aprendices de programas técnicos y tecnólogos de la línea de gestión empresarial del CTGI en el Norte Antioqueño. El enfoque con el que se desarrollará esta investigación será el Cuantitativo, desde un diseño no experimental de tipo descriptivo, en el cual se buscan interpretar posibles correlaciones entre variables. La Investigación de tipo de Descriptiva se ocupa primordialmente de describir las características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, describe situaciones y eventos, indicando cómo es y cómo se manifiesta, especificando las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Aquí se selecciona una serie de cuestiones y mide cada una de ellas independientemente, para describir lo que se investiga, centrándose en medir con la mayor precisión. La población objeto del estudio son aprendices de programas técnicos y tecnólogos en la línea de Gestión Empresarial en el SENA-CTGI del Norte Antioqueño, donde se vinculan a esta investigación, solo los grupos que se encuentran

ejecutando su formación en dos (2) de los 17 municipios que atiende este Centro de Formación, y que por mayor número de programas y aprendices concentra, se toman los municipios de Santa Rosa de Osos y Yarumal. Para el estudio, se describe la muestra participante (N=219), de los cuales 178 son mujeres y 41 hombres, donde 116 reciben formación en el municipio de Santa Rosa de Osos y 103 en el Municipio de Yarumal, así mismo 64 de ellos, se encuentran desarrollando el primer trimestre de formación, 57 en el segundo, 40 en el tercero y 58 en el cuarto. Se suma además que estos alumnos pertenecen a estratos socioeconómicos 1, 2 y 3 residentes en el casco urbano, oscilan en edades entre 16 y 41 con una mayor concentración entre 17 y los 20 años, permanecen en el SENA por un rango de 6 horas diarias, en las diferentes jornadas ya sea mañana, tarde o noche. Para medir la variable inteligencia emocional percibida de los aprendices de programas técnicos y tecnólogos de la Línea de Gestión Empresarial del SENA- CTGI del Norte Antioqueño, les fue aplicado un instrumento tipo cuestionario, identificado como la Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24). Para valorar la variable estrategia de aprendizaje colaborativo, se diseñó una escala tipo Likert, la cual fue sometida al criterio de jueces expertos quienes observaron y recomendaron mejoras y optimizaciones para la obtención de resultados lo más precisos posibles a través de prueba piloto. El pilotaje se realizó con un grupo de 40 aprendices con similares características a la población participante en la muestra, con la diferencia de que éstos reciben formación en la línea agropecuaria. Como principales conclusiones se obtuvo que, de acuerdo con los valores encontrados, producto de la evaluación de la inteligencia emocional percibida: atención, claridad y regulación emocional, de los aprendices en cuanto a edad, género, estrato socioeconómico y trimestre de la etapa de formación lectiva, los resultados indican que los aprendices presentaron una puntuación

alta en el factor de regulación emocional, mientras que la comprensión fue el factor que más se debe mejorar. De acuerdo a este hallazgo, podría entenderse que los comportamientos presentados por algunos aprendices y que refieren el responder con agresividad, impulsividad, uso de lenguaje verbal y gestual hostil, poca tolerancia a la frustración, y otros comportamientos que dieron pie a este estudio, podría indicarse que esto se debe a la falta de habilidades emocionales e interpersonales y provocadas por un evento o situación ocasional, falta de estímulo, formación en cuanto al desarrollo de habilidades para la vida, más no porque estos aprendices presenten una baja inteligencia emocional.

Vizcardo (2015) realizó una investigación titulada “Inteligencia Emocional Y Alteraciones del Comportamiento en Alumnos de 11 a 13 años de Arequipa” la cual fue aprobada por la Universidad San Martín de Porres. La investigación tuvo como objetivo examinar la relación de la inteligencia emocional y las alteraciones del comportamiento en la escuela, en alumnos de un colegio privado de la ciudad de Arequipa. La muestra estuvo conformada por 159 alumnos de 11 a 13 años de edad. Para la recolección de los datos se aplicaron dos escalas de evaluación, el inventario de inteligencia emocional de BARON ICE versión adaptada al Perú, y la escala de alteraciones del comportamiento en la escuela.

Los resultados hallados informan que las alteraciones del comportamiento en la escuela correlacionan de forma negativa y significativa con tres (Estrés =  $-0.239$ ,  $p < .01$ ; Ánimo =  $-0.195$ ,  $p < .01$ ; Interpersonal =  $-0.161$ ,  $p < .01$ ) de las cinco escalas de la inteligencia emocional. No obstante, las correlaciones son bajas.

Flores (2017) realizó una tesis titulada “Relación entre inteligencia emocional con el desempeño docente en aula del I ciclo, semestre 2012 - II, de la Facultad de Educación UNMSM – Lima” aprobada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tuvo como

objetivo explicar la relación que existe entre la inteligencia emocional con el desempeño docente del I ciclo, semestre 2012-II, de la Escuela Académica Profesional de Educación Física de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima.

Desde la perspectiva de una investigación se planteó el tipo cuantitativo, descriptivo utilizando el diseño correlacional; se llevó a cabo un conjunto de actividades utilizando los conceptos teóricos básicos de la inteligencia emocional y el desempeño docente en aula, a través del muestreo no probabilístico se eligió una muestra de 24 docentes y 132 estudiantes del I ciclo de la Escuela Académico Profesional de Educación Física a quienes se les aplicó mediante la técnica de la encuesta un cuestionario. La investigación evidenció que entre la inteligencia emocional y el desempeño docente en aula existe una correlación positiva.

Chávez y Suarez (2017) realizaron una investigación titulada Inteligencia emocional e intención emprendedora de los estudiantes universitarios en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, filiales Lima, Juliaca y Tarapoto, 2016-II la cual fue aprobada por la Universidad Peruana Union, el cual tiene por objetivo determinar qué relación existe entre la inteligencia emocional y la intención emprendedora de los estudiantes universitarios del sexto y octavo ciclo de la facultad de ciencias empresariales en la Universidad Peruana Unión, con sede en Lima y sus filiales en Tarapoto y Juliaca, durante el ciclo 2016-II. El estudio fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, porque los datos se tomaron en un solo tiempo. La muestra para la investigación fue de 422 universitarios, calculados de manera no probabilística. Los instrumentos utilizados fueron el TMMS-24, conformado por tres dimensiones: Atención emocional, claridad emocional y reparación emocional. Y el cuestionario “Intención emprendedora”, compuesto por seis dimensiones:



Antecedentes personales y familiares, normas sociales, características emprendedoras, creencias, actitud y oportunidades y recursos. Para el análisis estadístico se utilizó tablas de frecuencia y porcentajes, para determinar los niveles de intención emprendedora e inteligencia emocional en los estudiantes. Los resultados obtenidos mediante los análisis estadísticos, comprueban las hipótesis presentadas en la investigación, demostrando una relación positiva, directa y significativa entre las variables y las dimensiones. Asimismo, los niveles de intención emprendedora en los estudiantes de la sede y sus dos filiales fue de 68.8%, mientras que el de intención emprendedora fue de 70.2%. También se encontró que en la filial de Tarapoto, los niveles de inteligencia emocional e intención emprendedora, son los más bajos, comparado a la sede en Lima y la filial en Juliaca, con un 55.9% y 63.6% respectivamente. Finalmente se concluye que los niveles de intención emprendedora e inteligencia emocional de los estudiantes del ciclo sexto y octavo de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad Peruana Unión, con sede en Lima y sus filiales en Tarapoto y Juliaca, presentan una correlación positiva y significativa. Demostrando que, a mayor nivel de inteligencia emocional, los estudiantes unionistas tienen mayor intención de emprender.

Montoya (2015) realizó una investigación titulada “Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en trabajadores de la I.E P.N.P. Santa Rosa de Lima en el año 2015”, aprobada por la universidad Cesar Vallejo el cual tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, en dicha institución.

Se concluyó que 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.

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.

Eustaquio (2016) realizó una tesis titulada “Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Módulo Básico de Justicia del Distrito de la Esperanza Enero-Julio 2016”, aprobada por la Universidad Privada del Norte, cuyo objetivo era evaluar la relación que existe entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Módulo Básico de Justicia del distrito de La Esperanza Enero–Julio 2016. El presente trabajo corresponde a una investigación descriptiva correlacional puesto que se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, teniendo como objetivo describir dos o más variables, y analizar su interrelación. La población y muestra para el presente estudio estuvo constituido por 32 Colaboradores, la muestra que se ha utilizado fue la misma debido al reducido número de la población y los instrumentos utilizados fueron dos encuestas sobre las dimensiones del clima organizacional y otra sobre satisfacción laboral. Los datos obtenidos se tabularon y se analizaron mediante cuadros y gráficos, teniendo como resultado principal la relación que existe entre las dimensiones del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, es decir la dimensión Relación con la Jefatura y la Satisfacción Laboral Sí están relacionados ya que la prueba chi cuadrado es significativa.

Aliaga y Julcamoro (2016) realizaron una investigación titulada “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de Hospitalización, 2016” aprobada por la Universidad Privada del Norte, cuyo objetivo fue influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, en el área de hospitalización.

La investigación se llevó a cabo con la aplicación de una escala por cada variable aplicada a una población de 36 colaboradores y la muestra es de 9 colaboradores que laboran en el área de hospitalización. Los instrumentos aplicados fueron dos escalas para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral, los mismos que tuvieron un resultado de confiabilidad de 0.91 establecido con el Alfa de Cronbach. La investigación es de tipo básica y del nivel correlacional.

Los resultados muestran, según la prueba estadística chi-cuadrado, cuyo valor P valúe es 0.30, que existe una relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral. Además, existe una relación significativa entre el clima organizacional y las dimensiones de la variable desempeño laboral.

Alva (2017) realizó una investigación titulada “Relación del clima organizacional con el desempeño de los comisarios, comisarías tipo “A” de la VII DIRTEPOL - año 2012” aprobada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la tesis tuvo como principal objetivo Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño de los comisarios en las Comisarías tipo “A” de la VII Dirección Territorial de la Policía Nacional del Perú.

La investigación concluyó que las diversas dimensiones de las relaciones humanas son las que tienen más influencia en la P.N.P. Es decir, solamente cumplen de manera corta las metas.

Linarez (2012) realizó una tesis titulada “Relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la constructora Jast S.R.L, Arequipa 2012” aprobada por la universidad Católica Santa María de Arequipa, cuyo objetivo principal fue identificar el Clima Organizacional, el nivel de Satisfacción Laboral y establecer la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de la constructora JAST S.R.L.

Se contó con la participación de 84 trabajadores de la Constructora JAST S.R.L, divididos en dos áreas, el área administrativa que cuenta con 14 trabajadores entre varones y mujeres y el área operativa que cuenta con 70 trabajadores varones a quienes se les aplicó los siguientes instrumentos: La Escala de WES, (Work Environment Scale) la cual fue adaptada al castellano por Fernández Ballesteros y La Encuesta de Satisfacción creada por el Ministerio de Salud.

Se alcanzaron las siguientes conclusiones: Los trabajadores tanto del área operativa como administrativa perciben un clima organizacional positivo. En cuanto a la satisfacción laboral los trabajadores del área operativa afirman que no existe dicha satisfacción laboral salvo en los indicadores de trabajo actual e interrelación con los compañeros de trabajo, mientras que los trabajadores del área administrativa afirman que si existe una satisfacción laboral en todos sus indicadores.

En cuanto a la correlación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral podemos concluir que los trabajadores de área operativa guardan mayormente una correlación moderada y los trabajadores del área administrativa guardan mayormente una correlación débil entre ambas variables, lo cual invalida nuestra hipótesis ya que no existe una correlación directa y fuerte entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la constructora JAST S.R.L

Castro (2016) realizo una tesis titulada “La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración” aprobada por la Universidad Mayor de San Marcos cuyo objetivo fue determinar si la cultura y clima organizacionales de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos contribuye al logro de la Acreditación de la carrera de Administración, - periodo 2011 al 2014.

La investigación concluye que la Facultad no ha implementado un sistema de cultura organizacional, lo que se manifiesta en que la declaración de los valores organizacionales del Plan Estratégico, se limita a su mención, pero no han sido inculcadas, no se presta atención al desarrollo del personal de los servidores, ni de promoción de la iniciativa para admitir y ejecutar innovaciones de gestión. Las relaciones interpersonales se encuentran perturbadas por la intranquilidad del ambiente laboral y la carencia de relaciones francas y directas, lo que informa de una cultura laboral inadecuada, debido a que la facultad ha descuidado el desarrollo personal de los servidores.

## **5.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.2.1. TEÓRICA**

La presente investigación permitirá usar teorías básicas de inteligencia emocional y clima organizacional los cuales van a permitir podrán ser comparadas con el instrumento primario de investigación que se ejecutará, lo que conllevará a encontrar una razón de la interacción del personal con el entorno, destacando sentimientos, y habilidades, como por ejemplo el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y cómo ello va a influir en el clima organizacional de la empresa Fergus S.A.C.

### **5.2.2. PRÁCTICA**

Los resultados obtenidos permitirán a la empresa Fergus S.A.C conocer cómo se encuentran emocionalmente sus colaboradores así como cuan capaces son de manejar sus emociones y de qué manera va a influenciar en el clima organizacional.

### **5.2.3. RELEVANCIA SOCIAL**

Teniendo en cuenta que los colaboradores juegan un papel fundamental y medular en toda organización; con los resultados obtenidos la empresa Fergus SAC tomará la importancia de la inteligencia emocional que se debe de manejar sobre todo en los líderes de la empresa, así como este se verá reflejado en el clima organizacional.

### **5.3. PROBLEMA**

#### **5.3.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En la actualidad, la inteligencia emocional juega un papel muy importante dentro de las organizaciones; puesto que se considera primordial que los colaboradores puedan manejar y armonizar sus emociones con su entorno laboral, lo que conlleva tener una persona exitosa tanto en lo emocional como en el ámbito intelectual. La inteligencia emocional genera que las relaciones interpersonales se muestren de una mejor manera puesto que va a tener la capacidad de entender a las demás personas y sus problemas.

La inteligencia emocional permite que el ser humano tenga la capacidad de desarrollar su trabajo de la mejor manera y pueda así cumplir sus objetivos. Además, esto se refleja en el clima organizacional de la institución ya que el clima es el resultado de las percepciones de las personas sobre su entorno de trabajo y que a su vez se relaciona con sus compañeros de trabajo, jefes y demás personal de la institución.

FERGUS SAC, es una empresa familiar que viene operando desde el año 2013 dedicada al mantenimiento y construcción de granjas avícolas, compra y venta de productos forestales y de ferretería.

Cuenta con un gerente general, y un jefe de operaciones, el cual tiene a cargo todo el personal de campo.

El jefe de operaciones que a su vez es el dueño de la empresa en ocasiones no domina sus emociones, lo cual no es correcto puesto que puede influir en los demás colaboradores, es por ello que con el presente trabajo de investigación pretende determinar de qué manera esta carencia de inteligencia emocional puede influir en el clima organizacional.

### **5.3.2. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la inteligencia emocional influye en el clima organizacional en la Empresa Fergus SAC, periodo 2017?

## **5.4. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **5.4.1. MARCO REFERENCIAL**

#### **5.4.1.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL**

##### **A. Definiciones**

Robbins y Judge (2013) definen que “la inteligencia emocional es la capacidad para 1. Reconocer las emociones propias y las de los demás, 2. Entender el significado de esas emociones, y 3. Regular las propias emociones...” (p. 112).

Griffin (2011), citando a Goleman, señalan que la inteligencia emocional se refiere al “grado al que las personas tienen conciencia personal, manejan sus emociones, se motivan a sí mismas, expresan empatía por los demás y poseen habilidades sociales” (p. 482).

##### **B. Dimensiones de la Inteligencia Emocional**

Chiavenato (2015) menciona que la inteligencia emocional tiene cinco componentes básicos, que son importantes para los líderes de las organizaciones:

- a. La conciencia de uno mismo

Es la base de todos los demás elementos. Significa estar consciente de los propios sentimientos para interactuar eficazmente con los demás y apreciar emociones ajenas. El líder sabe controlar sus emociones de manera sana y madura.

b. La administración de las emociones

Significa que el líder debe saber manejar el miedo, la ansiedad, la preocupación, la rabia y la tristeza sin perjudicar sus relaciones con los demás y sin herir susceptibilidades. El líder sabe escoger los medios más adecuados para expresar o liberar sus emociones.

c. La motivación personal

Es la capacidad de ser optimista a pesar de los obstáculos y las dificultades. Esa habilidad es crucial para buscar objetivos de largo plazo.

d. La empatía

Es la capacidad de colocarse en el lugar de otros, de comprender sus problemas y de saber reconocer y entender los sentimientos ajenos.

e. Las habilidades sociales

Son la capacidad de conectarse con los demás, construir relaciones constructivas, manejar desacuerdos, resolver conflictos e influir en otros con el objeto de alcanzar propósitos comunes. La capacidad para actuar con otros es crucial en las organizaciones modernas basadas en equipos y es fundamental en los puestos de liderazgo.

**C. Modelos explicativos de la Inteligencia Emocional**

Robbins & Judge (2013) mencionan que existen dos grandes modelos de Inteligencia emocional: el modelo mixto y el modelo de habilidad. El modelo mixto combina las dimensiones



de personalidad como el optimismo y la capacidad de automotivación con las habilidades emocionales. En cambio, el modelo de habilidad se centra exclusivamente en el procesamiento emocional de la información y en el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento.

a. Modelo de habilidad

Este modelo basado en la habilidad inteligencia emocional incluye cuatro grandes componentes:

- Percepción, evaluación y expresión de la emoción

Es la capacidad de identificar las emociones (con sus componentes físicos y cognitivos) tanto en nosotros como en los otros, poder identificar la honestidad o deshonestidad de las expresiones emocionales, así como la capacidad de expresar nuestras emociones (y necesidades) en el lugar y modo adecuado. Este componente supone el primer paso para el entendimiento de las emociones. El número de emociones básicas es universal y recoge expresiones como la alegría, tristeza, enfado y miedo que han sido universalmente reconocidas en seres humanos. Es una habilidad básica de procesamiento de información interna - externa en relación con la emoción. Con esta habilidad de tener en cuenta las emociones de los demás se puede responder más efectivamente al ambiente y construir una red social favorable que los ayuden en determinadas situaciones.

- Uso de las emociones para facilitar el pensamiento

Hace referencia a la capacidad de distinguir entre las diferentes emociones que uno está sintiendo y la habilidad para identificar la influencia de éstas en los procesos de pensamiento. De forma que podemos dirigir nuestra atención a la información relevante, eligiendo entre aquellos sentimientos que facilitan los procesos de pensamiento. El uso de las emociones implica, por tanto, la

asimilación cognitiva de experiencias emocionales básicas. Podemos decir que, cuando respondemos emocionalmente a algo es porque este algo es suficientemente importante como para atraer nuestra atención y, por tanto, poseer un buen sistema de input emocional debe ayudar a priorizar aquello que es realmente importante. Los efectos que tienen los estados emocionales pueden encaminarse en relación a diversos fines, si la persona vivencia emociones positivas probablemente obtenga resultados positivos. En cambio, si son negativos puede provocar resultados negativos.

- Entendimiento y análisis de la información emocional

De las anteriores habilidades ésta es la más cognitiva, ya que relaciona el pensamiento con las emociones. Hace factible que el individuo entienda las causas de sus emociones y de otras personas, relacione varias emociones que pueden resultar de mezclas de emociones. Gracias a la comprensión de las emociones, se expresan una gran gama de emociones adecuadas conforme se van necesitando en diversas situaciones y contextos. La importancia que tiene esta habilidad es de ponerle nombre a las emociones y reconocer una relación con el léxico emocional (significados emocionales). El individuo emocionalmente inteligente puede reconocer de manera óptima las condiciones en las que hay que describir una situación específica en relación a los estados emocionales de sí mismo como de los demás. En conclusión, lo anteriormente mencionado da a conocer la complejidad de dominio de la inteligencia emocional, ya que las emociones podrían relacionarse de diferentes formas, provocando diversos resultados. El entendimiento y análisis de las emociones incluyen también la habilidad de reconocer la transición entre las emociones.

#### - Regulación de la emoción

No sólo es importante conocer las emociones que día a día se tiene, sino también desarrollar la forma de regular, manejar debidamente la emoción de acuerdo a la situación en la que se encuentra, lo cual genere emociones más adaptativas. Luego, deben implementarse habilidades que eviten resultados desagradables y, por el contrario, generen resultados positivos. A través de la experiencia auto reflexiva emocional, las personas aprenden las causas y consecuencias de sus experiencias emocionales. El conocer las emociones nos permite crear teorías del cómo y el porqué de las emociones. Es por eso, el conocerse a sí mismo genera una regulación emocional eficaz y un bienestar mayor.

#### b. Modelo mixto

Los modelos mixtos integran diversas características de personalidad, que se componen para dirigir una determinada actitud frente a diferentes acontecimientos a los que está inmerso el ser humano. Los modelos que destacan en este aspecto son:

#### - Modelo según Goleman

La estructura de su modelo está compuesta por cinco áreas que son: Entendimiento de nuestras emociones, manejo de emociones, automotivación, reconocimiento de las emociones en otros y manejo de las relaciones.

Las cinco dimensiones mencionadas que constituyen la inteligencia emocional son: interdependientes, jerárquicas y genéricas. En otras palabras, cada una requiere de las otras para desarrollarse, se sirven de base unas a otras y son necesarias en distintos grados según los tipos de trabajo y las tareas que se cumplan. Las tres primeras dimensiones actúan en el área intrapersonal y constituyen una mirada hacia dentro del propio

individuo, permiten un mayor conocimiento y mejor manejo de las fortalezas y debilidades emocionales: autoconocimiento, autocontrol y automotivación; y las otras dos actúan en el área interpersonal, las que proyectan una mirada hacia fuera y se refieren al individuo en relación con los otros: empatía y el manejo de relaciones.

**Autoconocimiento:** Se refiere a tener conciencia de las propias emociones. Reconocer las emociones en el momento en que transcurren, sus causas y sus efectos; conocer las propias fortalezas y debilidades a partir de una autovaloración realista y de tener confianza en uno mismo. Aunque los niños tengan la capacidad para hablar sobre las emociones, el utilizar dicha capacidad de forma apropiada depende en gran medida de la cultura en donde se crían y, en particular, de la forma en que interactúan con ellos y que interactúan entre sí. Aprender a identificar y transmitir las emociones es una parte importante de la comunicación. El autoconocimiento ocupa un lugar primordial, ya que, sobre él se desarrollan el autocontrol y la empatía.

**Autocontrol:** Se refiere al control de los estados, impulsos y recursos internos. Reorientar las emociones y los impulsos conflictivos, lo cual permite afrontar cambios y situaciones de tensión, ofreciendo confiabilidad. El objetivo del autodomínio es el equilibrio, no la supresión emocional. Mantener bajo control las emociones perturbadoras es la clave para el bienestar emocional.

**Automotivación:** Es motivarse por el logro o satisfacción de un determinado criterio de excelencia, comprometerse con los objetivos de un grupo o institución, aprovechar oportunidades que permitan alcanzar las metas personales y superar contratiempos con perseverancia y optimismo. La curiosidad por

su mundo y el esfuerzo por comprenderlo caracteriza al niño. Los niños con altos niveles de motivación esperan tener éxito y no temen plantearse metas elevadas. Los que carecen de ésta sólo esperan un éxito limitado.

**Empatía:** Se refiere a la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Es ser sensible a los sentimientos de otras personas, ponerse en el lugar del otro, aprovechar y adaptarse a la diversidad existente entre las personas. La empatía se construye sobre la conciencia de uno mismo. Las emociones se expresan casi en su totalidad mediante el lenguaje no verbal, la empatía radica precisamente en saber descifrar esas señales en los demás: la mirada, el tono de la voz, los gestos, y otras. Es ser sensible a los sentimientos de otras personas, ponerse en el lugar del otro y aprovechar y adaptarse a la diversidad existente entre las personas. Ser capaces de captar el significado de estas señales permite establecer relaciones interpersonales más íntimas y efectivas. Se ha demostrado que los niños socialmente rechazados no hacen una buena lectura de las señales emocionales y aun cuando lo hacen tienen un repertorio limitado de respuestas a las mismas.

**Manejo de relaciones:** Se refiere al manejo de las emociones de los demás. Es la capacidad para inducir respuestas deseables en los otros, persuadir, inspirar y dirigir a un grupo de personas; iniciar o dirigir los cambios, negociar y resolver conflictos, ser capaz de colaborar con los demás en la consecución de una meta común y formar equipo. Ser capaz de manejar las emociones en el intercambio con los demás es la esencia del arte de mantener relaciones.

- Modelo según Bar – On

El modelo de Bar-On comprende cinco componentes principales: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo

del estrés y estado de ánimo general. A su vez cada una de estas amplias dimensiones involucra un número de subcomponentes que son habilidades relacionadas.

El componente intrapersonal (CI): evalúa el sí mismo, el yo interior. Comprende los siguientes subcomponentes:

- Comprensión emocional de sí mismo (CM), es la habilidad para comprender nuestros sentimientos y emociones; diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos.
- Asertividad (AS), es 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), es la habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, reconociendo nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades.
- Autorrealización (AR), es la habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacer.
- Independencia (IN), es la habilidad para autodirigirnos, sentirnos seguros de nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

El componente interpersonal (CI) abarca las habilidades y el desempeño interpersonal. Comprende los siguientes subcomponentes:

- Empatía (EM), es la habilidad para percatarse, comprender, y apreciar los sentimientos de los demás.
- Las relaciones interpersonales (RI), son las habilidades para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias.
- La responsabilidad social (RS), es la habilidad para

cooperar y contribuir con la sociedad.

El componente adaptabilidad permite apreciar cuán exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera efectiva las situaciones problemáticas. Comprende los siguientes subcomponentes:

- Solución de problemas (SP), es la habilidad para identificar y definir los problemas y poner en práctica soluciones efectivas.
- La prueba de la realidad (PR), es la habilidad para evaluar si lo que experimentamos corresponde a lo que en realidad existe.
- La flexibilidad (FL), es la habilidad para regular adecuadamente nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

El Componente del Manejo de Estrés. Comprende los siguientes subcomponentes:

- Tolerancia al estrés (TE), es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y emociones fuertes sin “desmoronarse”, enfrentándolos en forma activa y positiva.
- El control de los impulsos (CI), es la habilidad para resistir o postergar un impulso y controlar nuestras emociones.

El Componente del estado de ánimo general mide la capacidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de su futuro, y el sentirse contento en general. Comprende los siguientes subcomponentes:

- Felicidad (FE): que es la habilidad para sentirnos satisfechos con nuestras vidas, para disfrutar de sí mismo y de otros, divertirse y expresar sentimientos positivos.
- Optimismo (OP), que es 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.

#### **D. Malestar emocional**

Whetten & Cameron (2015) señalan que el proceso evolutivo social nos conlleva a identificar los ámbitos, los cuales a continuación se detalla:

a. Marginación o problemas sociales

Tendencia al aislamiento, a la reserva y el mal humor; falta de energía; insatisfacción y dependencia.

b. Ansiedad y depresión

Soledad; excesivos miedos y preocupaciones; perfeccionismo; falta de afecto; nerviosismo; tristeza y depresión.

c. Problemas de atención o de razonamiento

Incapacidad para prestar atención y permanecer concentrado; ensoñaciones diurnas; impulsividad; exceso de nerviosismo que impide la concentración; bajo rendimiento laboral; pensamientos obsesivos.

d. Delincuencia o agresividad

Relaciones con personas problemáticas; uso de la mentira y el engaño; exceso de justificación; desconfianza; exigir la atención de los demás; desprecio por la propiedad ajena; mostrarse testarudo y caprichoso; hablar demasiado; fastidiar a los demás y tener mal genio.

#### **5.4.1.2. CLIMA ORGANIZACIONAL**

##### **A. Definiciones**

Una de las definiciones para la palabra Clima del Diccionario de la Real Academia Española, citado por Chávez y Ponce (2014), lo define como conjunto de condiciones atmosféricas que caracterizan una región, por lo cual metafóricamente el concepto



es usado para describir a las organizaciones, sus características y las condiciones psicológicas estables.

Según MINSA citado por Linarez (2012, pag.103), el clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Castro (2016) cita en su tesis a Uría, *“El estudio del clima organizacional permite diagnosticar factores y variables, relacionados con el “estado de ánimo” de la organización, el cual influye en el comportamiento y desempeño de los empleados en el trabajo. Entendiendo que dicho comportamiento no es la resultante de los factores organizacionales existentes, sino que éste depende de las percepciones que tengan los empleados de estos factores, de las actitudes, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con respecto a la empresa”* (Uría: 2011; 4-5), opinión a partir de la cual podemos deducir que el clima esta constituido por un factor psicológico, una percepción, una manera de ver a la organización y como se relacionan las personas.

Por ende, el clima organizacional está influenciado por múltiples factores relacionados con la estructura organizacional, parte importante de los cuales lo constituyen las formas de comunicación y estilos de liderazgo.

Hall (1996), define el clima organizacional como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

#### **B. Diagnóstico del Clima Organizacional**

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

Algunos autores sugieren medir el Clima Organizacional por

medio de las siguientes dimensiones:

1. Actitudes hacia la compañía y la gerencia de la empresa
2. Actitudes hacia las oportunidades de ascenso
3. Actitudes hacia el contenido del puesto
4. Actitudes hacia la supervisión
5. Actitudes hacia las recompensas financieras
6. Actitudes hacia las condiciones de trabajo
7. Actitudes hacia los compañeros de trabajo

García, (García: 2009, 43-61) expone como principales herramientas o métodos de diagnóstico del clima organizacional, los siguientes:

a) El cuestionario de Litwin y Stringer:

Evalúa la influencia del estilo de liderazgo y del clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los miembros de la organización. Reconoce que el comportamiento de los trabajadores no es una consecuencia solamente de los factores organizacionales, sino de las percepciones del trabajador respecto a dichos factores. Considera nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa: Estructura, Responsabilidad (empowerment), Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad.

b) El cuestionario de Rensis Likert

Según Dessler (Dessler: 1979; 186) Likert considera que el clima organizacional debe ser visto como una variable interpuesta, entre algún tipo de programa de capacitación o adiestramiento gerencial y el desempeño o satisfacción gerenciales.

Likert denominó a su teoría de clima organizacional “Los sistemas de organización”, cuyo objetivo es conocer en términos de causa – efecto la naturaleza de los climas estudiados y sus variables. Plantea que el comportamiento de un individuo depende de la percepción que tiene de la realidad organizacional en la que se encuentra. Para el efecto, identifica las fortalezas y debilidades de la organización desde 8 dimensiones: Proceso de liderazgo, Carácter de las fuerzas motivacionales, Carácter del proceso de comunicación, Grado de espíritu de trabajo que hay presente, Carácter de los procesos de toma de decisiones, Carácter de la fijación de los objetivos a órdenes, Carácter de los procesos de control, Los fines de actuación y el entrenamiento.

c) Método de Pritchard y Karasick

Compuesto por once dimensiones independientes, completas, descriptivas y relacionadas con la teoría perceptual del clima organizacional: Autonomía, Conflicto y cooperación, Relaciones sociales, Estructura, Remuneración, Rendimiento, Motivación,

Estatus, Flexibilidad, Centralización de la toma de decisiones y Apoyo.

d) Dimensiones propuestas por Fernando Toro (Toro, F 1992-1996), después de realizar diversos estudios sugiere medir el clima organizacional por medio de las siguientes dimensiones: Relaciones Interpersonales, Estilo de dirección, Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y coherencia en la dirección, Valores colectivos.

Puede observarse que el clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro. Se construye a partir de factores extra organización (macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros) e intra-organización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales).

Su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso, la creatividad y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional en la empresa contemporánea.

El clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio

e innovación. Adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo.

Los cambios y las innovaciones en gestión son percibidos de un modo particular por las personas en la organización; ellos se verán afectados y a su vez afectando al clima contingente al proceso de cambio.

Un buen clima favorece la actitud de la gente para enfrentar situaciones de incertidumbre, minimizándose las implicancias negativas, propias del proceso de cambio, sobre la eficiencia organizacional.

### **C. Elementos del Clima Organizacional**

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

- El Clima es una variable interviniente que esta entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.)
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

#### **D. Características del clima organizacional**

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su

correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

#### 1. Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

#### 2. Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

#### 3. Recompensa



Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

#### 4. Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.

Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

#### 5. Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

#### 6. Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

#### 7. Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

#### 8. Conflictos

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

#### 9. Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Lo señalado por Litwin y Stinger, pone en evidencia que, a través del clima organizacional, los miembros evalúan de manera subjetiva cada uno de los sistemas. Métodos, procedimientos, jerarquías, personas, información, relaciones, etc., y según, su propia apreciación, desarrollan actitudes positivas o negativas frente a cada elemento analizado para adaptarse, aceptar o rechazarlos.

Ello, no quiere decir que la actitud de las personas sea radical, es decir que acepten todo o rechacen todo, ya que, por tratarse de una apreciación subjetiva, necesariamente se desarrollan simpatías o antipatías, alianzas y hasta mimetismo, todo lo cual contribuye a moldear el clima organizacional.

#### **5.4.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **1. Inteligencia emocional**

Se refiere al grado que las personas tienen conciencia personal, manejan sus emociones, se motivan a sí mismas, expresan empatía por los demás y poseen habilidades sociales.

### **2. La conciencia de uno mismo**

Es la base de todos los demás elementos. Significa estar consciente de los propios sentimientos para interactuar eficazmente con los demás y apreciar emociones ajenas. El líder sabe controlar sus emociones de manera sana y madura.

### **3. La administración de las emociones**

Significa que el líder debe saber manejar el miedo, la ansiedad, la preocupación, la rabia y la tristeza sin perjudicar sus relaciones con los demás y sin herir susceptibilidades. El líder sabe escoger los medios más adecuados para expresar o liberar sus emociones.

### **4. La motivación personal**

Es la capacidad de ser optimista a pesar de los obstáculos y las dificultades. Esa habilidad es crucial para buscar objetivos de largo plazo.

### **5. La empatía**

Es la capacidad de colocarse en el lugar de otros, de comprender sus problemas y de saber reconocer y entender los sentimientos ajenos.

### **6. Las habilidades sociales**

Son la capacidad de conectarse con los demás, construir relaciones

constructivas, manejar desacuerdos, resolver conflictos e influir en otros con el objeto de alcanzar propósitos comunes. La capacidad para actuar con otros es crucial en las organizaciones modernas basadas en equipos y es fundamental en los puestos de liderazgo

### **7. Clima organizacional**

Es un sistema de valores compartidos y creencias que interactúan con los colaboradores, las estructuras organizacionales y los sistemas de control de una compañía para producir normas de comportamiento.

Tabla01.

## Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Significado Nominal	Dimensiones	Indicadores
<b>Inteligencia Emocional</b>	Se refiere al grado al que las personas tienen conciencia personal, manejan sus emociones, se motivan a sí mismas, expresan empatía por los demás y poseen habilidades sociales.	Conciencia Emociones Motivación  Empatía   Habilidades sociales	Problemas personales. Emociones cotidianas Cambio de emociones. Resultado de tareas.  Confianza. Conciencia de mensajes no verbales enviados a otros. Percepción de sentimientos. Percepción de tono de voz. Conciencia emocional Impresión personal en los demás.  Control emocional. Reconocimiento a otros por sus logros. Sentimiento por el logro de otros. Colaboración.
Variable	Significado Nominal	Dimensiones	Indicadores
<b>Clima Organizacional</b>	Es el ambiente donde una persona desarrolla su trabajo diariamente puede ser humano o físico es decir es el trato entre colaboradores. (Desler)	Responsabilidad individual.  Remuneración. Riesgo y toma de decisiones.  Apoyo Conflictos.	Autonomía Percepción de equidad  Asumir retos individuales Asumir retos en grupo Asumir riesgos  Buenas relaciones interpersonales Reconocer el clima organizacional  Expresión de opiniones

## **5.5. HIPÓTESIS**

La inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional en la Empresa Fergus SAC - 2017.

## **5.6. OBJETIVO**

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en la Empresa Fergus SAC, Huacho periodo 2017.

### **5.6.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Establecer la relación entre las dimensiones conciencia, emociones, motivación, empatía y habilidades sociales de la inteligencia emocional con en el clima organizacional en la Empresa Fergus SAC, periodo 2017.
2. Establecer el nivel de inteligencia emocional en la empresa Fergus SAC, periodo 2017
3. Establecer el nivel de clima organizacional en la empresa Fergus SAC, periodo 2017

## **6. METODOLOGÍA DEL TRABAJO**

### **6.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Este trabajo es de tipo descriptivo - correlacional, ya que permite medir el comportamiento de las variables y su relación entre sí, usando procedimientos estadísticos.

El diseño de Investigación es no experimental y de corte transversal.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que la investigación de diseño no experimental es aquella en donde no se puede manipular las variables, y que se pueden clasificar en transversal y longitudinal.

De acuerdo, a la base teórica la presente investigación es transversal ya que los datos se recolectan en un solo momento, en un período de tiempo determinado

Se utilizará el método analítico puesto que en la investigación vamos a razonar y vincular datos recopilados a través de las encuestas aplicadas contrastadas a las bases teóricas científicas.

### **6.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014:174) citado por Tataje (2017) sostienen que la población es un conjunto de especificaciones y que deben estar situadas en relación a sus características, lugar y tiempo.

La presente investigación considera de tipo poblacional por tanto se considera a los 20 trabajadores de la Empresa Fergus SAC.

## **6.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

### **6.3.1. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **6.3.1.1. ENCUESTA**

La RAE define a la encuesta como un conjunto de preguntas debidamente especificadas y que están dirigidas a un grupo específico de grupos sociales con el fin de recolectar sus opiniones o cuestionan que le afectan.

En la presente investigación utilizaremos esta técnica para recabar información de los trabajadores de la Empresa Fergus SAC.

### **6.3.2. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

#### **6.3.2.1. CUESTIONARIO**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) citato por Tataje. Dice que “es una herramienta conformada por un conjunto de preguntas respecto a uno o más variables que se van a medir” (p.217).

Utilizaremos un solo cuestionario dividido en dos partes, el primero para medir la inteligencia emocional y el segundo para medir el clima organizacional, ambos aplicados a los trabajadores de la Empresa Fergus SAC.

### **6.3.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LAS INFORMACIONES.**

#### **6.3.3.1. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.**

La confiabilidad se realizó utilizando el Alfa de Cronbach, y cuyos valores oscilan entre 0 y 1.



Así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2014: 208)

La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

**Tabla 02.**  
**Niveles de confiabilidad**

Valores	Nivel
De 0,81 a 1	Confiabilidad muy alta
De 0,61 a 0,80	Confiabilidad alta
De 0,41 a 0,60	Confiabilidad moderada
De 0,21 a 0,40	Confiabilidad baja
De 0,01 a 0,20	Confiabilidad muy baja

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

**Tabla03.**  
**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	26

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*

**Tabla04**

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	100,50	95,611	,376	,871
E2	100,80	93,956	,310	,876
E3	99,20	99,733	,240	,874
E4	100,60	92,044	,484	,868
E5	99,20	99,956	,138	,876
E6	99,30	94,678	,378	,871
E7	99,70	90,456	,371	,876
E8	99,40	92,044	,563	,866
E9	99,00	93,111	,874	,862
E10	99,10	100,322	,163	,875
E11	98,90	94,544	,533	,867
E12	98,90	97,433	,316	,872

E13	98,60	100,267	,302	,873
C14	99,60	100,489	,058	,880
C15	100,30	93,789	,371	,872
C16	99,40	94,711	,656	,866
C17	99,60	95,378	,441	,869
C18	99,30	92,456	,775	,862
C19	99,70	91,344	,500	,868
C20	99,70	91,122	,512	,867
C21	99,60	93,378	,586	,866
C22	99,50	95,833	,674	,867
C23	99,40	93,600	,761	,864
C24	99,30	92,456	,775	,862
C25	99,60	95,156	,614	,867
C26	99,30	97,122	,381	,871

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*

**Interpretación:** El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach es 0.874, lo que significa que el instrumento es de confiabilidad alta y se puede utilizar en esta investigación. Además, los valores de la correlación item-total muestran que ninguna debe eliminarse.

## 7. RESULTADOS

### 7.1. ANALISIS DE DATOS

Se utilizó gráficos estadísticos, técnicas, y herramientas estadísticas; lo cual nos permitió conseguir la información necesaria para realizar el análisis correspondiente.

#### 7.1.1. OBJETIVO GENERAL

**Tabla05.**

**Correlación entre las variables inteligencia emocional y el clima organizacional**

		Inteligencia emocional	Clima organizacional
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,314
	Sig. (bilateral)		,178
	N	20	20
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,314	1
	Sig. (bilateral)	,178	
	N	20	20

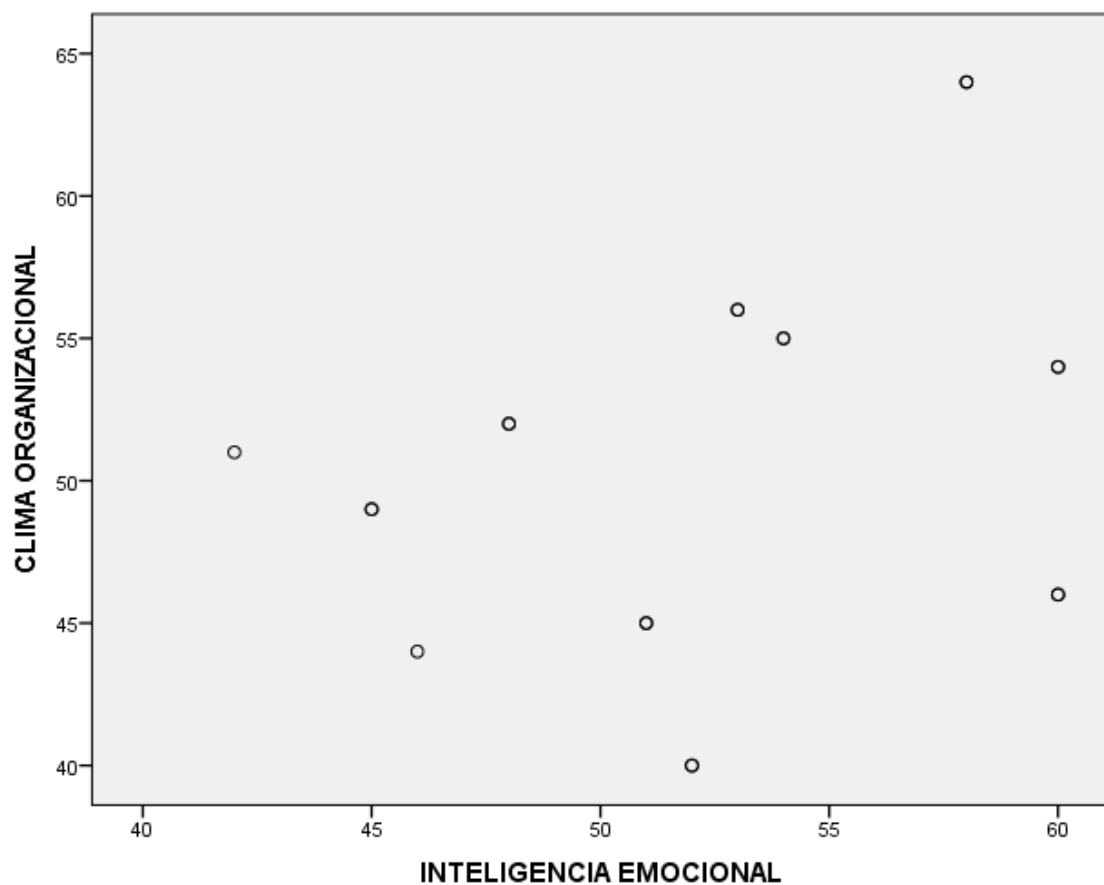
*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*

**Interpretación:**

El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es 0.314, que indica correlación baja entre las variables, es decir a mejor gestión de la inteligencia emocional, buen clima organizacional o mala gestión de la inteligencia emocional, mal clima organizacional

**Figura01.**

**Diagrama de dispersión simple de la asociación de las variables inteligencia emocional y clima organizacional**



**Fuente:** Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS

### 7.1.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 01

**Tabla06.**

**Correlación entre las dimensiones conciencia, emociones, motivación, empatía y habilidades sociales de la cultura organizacional con el clima organizacional**

		Clima Organizacional
Conciencia	Correlación de Pearson	,457
	Sig. (bilateral)	,043
	N	20
Emociones	Correlación de Pearson	,087
	Sig. (bilateral)	,717
	N	20
Motivación	Correlación de Pearson	,021
	Sig. (bilateral)	,929
	N	20
Empatía	Correlación de Pearson	,376
	Sig. (bilateral)	,102
	N	20
Habilidades sociales	Correlación de Pearson	,084
	Sig. (bilateral)	,726
	N	20
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1
	N	20

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*

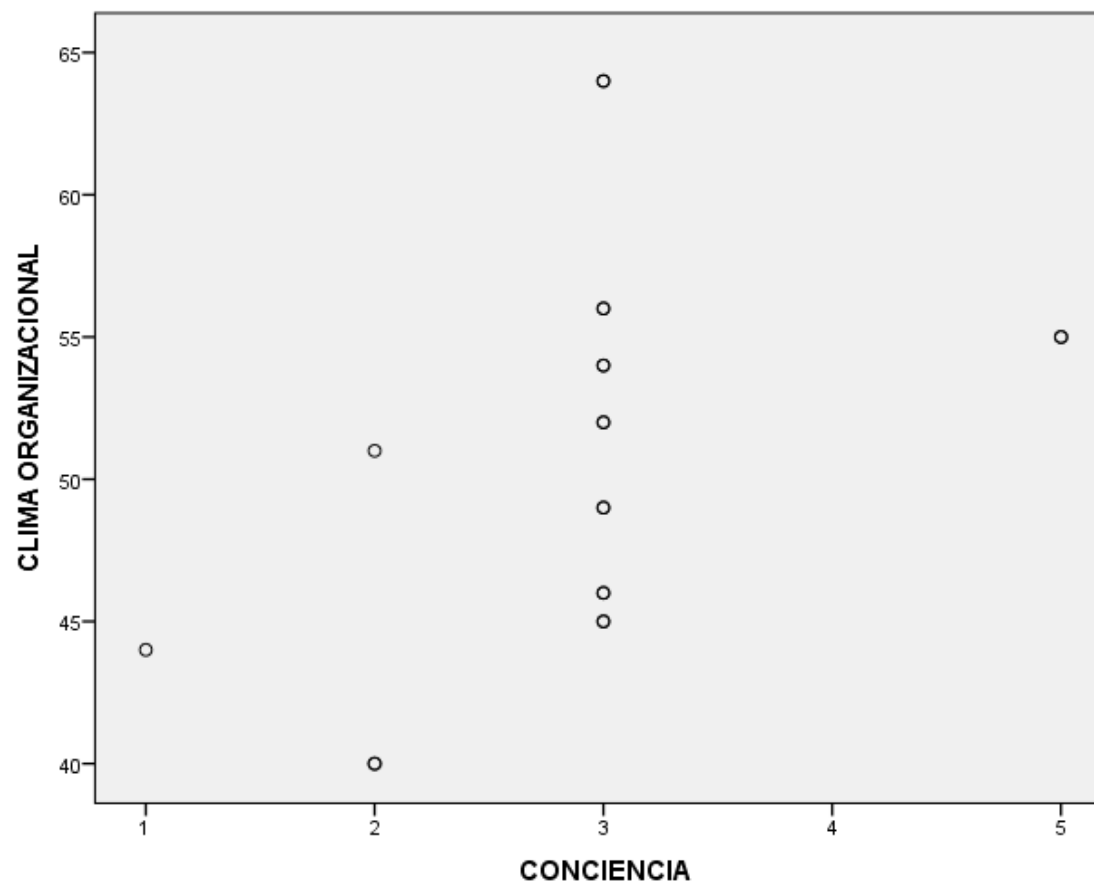
#### **Interpretación:**

1. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es 0.457, que indica correlación moderada entre las variables, es decir a mejor gestión de la conciencia empresarial, buen clima organizacional o mala gestión de la conciencia empresarial, mal clima organizacional
2. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es 0.087, que indica correlación débil entre las variables, es decir a mejor gestión de las

emociones, buen clima organizacional o mala gestión de las emociones, mal clima organizacional

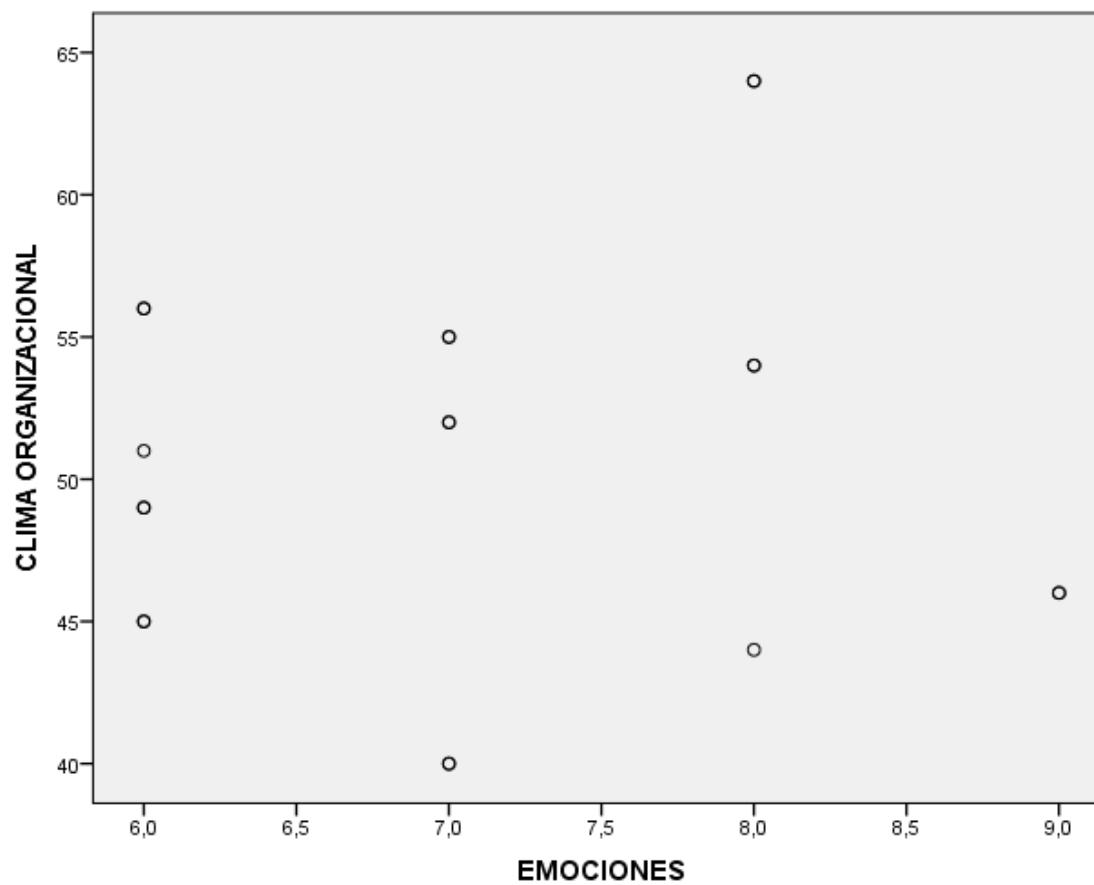
3. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es 0.021, que indica correlación débil entre las variables, es decir a mejor gestión de la motivación, buen clima organizacional o mala gestión de la motivación, mal clima organizacional
4. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es 0.376, que indica correlación baja entre las variables, es decir a mejor gestión de la empatía, buen clima organizacional o mala gestión de la empatía, mal clima organizacional
5. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es 0.084, que indica correlación baja entre las variables, es decir a mejor gestión de las habilidades sociales, buen clima organizacional o mala gestión de las habilidades sociales, mal clima organizacional

**Figura02.**  
**Diagrama de dispersión simple de la asociación de las variables conciencia y clima organizacional**

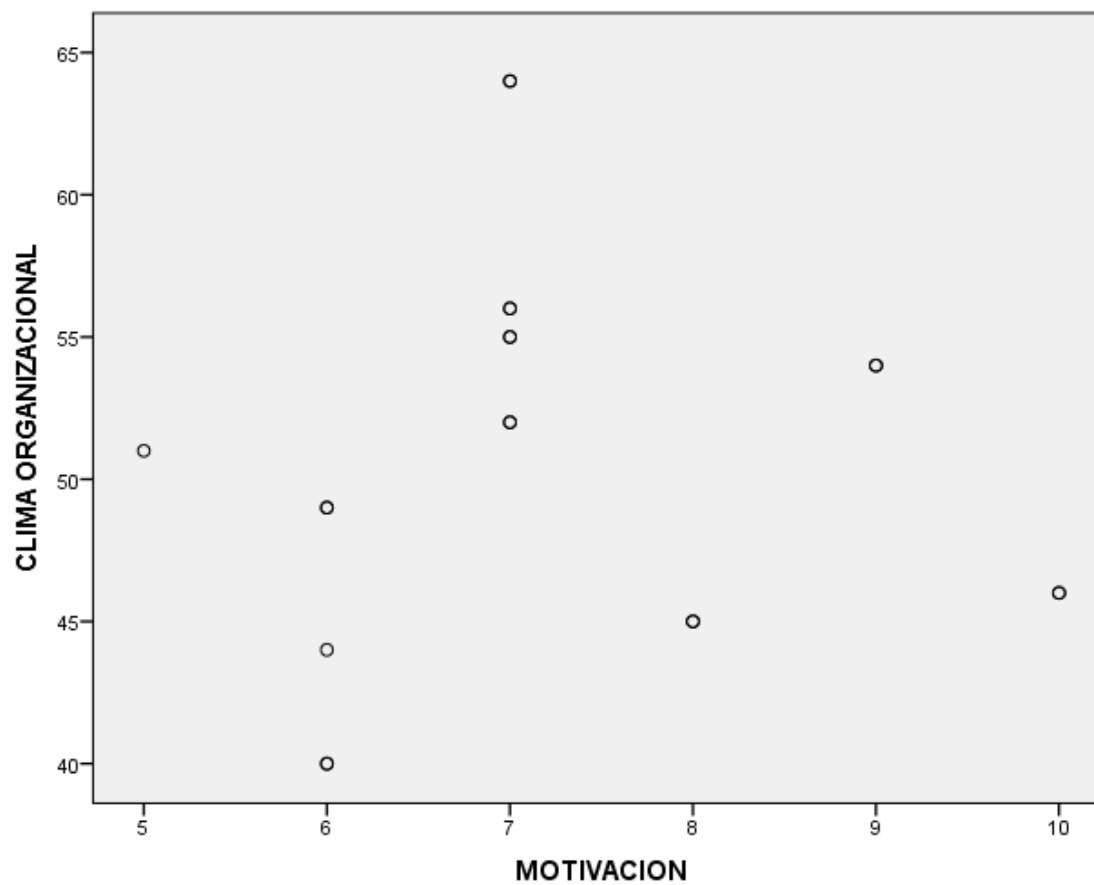


*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*

**Figura03.**  
**Diagrama de dispersión simple de la asociación de las variables emociones y clima organizacional**



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*

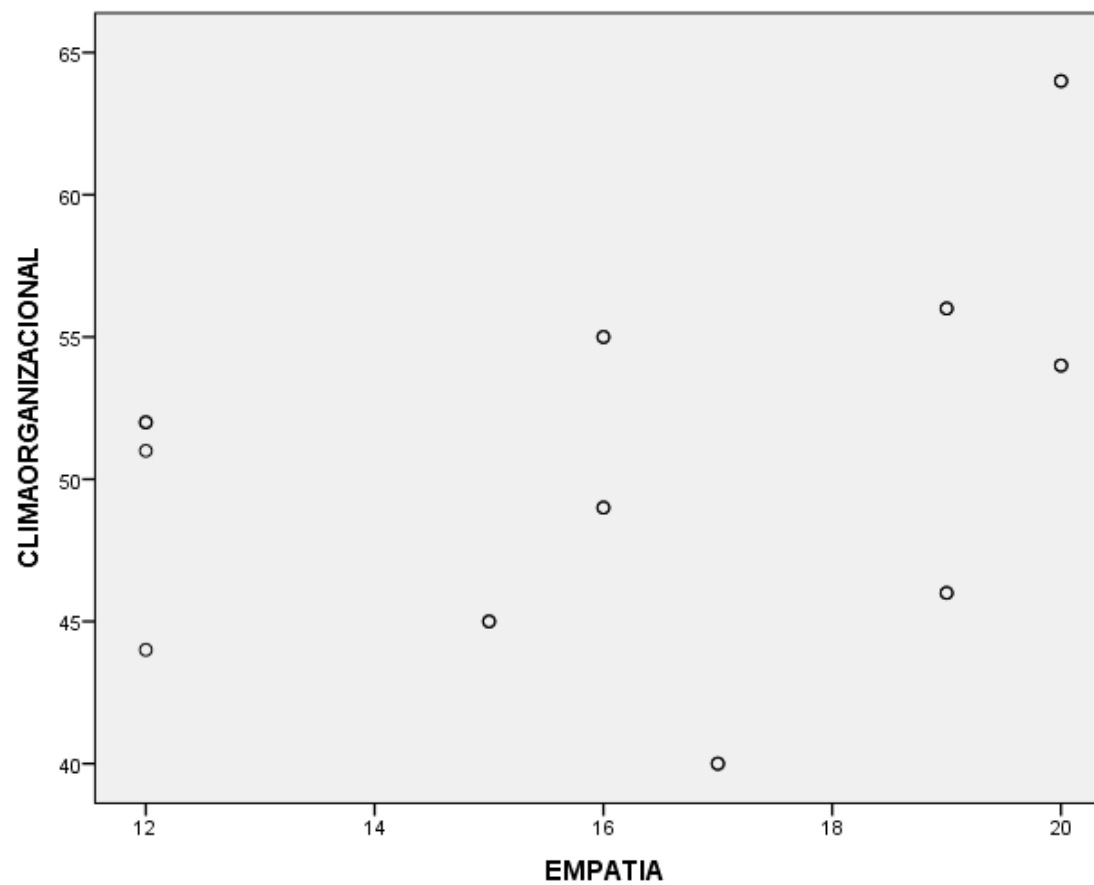
**Figura04.****Diagrama de dispersión simple de la asociación de las variables motivación y clima organizacional**

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*



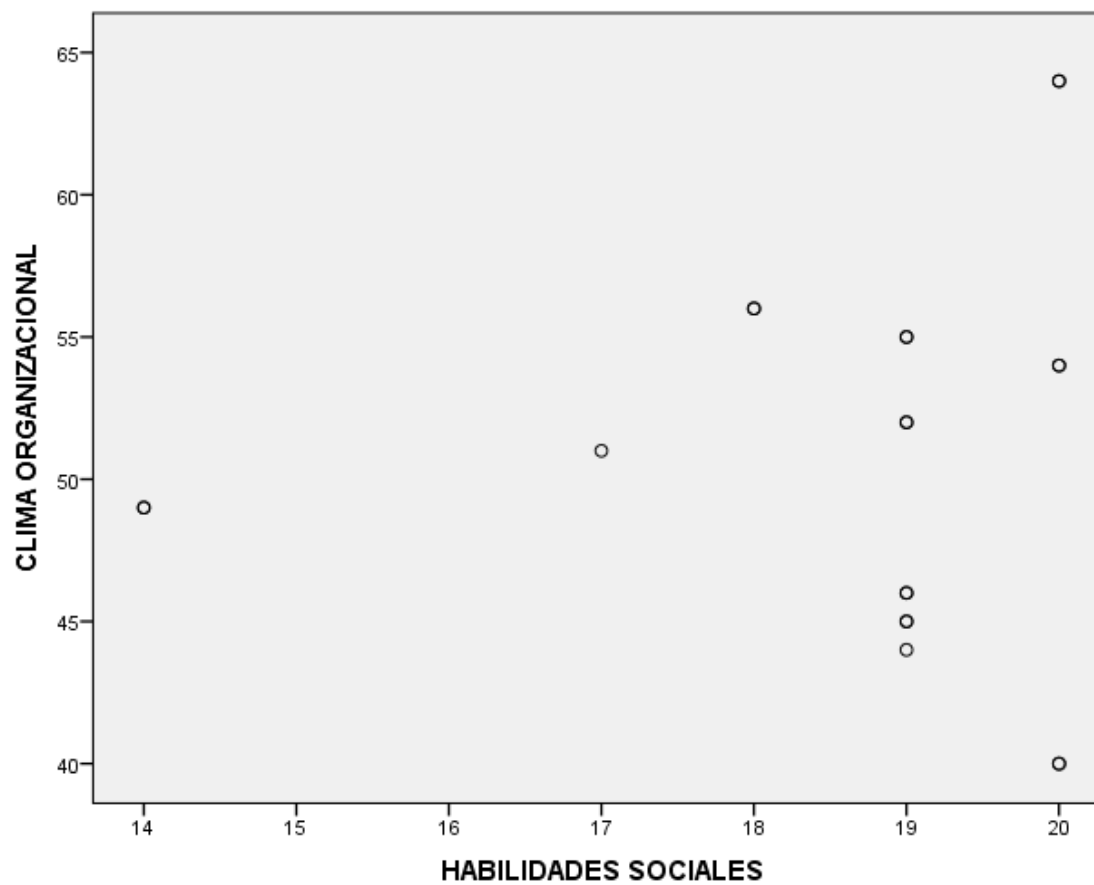
**Figura05.**

Diagrama de dispersión simple de la asociación de las variables empatía y clima organizacional



*Fuente:* Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS

**Figura06.**  
**Diagrama de dispersión simple de la asociación de las variables habilidades sociales y clima organizacional**



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*

### 7.1.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 02

**Tabla07.**

**Frecuencia y porcentaje de la inteligencia emocional**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	4	20,0
	ALTO	16	80,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*

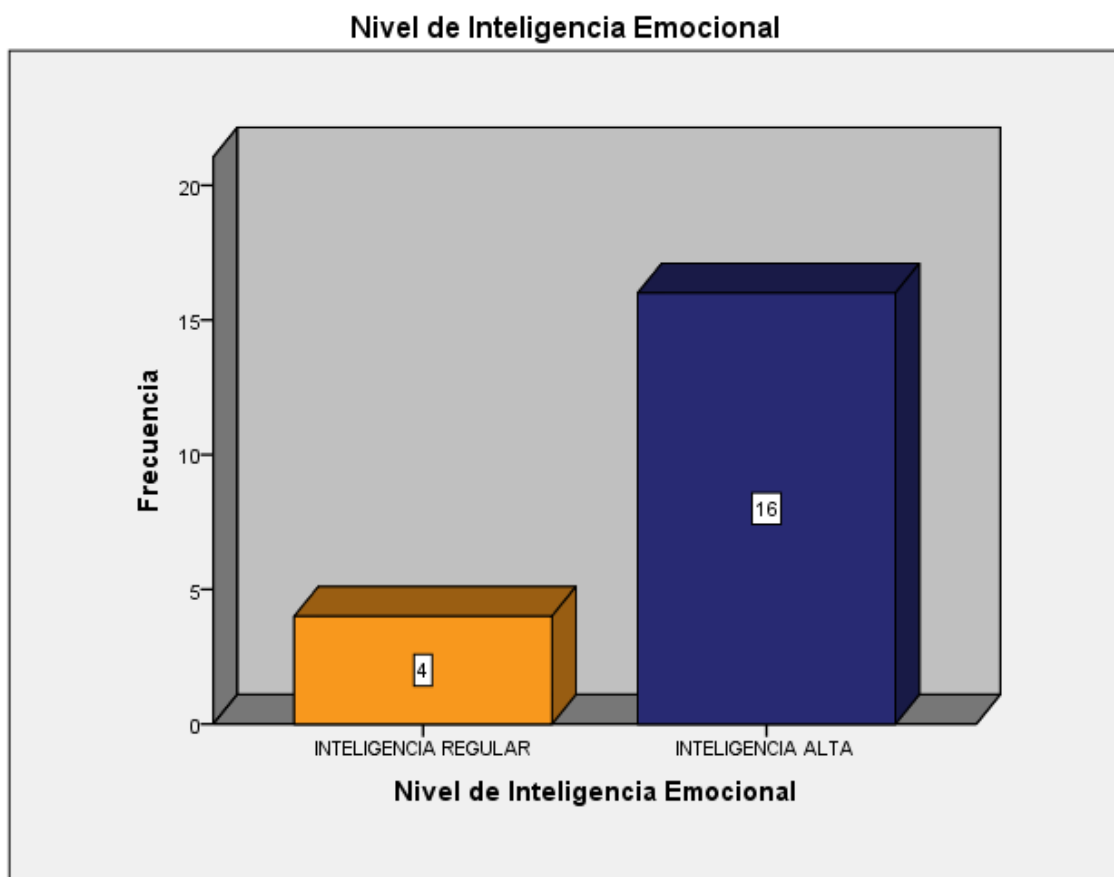
#### **Interpretación:**

En la tabla 07 y figura 06, de 20 colaboradores, se observa que con una frecuencia absoluta de 16 colaboradores y con un porcentaje de 80%, opinan que están de acuerdo y totalmente de acuerdo que tienen problemas personales, que sus emociones cotidianas logran afectar sus trabajo, que con qué frecuencia se sienten feliz, que cambian de emociones repentinamente, que aportan con nuevas ideas en su centro laboral, que confían en su colegas del trabajo, que saben cómo comunicarse y comprender las emociones de sus colegas sin utilizar necesariamente un mensaje verbal, que comprenden los sentimientos de los demás, que se preocupan por dar una positiva impresión personal a los demás, que saben controlar sus emociones, que reconocen y felicitan a los demás por sus logros laborales y personales, que se alegran por los demás cuando logran algo positivo, y que colaboran con sus compañeros de trabajo, cuales se refleja en los niveles de inteligencia emocional, asimismo se observa que con una frecuencia absoluta de 4 colaboradores y con un porcentaje de 20%, opinan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, que tengan problemas personales, que sus emociones cotidianas logran afectar sus trabajo, que con qué frecuencia se sienten

feliz, que cambien de emociones repentinamente, que aporten con nuevas ideas en su centro laboral, que confíen en su colegas del trabajo, que saben cómo comunicarse y comprender las emociones de sus colegas sin utilizar necesariamente un mensaje verbal, que comprenden los sentimientos de los demás, que se preocupen por dar una positiva impresión personal a los demás, que saben controlar sus emociones, que reconocen y felicitan a los demás por sus logros laborales y personales, que se alegren por los demás cuando logran algo positivo, y que colaboren con sus compañeros de trabajo, cuales se refleja en los niveles de inteligencia emocional

**Figura07.**

**Gráfico de barras de los niveles de Inteligencia Emocional**



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*

#### 7.1.4. OBJETIVO ESPECÍFICO 03

**Tabla08.**  
**Frecuencia y Porcentaje del Clima Organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	7	35,0
	ALTO	13	65,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*

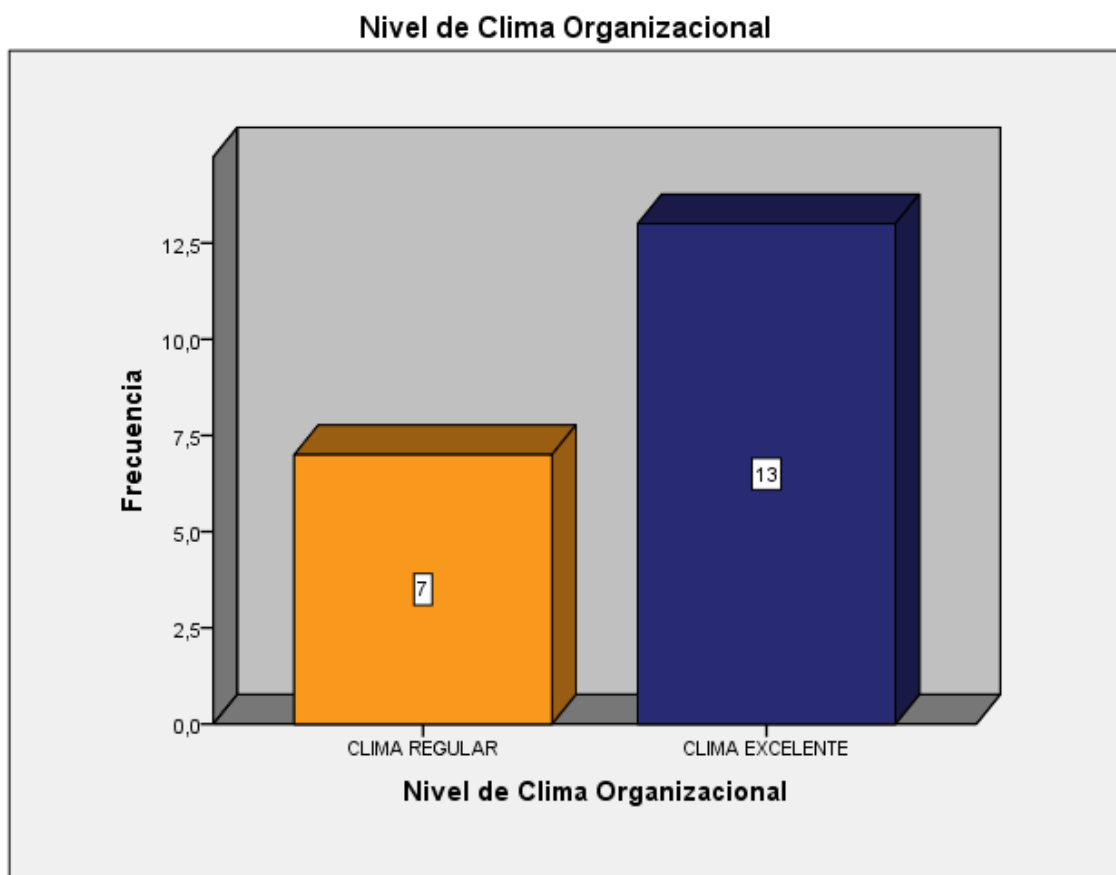
#### **Interpretación:**

en la tabla 08 y figura 07, de 20 colaboradores, se observa que con una frecuencia absoluta de 13 colaboradores y con un porcentaje de 65%, opinan que están de acuerdo y totalmente de acuerdo que ante una emergencia uno debe seguir su patrón, que existe equidad en las remuneraciones, que asumen retos dentro de su trabajo, que sus colegas asumen retos, que en toda organización debe plantearse retos, que se debe asumir riesgos ante una emergencia, que al tomar riesgos se puede salvar una vida, que existe amistad entre sus compañeros de trabajo, que la amistad en el trabajo permite mejorar el clima organizacional, que el clima organizacional de su trabajo es bueno, que la comunicación mejora el clima organizacional, que en su trabajo expresan sus opiniones frecuentemente y que ante una contingencia todos deben expresar sus opiniones, cuales se refleja en los niveles de Clima Organizacional, asimismo, se observa que con una frecuencia absoluta de 7 colaboradores y con un porcentaje de 35%, opinan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que ante una emergencia uno deba

seguir su patrón, que exista una equidad en las remuneraciones, que asuman retos dentro de su trabajo, que sus colegas asuman retos, que en toda organización deba plantearse retos, que se deban asumir riesgos ante una emergencia, que al tomar riesgos se pueda salvar una vida, que exista amistad entre sus compañeros de trabajo, que la amistad en el trabajo permita mejorar el clima organizacional, que el clima organizacional de su trabajo sea bueno, que la comunicación mejore el clima organizacional, que en su trabajo expresen sus opiniones frecuentemente y que ante una contingencia todos deban expresar sus opiniones, cuales se refleja en los niveles de Clima Organizacional

**Figura08.**

**Gráfico de Barras de los Niveles del Clima Organizacional**



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*

### 7.1.5. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**H0:** La inteligencia emocional no influye positivamente en el clima organizacional en la Empresa Fergus SAC Huacho - 2017.

**H1:** La inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional en la Empresa Fergus SAC Huacho - 2017.

**Prueba estadística:** coeficiente de Chi Cuadrado

**Nivel de significancia**  $\alpha = 0.01$

**Regla de decisión:** Sí  $p < 0.01$ , entonces rechazar **H0**

**Tabla09.**

**Nivel de Inteligencia Emocional\*Nivel de Clima Organizacional tabulación cruzada**

		Nivel de clima organizacional			
		Regular	Alto	Total	
Nivel de inteligencia emocional	Regular	Recuento	1	3	4
		% dentro de Nivel de Clima Organizacional	14,3%	23,1%	20,0%
	Alto	Recuento	6	10	16
		% dentro de Nivel de Clima Organizacional	85,7%	76,9%	80,0%
TOTAL		Recuento	7	13	20
		% dentro de Nivel de Clima Organizacional	100,0%	100,0%	100,0%

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*

Tabla10.

## Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	,220 <sup>a</sup>	1	,639
Razón de verosimilitud	,229	1	,632
Asociación lineal por lineal	,209	1	,648
N de casos válidos	20		

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,40.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

*Fuente:* Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS

**Interpretación:**

*El valor Chi cuadrado es 0.220 con 1 grado de libertad y el p-valor es 0.639 mayor que 0.01; por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir no existe relación significativa positiva entre la inteligencia emocional y el clima organizacional.*

Tabla11.

## Medidas simétricas

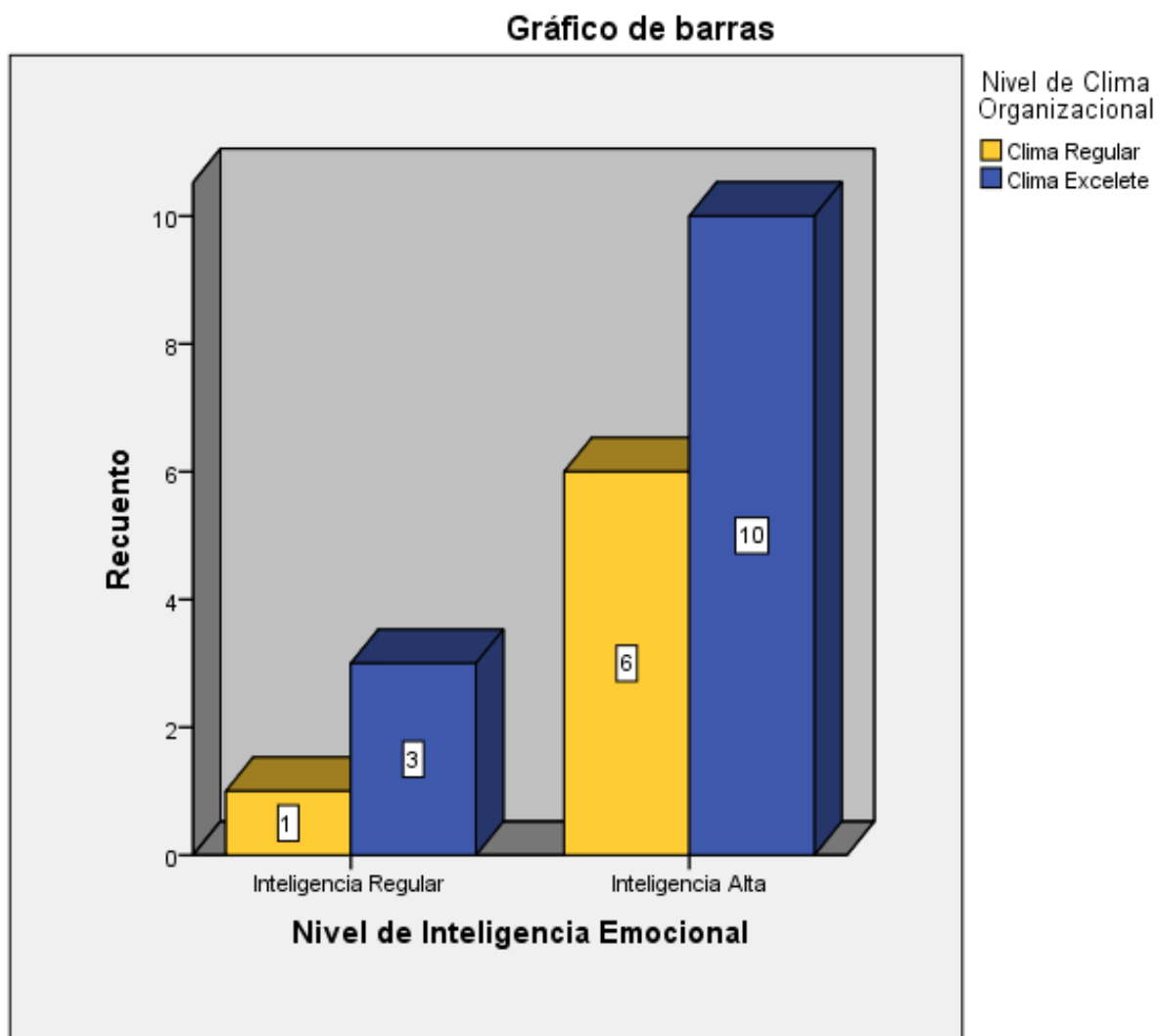
		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	<b>Coefficiente de contingencia</b>	,104	,639
N de casos válidos		20	

*Fuente:* Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS

**Interpretación:**



*El coeficiente de contingencia es 0.104, indica que la relación entre variables es debil.*



**Figura09.**  
**Gráfico de barras agrupadas de los niveles de la inteligencia emocional y el clima organizacional**

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta procesada en el SPSS*

## 8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

**1. Objetivo general.** Según la tabla 5 y figura 1 se tiene un coeficiente de correlación  $r$  de Pearson de 0.314, lo cual lleva a determinar que existe una relación entre la variable de inteligencia emocional y la variable de clima organizacional. Por otro lado en la misma línea Zambrano (2011), tuvo como principal objetivo el describir la inteligencia emocional total en el área de Historia, Geografía y Economía en alumnos del 2° grado de educación secundaria de una institución educativa del Callao, teniendo como conclusión que, con respecto a la inteligencia emocional general, los estudiantes presentan una capacidad emocional y social adecuada en Historia, Geografía y Economía. Asimismo Castro (2016), tuvo como objetivo general determinar si la cultura y clima organizacionales de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM tiene influencia en el logro de la Acreditación de la carrera de Administración, - periodo 2011 al 2014, llegando a la conclusión de que dicha facultad no implementó el debido sistema de cultura organizacional. Es mencionado en el plan estratégico pero no ha sido ejecutado. La relación entre el personal de la institución no tienen tranquilidad, no hay comunicación directa, lo cual indica una inadecuada cultura laboral. Por otra parte Chiang et al (2010:13) nos dicen que: “El estudio del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de la acción organizativa”, además Griffin (2011), citando a Goleman, señalan que la inteligencia emocional se refiere al “grado al que las personas tienen conciencia personal, manejan sus emociones, se motivan a sí mismas, expresan empatía por los demás y poseen habilidades sociales” (p. 482). En virtud de los resultados, la inteligencia emocional conlleva a reconocer las emociones propias y las de los demás, entendiendo el

significado de esas emociones y regulándolas, mostrando que el clima puede tener influencias significativas sobre algunos resultados y variables, tales como el rendimiento, la tasa de absentismo y sobre algunas experiencias laborales como la satisfacción.

2. **Objetivo específico 01.** En el análisis estadístico, en la tabla 06 y figura 02, 03, 04, 05, 06, se puede observar un coeficiente de correlación  $r$  de Pearson de 0.457, 0.087, 0.021, 0.376 y 0.084, y unos gráficos de asociaciones directas positivas, determinándose que entre las dimensiones: conciencia, emociones, motivación, empatía y habilidades sociales de la inteligencia emocional y el clima organizacional existe una relación significativa lineal positiva. Por otro lado en la misma línea Linarez (2012), cuyo objetivo principal fue identificar el Clima Organizacional, el nivel de Satisfacción Laboral y establecer la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de la constructora JAST S.R.L., llega a la conclusión de que los colaboradores del área administrativa y operativa laboran en un ambiente organizacional positivo. Con respecto a la satisfacción laboral del área operativa indican que no existe satisfacción laboral, mientras que el área administrativa indica que sí existe. También Chiavenato (2015) afirma que la inteligencia emocional se divide en 5 componentes principales que sirven de base para los líderes: la conciencia de uno mismo, la administración de las emociones, la motivación personal, la empatía y las habilidades sociales.

Además Friedlander y Margulies (1969) citado por Chiang et al (2010:18), afirma que: “El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción individual. El grado de impacto que el clima produce sobre la satisfacción laboral varía según sea el tipo de clima y el tipo de satisfacción”. Mientras tanto de los resultados obtenidos con la contrastación de otras investigaciones en la misma línea, que datan desde el año 2012 hasta la actualidad del año 2017. En

virtud de los resultados, la conciencia, emociones, motivación, empatía y habilidades sociales, tienen la capacidad para actuar de manera crucial en las organizaciones modernas. Logrando que el personal se sienta pleno y satisfecho, generando un clima laboral cálido para trabajar.

- 3. Objetivo específico 02.-** En el análisis estadístico, en la tabla 07 y figura 07, se puede observar frecuencias y porcentajes con dos niveles, regular (20 %) y alto (80 %) y un gráfico de barras, determinándose que existe una inteligencia emocional alta en la empresa Fergus S.A.C. Por otra parte Alva (2017), tuvo como principal objetivo determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño de los comisarios en las Comisarías tipo “A” de la VII Dirección Territorial de la Policía Nacional del Perú, y concluye que las dimensiones de las relaciones humanas son las que tienen más influencia en la P.N.P. Esto representa un clima organizacional medio, es decir, las metas se cumplen solamente a corto plazo. Por otra parte Katz y Kahn (1996) citado por Chiang et al (2010): el clima es el resultado de una serie de factores que se reflejan en la organización y hace referencia a un todo. El clima organizacional debe ser un sistema predominante de valores en donde los investigadores deben de llegar a la identificación del mismo e intentar que la organización sea más efectiva mediante la combinación de climas con las características personales de los individuos (p.32). En virtud de los resultados podemos inferir que el clima organizacional es un medio por el cual, cualquier empresa de este siglo XXI obtiene resultados, ya que si dentro de ella existe un clima funesto, pone tropiezo en el desempeño laboral, y un colaborador que no está cómodo en su lugar de trabajo muy probablemente no dará resultados óptimos en sus funciones, ocasionando que las empresas no alcance sus metas.

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **9.1. CONCLUSIONES**

- 1) En este objetivo general, se determinó que existe correlación positiva baja (0.314) entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en Fergus S.A.C - 2017. la inteligencia emocional incidió positivamente en el clima organizacional con un 31,4%, por que la conciencia de los trabajadores, sus emociones, sus motivaciones, su empatía entre ellos y sus habilidades sociales generaron un clima bueno.
- 2) La relación que existe entre la conciencia, emociones, motivación, empatía y habilidades sociales con el clima organizacional es positiva directa, ya que los componentes básicos de la inteligencia emocional va a permitir que la persona pueda desenvolverse y desarrollar de mejor manera su trabajo y en el logro de sus objetivos. A su vez, esto tendrá una repercusión en el clima de la institución ya que el clima surge de las percepciones de las personas en su alrededor y éstos se interrelacionan con las demás personas.
- 3) En este objetivo específico 02, se determinó que existe dos niveles de la inteligencia emocional: Inteligencia Alta, en la cual ser observo una frecuencia absoluta de 16 colaboradores, con un porcentaje de 80%, en la cual ellos dicen que estuvieron totalmente de acuerdo que ellos tiene problemas personales, que sus emociones cotidianas logran afectar su trabajo diario, que algunas veces se sienten feliz con su trabajo, que cambian de emociones repentinamente, que aportar

nuevas ideas en su centro laboral, que confían en sus colegas del trabajo, que saben cómo comunicarse y comprender las emociones de sus colegas sin utilizar un mensaje verbal, que comprenden los sentimientos de los demás, que se preocupan por dar una positiva impresión personal a los demás, que saben controlar sus emociones, que reconocen y felicitan a los demás por sus logros laborales y personales, que se alegran por los demás cuando logran algo positivo y que colaboran con sus compañeros de trabajo, asimismo se evidencia otro nivel: inteligencia regular, en la cual se observó una frecuencia absoluta de 4 colaboradores, con un porcentaje de 20%, en la cual ellos dicen que no estuvieron ni totalmente de acuerdo ni en desacuerdo, que ellos tienen problemas personales, que sus emociones cotidianas logran afectar su trabajo diario, que algunas veces se sienten felices con su trabajo, que cambian de emociones repentinamente, que aportan nuevas ideas en su centro laboral, que confían en sus colegas del trabajo, que saben cómo comunicarse y comprender las emociones de sus colegas sin utilizar un mensaje verbal, que comprenden los sentimientos de los demás, que se preocupan por dar una positiva impresión personal a los demás, que saben controlar sus emociones, que reconocen y felicitan a los demás por sus logros laborales y personales, que se alegran por los demás cuando logran algo positivo y que colaboran con sus compañeros de trabajo

- 4) En este objetivo específico 03, se determinó que existe dos niveles del clima organizacional: clima excelente, en la cual se observa una frecuencia absoluta de 13 colaboradores, con un porcentaje de 65%, en la cual ellos dicen que estuvieron totalmente de acuerdo que ante una emergencia uno debe seguir su patrón, que existe equidad en las remuneraciones, que asumen retos dentro de su trabajo, que sus colegas asumen retos, que en toda organización debe plantearse retos, que se debe asumir riesgos ante una emergencia, que al tomar riesgos

se puede salvar una vida, que existe amistad entre sus compañeros de trabajo, que la amistad en el trabajo permite mejorar el clima organizacional, que el clima organizacional de su trabajo es bueno, que la comunicación mejora el clima organizacional, que en su trabajo expresan sus opiniones frecuentemente y que ante una contingencia todos deben expresar sus opiniones, asimismo se evidencia otro nivel: inteligencia regular, en la cual se observa una frecuencia absoluta de 7 colaboradores, con un porcentaje de 35%, en la cual ellos dicen que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo que ante una emergencia uno deba seguir su patrón, que existe equidad en las remuneraciones, que asuman retos dentro de su trabajo, que sus colegas asuman retos, que en toda organización deba plantearse retos, que se deba asumir riesgos ante una emergencia, que al tomar riesgos se pueda salvar una vida, que exista amistad entre sus compañeros de trabajo, que la amistad en el trabajo permita mejorar el clima organizacional, que el clima organizacional de su trabajo es bueno, que la comunicación mejore el clima organizacional, que en su trabajo expresen sus opiniones frecuentemente y que ante una contingencia todos deban expresar sus opiniones.

## 9.2. RECOMENDACIONES

1. La inteligencia emocional y el clima organizacional se interrelacionan de manera baja, ya que el clima organizacional tiene influye de manera vertical en el desempeño del colaborador. Es por eso que se hace la recomendación de usar correctamente los componentes básicos de la inteligencia emocional como: la conciencia de uno mismo, la administración de las emociones, la motivación personal, la empatía y las habilidades sociales.
2. Las dimensiones de la inteligencia emocional tales como: conciencia, emociones, motivación, empatía y habilidades, y el clima organizacional tienen una relación con tendencia débil. Por tal razón se recomienda formular un plan en el cual se pueda concientizar mejor al personal, motivarlos con mejor costo laboral, aplicar un feedback que pueda ayudar a retroalimentar al personal para generar mejores lazos de compañerismo y una estrategia de coaching para que sus habilidades blandas se desarrollen mejor.
3. Los niveles de la inteligencia emocional dos: inteligencia regular (20%) e inteligencia alta (80%). Por lo que se recomienda seguir fortaleciendo la inteligencia emocional a través de componentes básicos, de estrategias de autorrealización y sobre todo de coaching.
4. Los niveles del clima organizacional son dos: clima regular (35%) y clima excelente (65%). Por lo que se recomienda fortalecer más el clima



organizacional, observando mejor el desempeño laboral, haciendo una evaluación de 360 grados para así ver que factor puede estar influyendo en que el clima en su totalidad no sea excelente.

## **10. AGRADECIMIENTO**

Agradecido de Dios porque me brindo unos padres excelentes como personas los cuales han logrado que me forme con buenos valores, a mi padre Román Castillo que nos guía a toda mi familia en el cielo, a mi madre Doris Collantes que aun la tengo, siempre perseverante.

Agradezco infinitamente a mis tíos abuelos Jacinto Champa y Juana Salvador por la ayuda y los consejos en todo el proceso de mi formación profesional.

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Zambrano, G. (2011). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en historia, geografía y economía en alumnos del segundo de secundaria de una institución educativa del Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.
- Manrique, F. (2012). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del V ciclo primaria de una institución educativa de Ventanilla - Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.
- Areiza, L (2014) *La inteligencia emocional percibida y el desempeño en la estrategia de aprendizaje colaborativo de los estudiantes del Sena- Centro Tecnológico de Gestión Industrial (CTGI) del Norte de Antioquia*. Universidad de Antioquia
- Vizcardo, M (2015) *Inteligencia emocional y alteraciones del comportamiento en alumnos de 11 a 13 años de Arequipa*. Universidad de San Martín de Porres
- Flores, G (2017) *Relación entre inteligencia emocional con el desempeño docente en aula del I ciclo, semestre 2012 - II, de la Facultad de Educación UNMSM – Lima*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Chavez E. y Suárez J. (2017) *Inteligencia emocional e intención emprendedora de los estudiantes universitarios en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, filiales Lima, Juliaca y Tarapoto, 2016-II*. Universidad Peruana Unión.
- Montoya, Y (2015). *Inteligencia emocional y Clima Organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015*. Universidad César Vallejo.

- Eustaquio, C (2016) *Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Módulo Básico de Justicia del Distrito de la Esperanza Enero-Julio 2016*. Universidad Privada del Norte.
- Chavez, E. y Ponce W. (2014) *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la institución educativa pública secundaria de menores “San Marcos”, provincia de San Marcos, en el año 2014*. Universidad Privada del Norte.
- Aliaga, M. y Julcamoro, R. (2016) *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de Hospitalización, 2016*. Universidad Privada del Norte.
- Alva, R. (2017) *Relación del clima organizacional con el desempeño de los comisarios, comisarías tipo “A” de la VII DIRTEPOL - año 2012*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Linarez E. (2012) *Relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la constructora Jast S.R.L, Arequipa 2012*. Universidad Católica Santa María.
- Castro L. (2016) *La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Berges, L. (2011). *Gestión de Empresas de Comunicación*. Sevilla, España: Comunicación Social CS.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. (3ª Ed.). México: Mc Graw – Hill Education.

- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (8ª Ed.). México: Mc Graw – Hill Education.
- Fernández, D. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: Paraninfo.
- Freeman, E.; Stoner, J. & Gilbert D. (2010). *Administración* (8ª Ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Griffin, R. (2011). *Administración*. (10ª Ed.). México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12ª Ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un Enfoque Internacional y de Innovación*. (8ª Ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Koontz, H.; Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración. Una Perspectiva Global y Empresarial*. (14ª Ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Martín, F. (2010). *Comunicación en las Empresas e Instituciones*. Salamanca, España: Ediciones Universidad Salamanca.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw – Hill.
- Pugar, L. (2010). *Comunicación de Empresa en Momentos Turbulentos*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Rebeil, A. (2000). *El poder de la Comunicación en las Organizaciones*. Universidad iberoamericana - México: Editorial Plaza & Valdés Editores.

- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª Ed.). México: Pearson.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2ª Ed.). México: Limusa Wiley.
- Snell, S. & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. (16ª Ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Werther, W.; Davis, K. & Guzmán M. (2014). *Administración de Recursos Humanos. Gestión del Capital Humano*. (7ª Ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Whetten, D. & Cameron, K. (2015). *Desarrollo de habilidades directivas*. (8ª Ed.). España: Addison – Wesley.
- Méndez Álvarez, Carlos Eduardo (2009) “*Clima organizacional*”. Bogotá. Universal
- Litwin y Stringer (2013). “*Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*”. Rev Cubana Salud Pública vol.39 (Nº.2). Ciudad de La Habana
- Chiavenato, Idalberto. 2009 “*Gestión del Talento Humano*”. 3ª Ed. McGraw-Hill. México.

## 12. APÉNDICES Y ANEXOS

### 12.1 Instrumento

## INSTRUMENTO: EL CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la Inteligencia emocional y el Clima organizacional en la empresa **FERGUS SAC**. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

#### I. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

PUNTAJE				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL		PUNTAJE				
ITEMS	DIMENSIÓN: CONCIENCIA	1	2	3	4	5
01	¿Tienes problemas personales?					
ITEMS	DIMENSIÓN: EMOCIONES	1	2	3	4	5
02	¿Tus emociones cotidianas logran afectar tu trabajo?					
03	¿Con que frecuencia te sientes feliz?					
ITEMS	DIMENSIÓN: MOTIVACION	1	2	3	4	5
04	¿Cambias de emociones repentinamente?					
05	¿Aportas con nuevas ideas en tu centro laboral?					
ITEMS	DIMENSIÓN: EMPATIA	1	2	3	4	5
06	¿Confías en tus colegas del trabajo?					
07	¿Sabes cómo comunicarte y comprender las emociones de tus colegas sin utilizar necesariamente un mensaje verbal?					
08	¿Comprendes los sentimientos de los demás?					

<b>09</b>	¿Te preocupas por dar una positiva impresión personal a los demás?					
<b>ITEMS</b>	<b>DIMENSIÓN: HABILIDADES SOCIALES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	¿Sabes controlar tus emociones?					
<b>11</b>	¿Reconoces y felicitas a los demás por sus logros laborales y personales?					
<b>12</b>	¿Te alegras por los demás cuando logran algo positivo?					
<b>13</b>	¿Colaboras con tus compañeros de trabajo?					
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>			<b>PUNTAJE</b>			
<b>ITEMS</b>	<b>DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	¿Considera que ante una emergencia uno debe seguir su patrón?					
<b>ITEMS</b>	<b>DIMENSIÓN: REMUNERACION</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	¿Cree que existe equidad en las remuneraciones?					
<b>ITEMS</b>	<b>DIMENSIÓN: RIESGO Y TOMA DE DECISIONES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>16</b>	¿Ud. Asume retos dentro de su trabajo?					
<b>17</b>	¿Considera que sus colegas asumen retos?					
<b>18</b>	¿Está de acuerdo que en toda organización debe plantearse retos?					
<b>19</b>	¿Cree Ud. que se debe asumir Riesgos ante una emergencia?					
<b>20</b>	¿Considera que al tomar riesgos se puede salvar una vida?					
<b>ITEMS</b>	<b>DIMENSIÓN: APOYO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>21</b>	¿Ud. Cree que existe amistad entre sus compañeros de trabajo?					
<b>22</b>	¿Ud. cree que la amistad en el trabajo permite mejorar el clima organizacional?					
<b>ITEMS</b>	<b>DIMENSIÓN: TOLERANCIA AL CONFLICTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>23</b>	¿Cree Ud. que el clima organizacional de su trabajo es bueno?					
<b>24</b>	¿Considera que la comunicación mejora el clima Organizacional?					
<b>25</b>	¿En su trabajo Ud. expresa sus opiniones frecuentemente?					
<b>26</b>	¿Considera Ud. que ante una contingencia todos deben expresar sus opiniones?					



## 12.2 Base de datos SPSS

\*LOCC 060118.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

16: NCLIMA 3 Visible: 53 de 53 variables

	Genero	Edad	Instruccion	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	INTELIGENCIAEM	
1	1	2	2	3	3	4	2	5	4	1	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4		
2	1	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
3	1	1	1	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4		
4	1	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	1	1	2	3	2	4	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4		
6	1	3	2	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
7	1	1	5	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
8	1	1	2	3	1	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4		
9	1	1	2	2	2	5	2	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
10	1	2	5	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5		
11	1	2	2	1	3	5	3	3	5	3	3	1	5	5	5	4	4	2	3	1	3	3	3	4	3	5	4	4	5		
12	1	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
13	1	1	2	3	2	4	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4		
14	1	1	2	3	1	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4		
15	1	2	5	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5		
16	1	2	2	3	3	4	2	5	4	1	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4		
17	1	1	1	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4		
18	1	3	2	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
19	1	1	5	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
20	1	1	2	2	2	5	2	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
21																															
22																															
23																															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## 12.3 Matriz de consistencia lógica

<b>TITULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA FERGUS SAC, HUACHO – 2017.</b>					
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	
¿De qué manera la inteligencia emocional influye en el clima organizacional en la Empresa Fergus SAC, periodo 2017?	Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en la Empresa Fergus SAC, Huacho periodo 2017.	La inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional en la Empresa Fergus SAC Huacho - 2017	INTELIGENCIA EMOCIONAL Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conciencia</li> <li>✓ Emociones</li> <li>✓ Motivación</li> <li>✓ Empatía</li> <li>✓ Habilidades sociales</li> </ul>	1. Tipo de investigación: Básica, no experimental, transversal 2. Diseño de investigación: Cualitativo y cuantitativo 3. Nivel de investigación: Descriptivo correlacional 4. Población: 20 trabajadores 5. Tratamiento Estadístico <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alfa de Crombach</li> <li>✓ Coeficiente de correlación de Spearman y Pearson</li> </ul> 6. Técnica: La encuesta 7. Instrumento: Cuestionario. Soporte estadístico.	
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>		
	Establecer la relación entre las dimensiones conciencia, emociones, motivación, empatía y habilidades sociales de la inteligencia emocional con en el clima organizacional en la Empresa Fergus SAC, periodo 2017. Establecer el nivel de inteligencia emocional en la empresa Fergus SAC, periodo 2017 Establecer el nivel de clima organizacional en la empresa Fergus SAC, periodo 2017		CLIMA ORGANIZACIONAL Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsabilidad individual.</li> <li>✓ Remuneración.</li> <li>✓ Riesgo y toma de decisiones.</li> <li>✓ Apoyo</li> <li>✓ Conflictos</li> </ul>		