



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN
LOS PROGRAMAS PRESUPUESTALES EJECUTADOS EN
CEDIF, COMAS, 2019.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Bach. ALAGON HUAMANI, OCTAVIO

Bach. PALOMINO OROSCO, GIOVANNA ESTHER

LIMA - PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

.....
Mg. Ing. Ovalle Paulino, Denis Christian

JURADO EXAMINADOR

.....
DRA. FLOR DE MARIA SISNIEGAS LINARES
PRESIDENTE

.....
DR. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS
SECRETARIO

.....
DR. FERNANDO LUIS TAM WONG
VOCAL

DEDICATORIA

Al fortalecimiento de las políticas nacionales de modernización de la gestión pública, en busca de la mejora continua.

A los servidores públicos, que gestionan los programas sociales, que sufren las consecuencias del estrés laboral, por las presiones de los usuarios y las exigencias por cumplir metas y objetivos de los programas presupuestales.

AGRADECIMIENTO

Al Mg. Denis Christian Ovalle Paulino y al metodólogo Dennis Fernán Jaramillo Ostos.

A Universidad Privada Telesup y en especial a quienes trabajan en la Escuela de Posgrado.

A los Docentes y colegas que nos acompañaron durante la especialización en Gestión Pública.

RESUMEN

El estudio, describe un modelo de gestión de programas presupuestales, que se ha desarrollado en un ámbito periurbano del distrito de Comas, Lima, Perú, con una población de 70 cooperadores comunales, que participaron en su ejecución. Los datos obtenidos han demostrado que 94,29 % de los cooperadores, hacen uso de sus aptitudes intrapersonales, un 5,71% raras veces desean desarrollar habilidades intrapersonales. En lo que respecta al clima laboral, el 70,00 % de los encuestados se sienten realizados y un 30,00 % creen que pueden alcanzar la realización.

El 92,86% tienen habilidades interpersonales, un 7,14% percibe la necesidad de desarrollarlas; en cuanto al clima laboral, el 98,57% de los encuestados indican que hay parámetros de supervisión, un 1,43% no perciben los parámetros de supervisión; el 95,71% tienen aptitudes para adaptarse a su medio laboral, mientras que 4,29% percibe raras veces la necesidad de desarrollar habilidades adaptativas; respecto al clima laboral, el 70,00% se involucran con su centro de trabajo y un 30,00% sienten que pueden lograr mayor involucramiento.

El 97,15% saben manejar y controlar el estrés laboral, el 2,85% no ha desarrollado las habilidades para manejar el estrés; el 71,43% de los encuestados sienten que existe una buena comunicación y un 28,57% perciben que puede haber una mejor comunicación; el 87,17 % tienen un buen estado de ánimo, mientras que un 12,85 % no percibe la necesidad de desarrollar habilidades para tener un buen estado de ánimo; sobre el clima laboral, el 95,71 % de los encuestados sienten que las condiciones laborales producen un buen clima organizacional, y solo un 4,29% sienten que raras veces mejoran las condiciones laborales.

Finalmente, respecto a la inteligencia emocional, el 36,36% de los encuestados han adquirido estereotipos para demostrar una impresión positiva en lo personal, mientras que un 63,64 % presentaron un comportamiento espontáneo sin utilizar estereotipos ni aditamentos.

Palabras clave: Inteligencia emocional, habilidades, clima laboral, cultura organizacional.

ABSTRACT

The study describes a budget program management model, which has been developed in a peri-urban area of the Comas district, Lima, Peru, with a population of 70 communal cooperators who participate in its execution. The data obtained has shown that 94,29 % of cooperators make use of their intrapersonal skills 05, 71% rarely want to develop intrapersonal skills. Regarding work environment 70, 00% of those surveyed feel fulfilled and 30, 00% believe that they can achieve fulfillment.

92,86% have interpersonal skills, 7,14% perceive the need to develop them; regarding work environment, 98,57% of those surveyed indicate that there are supervision parameters, 1,43% do not perceive the supervision parameters; 95,71% have aptitudes to adapt to their work environment, while 4,29% rarely perceive the need to develop adaptive skills; regarding the work environment, 70,00% are involved with their workplace and 30,00% feel that they can achieve greater involvement.

97,15% know how to handle and control work stress, 2,85% have not developed the skills to handle stress; 71,43% of those surveyed feel that there is good communication and 28,57% perceive that there may be better communication; 87,17% have a good mood, while 12,85% do not perceive the need to develop skills to have a good mood; regarding work environment, 95,71% of those surveyed feel that working conditions produce a good organizational climate, and only 4,29% feel that working conditions rarely improve.

Finally, regarding emotional intelligence 36, 36 % of those surveyed have acquired stereotypes to demonstrate a positive impression on the personal, while 63, 64% presented spontaneous behavior without using stereotypes or attachments.

Keywords: Emotional intelligence, skills, work environment, organizational culture.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1. Problema General.....	21
1.2.2. Problemas Específicos.....	21
1.3. Justificación del estudio.....	22
1.4. Objetivo de la investigación.....	23
1.4.1. Objetivo general.....	23
1.4.2. Objetivos específicos.....	24
II. MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. Antecedentes de la investigación.....	25
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	25
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	27
2.2. Bases teóricas de las variables.....	35
2.2.1. Variable: Inteligencia emocional.....	35
2.2.2. Variable: Clima laboral.....	41
2.3. Definición de términos básicos.....	52
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	56
3.1. Hipótesis de la investigación.....	56
3.1.1. Hipótesis general.....	56

3.1.2. Hipótesis específicas.....	58
3.2. Variables de estudio.....	68
3.2.1. Definición conceptual de variables.....	68
3.2.2. Definición operacional de variables.....	71
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	74
3.4. Diseño de investigación.....	75
3.5. Población y muestra de estudio.....	76
3.5.1. Población.....	76
3.5.2. Muestra.....	76
3.5.3. Muestreo.....	76
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	76
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	76
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	77
3.7. Métodos de análisis de datos.....	79
3.8. Aspectos éticos.....	81
IV. RESULTADOS.....	82
V. DISCUSIÓN.....	92
VI. PROPUESTA DE VALOR.....	96
VII. CONCLUSIONES.....	133
VIII. RECOMENDACIONES.....	135
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	136
ANEXOS.....	142
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	142
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	143
Anexo 3: Instrumentos (Escala de Estrés Percibido (PSS)).....	145
Anexo 4: Validación de instrumentos. Baremo.....	149
Anexo 5: Matriz de datos.....	150
Anexo 6: Política de Estado N° 16.....	156
Anexo 7: Consentimiento informado.....	158

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Diferencias de clima organizacional y satisfacción laboral.....	51
Tabla 2.	Hipótesis y objetivo general.....	56
Tabla 3.	Hipótesis específica y objetivo específico 1.....	58
Tabla 4.	Hipótesis específica y objetivo específico 2.....	60
Tabla 5.	Hipótesis específica y objetivo específico 3.....	62
Tabla 6.	Hipótesis específica y objetivo específico 4.....	64
Tabla 7.	Hipótesis específica y objetivo específico 5.....	66
Tabla 8.	Puntaje del Clima laboral, según categoría de Escala Likert.....	74
Tabla 9.	Niveles de confiabilidad.....	79
Tabla 10.	Varianza y media de componentes de la variable IE.....	82
Tabla 11.	Varianza y media de componentes del CL.....	82
Tabla 12.	Relación de las variables Inteligencia Emocional y Clima.....	83
	Laboral	
Tabla 13.	Manejo de las diferencias culturales.....	124

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Diagrama de dispersión de la hipótesis general.....	57
Figura 2.	Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 1.....	59
Figura 3.	Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 2.....	61
Figura 4.	Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 3.....	63
Figura 5.	Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 4.....	65
Figura 6.	Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 5.....	67
59Figura 7.	Valor porcentual del componente Intrapersonal de la variable IE.....	84
Figura 8.	Valor porcentual del componente Interpersonal de la variable IE.....	85
Figura 9.	Valor porcentual del componente Adaptabilidad de la variable IE.....	86
Figura 10.	Valor porcentual del componente Manejo del estrés de la variable IE..	87
Figura 11.	Valor porcentual del componente Estado de ánimo de la variable IE..	88
Figura 12.	Valor porcentual del componente Impresión positiva de la variable IE	89
Figura 13.	Valor porcentual del componente Realización de la variable CL.....	90
Figura 14.	Valor porcentual del componente Supervisión de la variable CL.....	90
Figura 15.	Valor porcentual del componente Involucramiento – CL.....	90
Figura 16.	Valor porcentual del componente Comunicación – CL.....	91
Figura 17.	Valor porcentual del componente Condición Laboral –CL.....	91

INTRODUCCIÓN

La inteligencia Emocional, como teoría científica, es aplicada por la psicología organizacional y comunitaria, en los procesos de investigación, interpretación y descripción de situaciones políticas, sociales, organizacionales, psíquicas y comportamentales que se originan en la sociedad de consumo, denominada también el mundo de la post modernidad globalizada. Esta teoría viene sistematizándose y enriqueciéndose desde sus inicios con las aportaciones de su creador, el psicólogo estadounidense Daniel Goleman.

Gracias al desarrollo del neo córtex, a partir de las etapas más primitivas en la que comienza a evolucionar el hombre hasta nuestros días; la especie humana se ha caracterizado por tener una variedad de manifestaciones emocionales que determinan su comportamiento conductual diferenciada, respecto a los animales que solo poseen el cerebro reptiliano.

Las emociones han permitido la sobrevivencia como especie homo sapiens, ya sea como miembros de una tribu, clan, civilización o de una organización; la importancia de las mismas radica en que el hombre modifica su conducta como una respuesta inmediata frente a los cambios climáticos, los cataclismos, los diversos ciclos cósmicos y las revoluciones sociales por los que ha transitado la humanidad, caracterizándose como la especie de los mamíferos pensantes más evolucionados.

Las manifestaciones de nuestras emociones y sentimientos, han contribuido al desarrollo de la corteza cerebral, la memoria, el pensamiento y perfeccionamiento de las funciones básicas hasta lograr la superación de los instintos primitivos para alcanzar el culto y la práctica de virtudes humanas, generando una nueva ciencia como la Deontología, llamada también la ciencia del deber, que debe ostentar todo graduado en gestión pública.

Asimismo, la Escala clima Laboral CL-SPC, es una contribución al proceso evolutivo de la gestión organizacional, fue elaborada por la Dra. Sonia Palma en el Perú, el instrumento permite desarrollar un diagnóstico general del Nivel de percepción global, del ambiente laboral y específico con relación a las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Con los aportes de las teorías inteligencia emocional y Clima laboral se realizó el diagnóstico y explicación de los impactos producidos por la eficiente ejecución de los programas presupuestales 117 y 142 en los Centros de desarrollo Integral de la Familia, (CEDIF) Comas, de las localidades de Año Nuevo y Collique, ubicados en el cono norte de Lima Metropolitana, cuyo objetivo es cerrar brechas sociales y revertir la situación de vulnerabilidad y riesgo social, que afecta a niños, niñas, adolescentes, adultos y adultos mayores.

En esta investigación se describe la correlación existente entre la inteligencia emocional y el clima laboral, que arrojan datos tipificados en el ámbito de investigaciones cuantitativas y descriptivas, que revelan los niveles de compromiso hacia los usuarios y fortalecimiento de los comportamientos organizacionales de los trabajadores y colaboradores, de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) Comas, identificados con los objetivos de las entidades en las que prestan sus servicios.

Se ha aplicado el inventario emocional de Bar-On ICE para medir la Inteligencia emocional y la escala Clima Laboral (CL- SPC) de Sonia Palma Carrillo para medir el nivel de compromiso con las organizaciones, en una población de 70 trabajadores que participaron en la ejecución de los programas presupuestales 117 y 142, durante el año 2019.

La tesis está organizado en capítulos: El **capítulo I**, se plantea el problema y su formulación, así como la justificación del estudio y los objetivos; el **capítulo II**, contempla el marco teórico y antecedentes de la investigación, bases teóricas de las variables Inteligencia emocional, y el inventario del cociente emocional de Bar-On ICE y la Escala de Clima laboral de Sonia; el **capítulo III**, lo relacionado a los métodos y materiales, las hipótesis; las variables su definición y operacionalización, el tipo de estudio, nivel y diseño, población y muestra del estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos; el **capítulo IV**, contiene la descripción de los resultados, el **Capítulo V**, la discusión y el análisis de resultados; el **capítulo VI**, aspectos relevantes de la presente tesis, que desencadenan una propuesta de valor la gestión de los programas sociales; en el **capítulo VII** las conclusiones y en el **capítulo VIII** las recomendaciones; y se expone el compendio de textos que constituyen la fuente bibliográfica del estudio, y finalmente el **capítulo X** adjunta el sustento que evidencian esta investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La inteligencia emocional, actualmente abarca un conjunto de habilidades y cualidades que se pueden adquirir, mediante programas educación y entrenamiento, que facilitan el éxito profesional y personal, por ello, los ejecutivos de las organizaciones buscan personas que deben contar con habilidades de autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales para desempeñarse satisfactoriamente, dentro de cualquier puesto de trabajo, lo que permite al trabajador adaptarse fácilmente, a través del autocontrol de las emociones propias, a las condiciones del ambiente laboral para relacionarse fácilmente con los compañeros de trabajo.

El Clima laboral está constituido por las condiciones materiales, el tipo de relaciones humanas, el conjunto de normas, estímulos y regulaciones, que condicionan una respuesta positiva, un comportamiento organizacional de sus trabajadores. La escala clima laboral mide la situación laboral de una organización pública o privada, y permita satisfacer las expectativas futuras de los trabajadores, lo que redundará en el logro de las metas y objetivos que se fija cada organización.

La inteligencia emocional de los servidores en su conjunto, y el buen clima laboral de la organización, vienen a ser las dos dimensiones claves que deberían tomarse en cuenta para una eficaz gestión de los programas sociales y el cumplimiento de los planes y objetivos estratégicos, que se trazan los Organismos del Estado, en el proceso de prestación de bienes y servicios, orientados a atender las brechas en materia de vulnerabilidad, riesgo social, violencia familiar, maltrato y violación sexual infantil, así como la promoción de los estilos de envejecimiento saludable de la población adulta mayor. De modo tal, que, para abordar los problemas sociales, se plasman los planes nacionales, sectoriales, regionales y territoriales.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables como ente rector ejecuta y monitorea los planes sectoriales a través del INABIF-UDIF y CEDIFs que gestiona

los programas presupuestales 117 y 142, con el objetivo de reducir los índices de maltrato infantil, violencia familiar, abandono familiar, desnutrición infantil, deserción escolar, abandono del adulto mayor, disfunción familiar, explotación de la infancia, etc., con estas acciones se Implementa las políticas de Estado del Acuerdo Nacional, “Política Nacional N° 16”, que garantiza el acceso de la niñez y la adolescencia a recibir el servicio integral de educación, salud, recreación, enriquecimiento cultural y orientación en valores para fortalecer su personalidad, autoestima y aprendizaje de habilidades sociales y emocionales.

Frente a esta problemática es deber social del investigador, construir y validar estrategias de intervención, para prevenir situaciones sociales que originen dispendio de recursos o ineficiencia, por el uso de metodologías obsoletas y desfasadas, procurando reducir las conductas burocráticas y corruptas que colisionan con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, instrumentalizado para promover alternativas de mejora continua y eficacia de los programas sociales, el profesional puede contribuir a la formación de comportamientos organizacionales de trabajadores y usuarios, diseñando propuestas para mejorar la eficiencia en base a instrumentos de gestión que proveen los entes rectores en la modernización de la gestión pública.

El Sistema Educativo Nacional establece a través del Art. 9 de la Ley General de Educación N°. 28044 (2003), pautas para el desarrollo personal con aprendizajes que permitan lograr la autorrealización intelectual, física, afectiva, ética, artística, cultural, religiosa y espiritual; promocionando la educación emocional, consolidando su identidad y su adecuada adaptación a la sociedad y su entorno comunitario para ejercer la ciudadanía de forma satisfactoria; así como el desarrollo de sus aptitudes y habilidades para integrarse al mundo del trabajo frente a los incesantes cambios en la sociedad y el conocimiento.

En el contexto de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú, se hace necesario adecuar un modelo de gestión de programas sociales que garantice el cumplimiento de las metas y objetivos. Para ello se requiere fomentar el entrenamiento de los trabajadores y las cooperadoras comunales en inteligencia

emocional y establecer un clima laboral saludable que facilite el trabajo en equipo para el cumplimiento de las tareas en función de procesos, superando el clásico y obsoleto sistema de realizar solo las funciones que emanan del cargo.

En el proceso de la investigación, se ha evidenciado las necesidades educativas de las cooperadoras comunales, que provienen de una situación de vulnerabilidad, arroja un déficit significativo en el desarrollo de la Inteligencia Emocional y por ende limitaría el establecimiento de un Clima Laboral saludable, afectando a la eficacia en el logro de los objetivos en la ejecución de los programas presupuestales 117 y 142, dirigidos a atender las brechas existentes y las demandas de los usuarios, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores en situación de vulnerabilidad y riesgo social, de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) Comas, Lima Norte.

La identificación de los déficits en inteligencia emocional y relaciones laborales disfuncionales en una organización, permite evaluar e identificar los factores críticos que limitan a la organización en el cumplimiento de sus metas y objetivos. Está comprobado que la disfuncionalidad organizacional proviene de una administración tradicional basada en los cargos burocráticos y desarticulados, las mismas que originan estrés laboral, frustración y baja tolerancia frente a la presión social de los usuarios, condicionando, en los servidores públicos, la adopción de comportamientos burocráticos, arbitrarios, antidemocráticos y evitativos para eludir el cumplimiento de las pautas y responsabilidades que establece el reglamento laboral, colisionando así, con el Código de ética del servidor público.

Estas mismas anomalías vienen contribuyendo a la aparición de conflictos entre trabajadores, formación de grupos problemáticos y no problemáticos, la aceptación de chismes estimula las conductas adulonas ante las figuras de respeto, adoptado como estrategia la supuesta lealtad y fidelidad ante el superior jerárquico, para obtener ventajas, componendas y beneficios particulares, que le restan eficacia a la gestión de los programas sociales y por ende limitan el logro de las metas y objetivos, de los programas presupuestales.

Frente a la realidad problemática expuesta, la presente investigación, tiene por finalidad determinar la validez de la Inteligencia Emocional y el entrenamiento de los servidores públicos y colaboradores para mejorar el Clima laboral y promover comportamientos organizacionales estrechamente vinculados con el cumplimiento de las metas, y el acatamiento del Código de Ética del Servidor Público, lo que permitirá la mejora continua y la eficiencia de los programas sociales en beneficio de niñas, niños, adolescentes y adultos mayores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) Comas, Lima Norte.

Por otro lado, las metodologías para la evaluación de los niveles de impacto, o de la ineficacia de los programas sociales, deberían abarcar también, la medición de los niveles de inteligencia emocional de los servidores, así como el clima laboral imperante. La eficacia en la gestión de los programas sociales depende del tipo de análisis científico para el abordaje de las causas y efectos de la disfuncionalidad organizacional. La intervención del Estado para afrontar eficientemente la situación de vulnerabilidad y riesgo social que afecta a millones de peruanos, solo se puede lograr con una organización moderna que se regirá por la gestión por procesos, con servidores entrenados en inteligencia emocional y un clima laboral que estimule la identificación de sus trabajadores con el logro de sus metas y objetivos personales.

Por consiguiente el enfoque de la vulnerabilidad y la pobreza, cualquiera sea su origen, necesita una redefinición en base a los hechos y las constataciones in situ, para deslindar con las definiciones establecidas por los organismos competentes, en escenarios distintos en los que están interactuando los CEDIF de Comas, constituyéndose en una premisa básica para iniciar el proceso de su medición, abordaje y disminución, partiendo de las condiciones, en las cuales una o más personas tienen un nivel de bienestar inferior al mínimo necesario, para la sobrevivencia, tipificando sus niveles ya sea como pobreza y extrema pobreza.

Se dice que la pobreza es un indicador de la ausencia de bienestar y los criterios para determinar el mínimo necesario de bienestar, están basados en el ingreso per cápita. En el caso peruano, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) estableció Métodos de medición de la pobreza desde su sede en

Lima. Por ejemplo, en el Informe de Medición de la pobreza 2004 al 2006, se indica que al 2006 entre los peruanos se hallaron a una población del 44,50% en situación de pobreza, y en pobreza extrema al 16,10%, resultados alarmantes que ha obligado a los gobiernos de turno adoptar acciones que conduzcan a disminuir estas brechas, focalizando los niveles de pobreza, en base a quintiles, en las diferentes regiones del país, siendo los 320 distritos más pobres del Perú focalizados como distritos del quintil cinco de pobreza en el trapezio andino, donde los programas sociales se han venido implementando durante los últimos años con mayor amplitud de cobertura, buscando cubrir a toda la población necesitada de apoyo, en especial a los menores de cinco años afectados por la anemia.

Históricamente, el origen de los programas sociales en Perú, guarda relación directa con el origen de las políticas públicas de desarrollo social, como una réplica de las políticas sociales que fueron impulsadas por los gobiernos de Europa al finalizar la Segunda Guerra Mundial, que sirvieron para orientar el mejoramiento de las condiciones de vida aceptables al conjunto de la sociedad, interviniendo a resolver los diversos problemas sociales como desempleo, salarios bajos, analfabetismo, fracaso de la escolaridad, disfuncionalidad familiar, viviendas hacinadas, ausencia de servicios básicos, como agua segura, electricidad, servicios de saneamiento, servicios de salud para enfrentar a las enfermedades, muertes evitables, inseguridad ciudadana, violencia familiar, etc.

En el caso peruano, cabe recordad que durante los decenios 1970, 1980 y 1990 este experimento social intervencionista entró en crisis por los insuficientes ingresos fiscales para los gastos sociales, situación que llevó a los Estados a introducir reformas de primera generación para modificar el intervencionismo estatal y aplicar políticas nacionales de descentralización, privatización de empresas públicas, disminución del aparato estatal con ceses colectivos de servidores públicos, con la finalidad de emplear el mecanismo de libre mercado como nuevo modelo de Gobierno para incrementar la recaudación fiscal y con la creación de organismos reguladores para impedir la evasión tributaria, los monopolios y oligopolios que originan los polos de desigualdad social.

Según (Cardozo, 2003) en el sistema neoliberal, el Estado sólo debe limitarse a mantener las condiciones para que las empresas del sector privado provean los bienes y servicios públicos, que antes el Estado los producía a través de empresas públicas y que fueron un componente fundamental de sus funciones.

Según (Kiiksberg, 1997) durante la década de los 90 los problemas sociales de América Latina, después del ajuste estructural y la implantación del neoliberalismo, continuaron creciendo el número de habitantes en condiciones de pobreza y de pobreza extrema, 253 millones de personas, que representan el 50% de la población, en comparación al 38% de población pobre en 1980; peor aún éste incremento de la pobreza se había concentrado en el sector rural y en grupos vulnerables, como niños 60%, mujeres, pueblos originarios, adultos mayores y personas con discapacidad.

La pobreza se reforzó con situaciones de desigualdad, marginación y exclusión social, expresándose en una deprimente situación social, por lo que los Estados decidieron aplicar reformas de segunda generación, centradas en la eficacia de la provisión de bienes y servicios para mejorar la atención de la demanda, subsidiando al mismo tiempo las condiciones favorables para el desarrollo de la actividad empresarial privada (Nickson, 2002).

En el contexto global de la era posmoderna, el diseño de las estrategias para implementar los instrumentos de evaluación de los programas sociales, impulsados por los sectores gubernamentales, ha sido muy difícil en la totalidad de los países, especialmente en los países menos desarrollados o en vías de desarrollo como es el caso peruano, por la falta de servidores públicos especializados.

Si bien en los países del primer mundo como Escandinavia y otros como Suiza, Estados Unidos de Norteamérica o Canadá, la idiosincrasia de los pueblos y el nivel de desarrollo de los sistemas políticos, han permitido mayores avances (Aucoin, 2005), todavía existen otras naciones con altos grados de desarrollo como Republica de Alemania, el Reino Unido o Francia, que han enfrentado a la resistencia de sus entes burocráticos para la aplicación de reformas, para la

modernización de la gestión pública, encaminada a buscar la eficiencia en la gestión de los programas sociales.

Por lo General, las dificultades se han incrementado en países menos desarrollados y se agudizan en casos como el peruano, cuya multiculturalidad, la diversidad geográfica y la historia de la clase política corrupta, que ha estado signada por un agudo presidencialismo, envuelto en la trama de la corrupción desde los inicios de la era republicana, no ha permitido diseñar modelos de gestión adecuados para llevar adelante una vigorosa implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

En las condiciones de multiculturalidad, determinado por una geografía agreste, como lo es el territorio peruano, la evaluación del impacto producido por la ejecución de un programa social sirve para determinar cuál es la mejora que perciben los usuarios de los programas sociales. Esta mejora puede ser medida con variables de interés como ingresos económicos, mejora del empleo, reducción de la tasa de desnutrición, la calidad de las relaciones familiares etc. Por ello, se requiere hacer comparaciones periódicas sobre la situación de grupos de usuarios, con enfoque intercultural, que han participado en el programa con otros grupos que no han participado y no fueron usuarios.

Al respecto, Vásquez, E. (2013), nos provee de herramientas como el enfoque multidimensional y multicultural de la pobreza que viene reemplazando al enfoque tradicional sustentado en la dimensión monetaria, que cataloga a una persona como pobre o no pobre a partir del enfoque monetario. Lo correcto es abordar las privaciones y la insatisfacción de las necesidades básicas estandarizadas que lo convierte en una persona o grupo de personas en situación de vulnerabilidad, de modo que esta evaluación nos lleva a establecer indicadores que nos proporciona la información suficiente para el gasto en la inversión social, que nos orienta para actuar correctamente.

Así, la pobreza enfocada multidimensionalmente es una medición coherente que facilita tener una visión más holística de la realidad. Al mismo tiempo, su versatilidad representa una ventaja práctica, dado que esta metodología puede ser

ajustada de manera directa al contexto que se requiera intervenir con diferentes indicadores y ponderadores (Ophi, 2011)

Para el cálculo de la pobreza multidimensional se debe fundamentar en tres dimensiones: Educación, Salud y Condiciones de la vivienda (con los distintos indicadores que deben ser ponderados). La preocupación por la mejora continua y la eficiencia en la gestión de los programas sociales ha llevado a los organismos gubernamentales del Perú, en sus tres niveles, a diseñar otras estrategias como la focalización de los usuarios para las intervenciones sociales, la construcción y validación de las herramientas de gestión, la apertura de los mecanismos de participación y control ciudadano, el gobierno electrónico y los presupuestos participativos concertados. Como las políticas sociales siguen planteándose los objetivos de mejorar el nivel de vida de las personas, para ello se requiere implementar etapas de gestión del desarrollo mediante las fases priorizadas como el conocimiento integral de la realidad, la planeación prospectiva para impulsar el desarrollo hacia un futuro deseado, a coordinar planes y políticas nacionales, sectoriales, regionales y locales, y el seguimiento y evaluación para la mejora continua de los procesos.

La ejecución de los programas presupuestales 117 y 142 en los CEDIFs del distrito de Comas, Lima Norte, se desenvuelve con el apoyo voluntario de las Cooperadoras Comunales, provenientes de una situación de vulnerabilidad y la participación de servidores públicos del INABIF, direccionados por coordinadoras que vienen implementando la gestión por procesos para lograr la eficiencia y los impactos que deben producir cambios en las propias comunidades, que son el foco de acción de las unidades operativas. La teoría de la Inteligencia emocional con sus cinco componentes y los quince subcomponentes, por su versatilidad, aplicabilidad, validez y confiabilidad ha demostrado ser una herramienta metodológica muy eficaz para lograr un clima laboral favorable para la gestión por procesos; igualmente la Escala de Clima Laboral es una variable indispensable para promover entornos laborales que favorecen la adecuada gestión del talento humano y el establecimiento de un clima laboral encaminado a lograr la eficiencia, en la consecución de las metas y objetivos de la entidad pública.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre la Inteligencia emocional y el Clima laboral de los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en los CEDIF del distrito de Comas, 2019?

1-2-2 Problemas Específicos

PE₁. ¿Qué relación existe entre los componentes intrapersonal de la Inteligencia emocional y la realización personal del Clima laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en los CEDIF del distrito de Comas, 2019?

PE₂. ¿Qué relación existe entre los componentes interpersonales de la Inteligencia emocional, el involucramiento personal de Clima laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en los CEDIF del distrito de Comas, 2019?

PE₃. ¿Qué relación existe entre los componentes adaptabilidad de la Inteligencia emocional y la supervisión del Clima laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en los CEDIF del distrito de Comas, 2019?

PE₄. ¿Qué relación existe entre los componentes manejo del estrés de la Inteligencia emocional y la comunicación del Clima laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en los CEDIF del distrito de Comas, 2019?

PE₅. ¿Qué relación existe entre los componentes estado de ánimo general de la Inteligencia emocional y las condiciones laborales del Clima laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en los CEDIF del distrito de Comas, 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Uno de los autores de la presente Tesis, Licenciado en Psicología y servidor público, participa en la ejecución de los programas sociales 117 y 142 en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) Año Nuevo, Comas, Lima Norte, y ha evidenciado que sus trabajadores, Cooperadores Comunales y usuarios (niñas, niños, adolescentes y adultos mayores), tienen dificultades por la falta de control de sus impulsos emocionales y sus sentimientos, por la baja tolerancia frente a las frustraciones, provocando entre ellos problemas y conflictos, por sus percepciones equivocadas que disminuyen la eficiencia y el logro de las metas en la ejecución de los programas sociales, situación que contribuye a la ineficiencia de las políticas sociales encaminadas a disminuir las brechas e índices de vulnerabilidad y riesgo social.

Por consiguiente, se evidencia la necesidad pública, de superar la situación que genera conflictos e ineficiencia mediante la aplicación del Modelo Integrativo de Regulación Emocional Grupal (MIRE-G) en CEDIF Año Nuevo haciendo uso de disciplinas como la psicología organizacional, la antropología, la interculturalidad, la sociología, la filosofía, la pedagogía, los deportes, el arte y la cultura, para generar nuevo conocimiento y contribuir a su teorización, incorporando sus aportaciones al modelo de gestión por procesos en el sector público.

1.3.2. Justificación práctica

Los beneficios de esta investigación, contribuirán al fortalecimiento del acervo teórico de las Instituciones públicas del Estado, en sus tres niveles de Gobierno, que vienen ejecutando Programas Sociales, así irán superando los factores que le restan eficacia. Los usuarios y colaboradores de la comunidad también obtendrán beneficios, posterior a la obtención de resultados y lograr afrontar la problemática desde una perspectiva práctica, facilitando articular estrategias adecuadas que optimicen la correlación de la Inteligencia Emocional con el Clima Laboral, favorable a los trabajadores dedicados a atender a las niñas, niños, adolescentes y adultos mayores en situación de vulnerabilidad y riesgo social.

1.3.3. Justificación metodológica

La utilidad metodológica de las variables Inteligencia Emocional y Clima Laboral para medir y repotenciar las capacidades de los trabajadores, así como la adopción de medidas para mejorar la organización o centro de trabajo, contribuirá a la eficiente gestión de los programas sociales que se ejecutan en los Centros de Desarrollo Integral de la Familia y otros programas sociales ejecutados por los diversos sectores del gobierno; permitirá el logro de las metas mediante la gestión por procesos, en beneficio de los colaboradores, usuarios y padres de familia, quienes son parte de la problemática, y por consiguiente, están llamados a trabajar de manera conjunta para la obtención de resultados favorables en el logro el bienestar social.

1.3.4. Justificación social

La relevancia social de la presente investigación se justifica por la obtención de datos estadísticos e información clara sobre la importancia de las teorías de la Inteligencia emocional y Clima laboral, que deben ser aplicados para entrenar a los trabajadores y optimizar el eficiente funcionamiento de la estructura organizacional de las entidades que ejecutan programas presupuestales, en beneficio de familias del sector rural y peri urbano, por grupos de edad, niñas, niños, adolescentes y adultos mayores que se encuentran en situación de vulnerabilidad, pobreza, extrema pobreza y riesgo social.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el Clima laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en el distrito de Comas, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE₁. Comparar los puntajes de los componentes intrapersonal de la Inteligencia emocional y la realización personal de Clima laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en el distrito de Comas, 2019.

OE₂. Comparar los puntajes de los componentes interpersonal de la Inteligencia emocional y el involucramiento personal de Clima laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en el distrito de Comas, 2019.

OE₃. Comparar los puntajes de los componentes adaptabilidad de la Inteligencia emocional y la supervisión de Clima laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en el distrito de Comas, 2019.

OE₄. Comparar los puntajes de los componentes manejo del estrés de la Inteligencia emocional y la comunicación de Clima laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en el distrito de Comas, 2019.

OE₅. Comparar los puntajes de los componentes estado de ánimo general de la Inteligencia emocional y las condiciones de Clima laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en el distrito de Comas, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

La presente investigación se fundamenta, en las adaptaciones de las teorías de la Inteligencia Emocional de Ugarriza, N (2003) y Clima Laboral, de Palma, S. (2007) ambas teorías fueron baremadas y validadas con poblaciones significativamente masivas, en las organizaciones públicas que interactúan en el ámbito de Lima Metropolitana. Las investigadoras, peruanas, han demostrado la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición, haciendo comparaciones mediante un minucioso procesamiento estadístico, que le dio rigor científico, a las variables, las mismas, que se utilizaron en el desarrollo metodológico de la presente tesis.

Villarreal, G. (2017) presento la Tesis “Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de lima metropolitana” para optar el grado académico de maestro en psicología organizacional, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología, sección de Posgrado, de la Universidad Particular San Martin de Porres, Lima Perú. El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, la población fue de 168 trabajadores han conformado la muestra entre varones y mujeres, el muestreo fue no probabilístico intencional. La investigación ha adoptado el diseño descriptivo y correlacional; se han aplicado instrumentos de medición, como el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On para medir la inteligencia emocional y la Escala de Clima Laboral CL-SPC (Sonia Palma Carrillo) para medir el clima organizacional, la investigación concluye que, los técnicos varones tienen mayor cantidad de puntuaciones en niveles medio, alto y muy alto; los administrativos en los niveles bajo muy bajo y marcadamente bajo, en tanto que las mujeres técnicas se ubican en los niveles bajo y muy bajo. En lo que concierne al clima organizacional los trabajadores administrativos se ubicaron en un nivel favorable en factores como involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales y escalando a un nivel muy favorable respecto al factor de la realización personal; los técnicos varones

obtuvieron un nivel favorable respecto al factor involucramiento laboral, y se ubicaron en un nivel medio en los factores supervisión, realización personal, comunicación y las condiciones laborales; finalmente las técnicas mujeres obtuvieron en el nivel medio en los cinco factores. Existe correlación sólo cuando se comparan todos los componentes de la inteligencia emocional y todos los factores del clima organizacional, en los tres grupos de trabajadores, cuando se comparan las particularidades de los sub componentes de la inteligencia emocional con los factores de la escala clima organizacional, no se hallaron correlaciones.

Morote, B. (2017) desarrolló la tesis “Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unánue” Tesis presentada en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de la salud. En la investigación se determinó la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de las enfermeras (os) en la sala de operaciones del Hospital Hipólito Unánue, 2016. Siendo una investigación básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional. La población y muestra fue de 53 personas por conveniencia. Como instrumentos se utilizaron el Inventario ICE de Bar-On Emocional Quotient Inventory y CL-SPC. La prueba Rho de Spearman se empleó para el contraste de las hipótesis. Las conclusiones determinaron que existe relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión Autorrealización de las enfermeras, existe relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión involucramiento laboral de las enfermeras del mismo servicio de hospitalización. Entre la Inteligencia emocional y la dimensión supervisión de las enfermeras no existe relación. En la relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión comunicación si existe relación. Para finalizar, si existe relación entre la Inteligencia emocional y sus componentes con la dimensión condiciones laborales de las enfermeras del servicio de sala de operaciones del Hospital Hipólito Unánue, la misma que es baja y positiva ($r = 0,342$), interpretándose que, a mayor inteligencia emocional, mayores condiciones laborales.

Domínguez, M. (2017) realizó una investigación titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la gerencia de

administración de la municipalidad provincial de Huánuco 2017”, Tesis presentado en la Universidad de Huánuco, Escuela de Posgrado Maestría en Ciencias Administrativas, para optar el grado de Maestro en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Pública. La mencionada investigación se trazó como objetivo central determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y Clima organizacional en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco. La investigación se diseñó con un corte descriptivo correlacional, con una muestra de 66 servidores administrativos nombrados, contratados permanentes y CAS de género masculino y femenino; para la evaluación de los participantes se les aplico dos instrumentos confiables y debidamente validados: En la variable Inteligencia emocional se aplicó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On, en cuanto a la variable clima organizacional se aplicó un cuestionario de Clima Laboral con escala de Likert y respuestas alternativas: 1 totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 en desacuerdo y 4 totalmente en desacuerdo. El análisis estadístico arrojó que las dimensiones adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el clima organizacional no existe diferencias significativas; en lo que respecta a las dimensiones intrapersonal e interpersonal de la inteligencia emocional no hay relación con el clima laboral.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Pelekais, C. y Nava, A. Tirado, L. (2006) publicaron un Artículo científico titulado “Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES” El propósito fue determinar la influencia de la Inteligencia Emocional sobre el Clima Organizacional en los niveles gerenciales y medios de las PYMES. La investigación fue caracterizada bajo un enfoque descriptivo explicativo, con un diseño no experimental transeccional. Fueron tomadas las PYMES adscritas a la cámara de Industria y Comercio de Cabimas, como unidades de análisis totalizando 100 empresas activas. Se recolecto la información utilizando un cuestionario adecuado a los objetivos de la investigación la misma que fue auto administrado con escala tipo Likert. Los resultados indicaron que los gerentes de nivel medio tienen bien identificadas sus emociones y sentimientos, igualmente tienen una percepción oportuna y pertinente

del clima organizacional, no obstante ello, existen ciertos componentes y sub componentes de la Inteligencia Emocional que afectan directamente sobre el Clima Organizacional, como son la motivación y las habilidades sociales, los cuales no compatibilizan en los niveles óptimos de actuación, disminuyendo directamente los niveles de responsabilidad y manejo de conflictos. La diferenciación y discriminación de los diversos factores ha permitido referenciar que si existe una muy alta influencia de los factores de la Inteligencia Emocional sobre el Clima Organizacional.

Aguilar, L. (2015) Presentó el Trabajo de investigación titulado “La inteligencia emocional: un camino al éxito laboral en la alta gerencia” presentada en la Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Ciencias Económicas para la especialización en alta gerencia. La mencionada investigación analiza los aspectos de la inteligencia emocional en los gerentes actuales para trascender hacia la competitividad de las empresas colombianas. Se hace énfasis en el adecuado manejo de las emociones y la relación que existe con la competitividad organizacional.

Se plantean herramientas para mejorar el proceso de aprendizaje como la potencialización del coaching y la PNL (Programación Neurolingüística) en el entorno empresarial para facilitar el aprendizaje e incursión de la inteligencia emocional como habilidad primordial para el ejercicio de la alta gerencia. La inteligencia emocional en la organización empieza por nosotros mismos. Al usar nuestras emociones para reforzar el rendimiento y las relaciones laborales, estamos no sólo ante el reto de fomentar como gerentes, sino de inspirar el desarrollo de la inteligencia emocional entre los empleados de la empresa; el mensaje es claro, las posibilidades de éxito para el individuo y la empresa son considerables y, además, el éxito está al alcance de nuestras manos.

De esta manera se puede confirmar que la inteligencia emocional es un componente de mayor importancia en el desempeño laboral en cuanto al coeficiente intelectual, por lo cual los métodos de selección para altos cargos en las empresas se deben enfocar con mayor eficacia hacia las habilidades emocionales

y la capacidad del colaborador para administrar las mismas teniendo en cuenta el entorno de cambio constante en el cual nos desarrollamos.

Algunos aspectos a considerar en el entrenamiento de las emociones, son la identificación de los sentimientos propios y la de los demás, el control de impulsos, el reconocimiento de situaciones problemáticas y su verbalización, la empatía, la búsqueda de soluciones adecuadas a diferentes situaciones cuestionables, el mejoramiento de la actitud y vocación de servicio, el trabajo grupal, el mejoramiento de la cooperación, la ayuda y la actitud de compartir. Gracias a la inteligencia emocional la alta gerencia debe ser cuidadoso en la utilización del lenguaje, no solo en las reuniones con los técnicos, sino también en reuniones con los operarios, debido a que el lenguaje que se usa puede modificar el pensamiento de las personas que van a desempeñar actividades dentro de la empresa, este lenguaje puede actuar en ocasiones como impulso para alcanzar objetivos importantes o en su defecto para limitar el alcance de las metas.

El pensamiento y el lenguaje nos llevan a determinar las acciones concluyentes en el proceso de transformación personal y por ende empresarial. La Programación Neurolingüística (PNL) juega un papel importante en el direccionamiento de objetivos en los colaboradores, es determinante para la alta Gerencia conocer y aprender a utilizarla como una herramienta aliada en el día a día que facilitara la comunicación y el desarrollo de la competitividad en la Organización.

Gamboa, G. (Bogotá D.C 2018) presentó la tesis “Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-MATEC S.A.S.” Fundación universitaria los libertadores facultad de psicología. Para la realización de esta investigación la muestra se distribuyó determinado por las funciones ejecutadas al interior de la organización: planeación estratégica, misionales y apoyo. Planeación estratégica 1, Misional 9 y Apoyo 2-, se recurrió a la participación activa de los sujetos sin exclusión por condición sexual siendo esta: Colaboradoras Mujeres 2, Hombres 10; la muestra contó con sujetos de diferentes rangos de edad: 10 de 21 a 40 años y 2 de 41 a 65 años.

Entre las conclusiones se ha determinado que el fortalecimiento de las aptitudes emocionales que se sistematizan en la teoría de la inteligencia emocional se evidencia la importancia de promover un ambiente de trabajo armónico a través de la participación de los integrantes, buscando una mejora en el desempeño, suprimiendo las barreras comunicacionales y fomentando la retroalimentación mediante la adecuada resolución de conflictos que puedan surgir en las dinámicas de trabajo en equipo, en la empresa; en cuanto a la evaluación de Clima Organizacional, uno de los cambios generados en los factores que componen la relevancia de la inteligencia emocional se evidencia que los colaboradores han distribuido de manera más óptima los tiempos laborales permitiendo una carga laboral equilibrada dentro de estas, logrando un ambiente colaborador y calificado.

Con esta investigación podemos concluir como el desarrollo y la estimulación de la inteligencia emocional permitió a los colaboradores hacer que sus emociones trabajen para ellos, utilizándolas con el fin de guiar el comportamiento y pensar en mejorar los resultados que se pueden obtener del desarrollo de sus labores dentro y fuera de la organización, logrando personas altamente afectivas y emocionalmente con habilidades, competencias y características beneficiosas para la convivencia en la organización.

El desarrollo de las aptitudes de la inteligencia emocional ha permitido que la organización del trabajo sea un sistema integrado dependiente del rendimiento y de la interrelación de todos los individuos que forman parte de ella. A lo largo de la investigación se ha comprobado lo importante que es la inteligencia emocional para la conducta, para la relación con los demás y para lograr una organización emocionalmente inteligente en la que los empleados pudieron crear un sistema de interacción con técnicas y herramientas de la inteligencia emocional.

La aptitud emocional ha sido importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad. La eficiencia de los líderes ha aumentado el desempeño de todos, ha creado lazos de comunicación, motivación y dedicación al trabajo. Para concluir, tomando en consideración lo dicho por Feldman (2006), quien afirmó que el rendimiento laboral se ve afectado por factores personales y familiares, se puede a

confirmar que la inteligencia emocional es necesaria para un rendimiento laboral alto. El cociente emocional, junto con el coeficiente intelectual, los hábitos de vida, y otra gama de factores determinan el alto rendimiento de un colaborador. p. 96/101.

Williams, L. (2013) Desarrolló la Tesis titulada "Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia publica" presentado en la Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, División de estudios de Posgrado, para obtener el grado de Maestría en psicología con orientación laboral y organizacional. El objetivo de estudio fue conocer la percepción del talento humano relacionado al clima laboral en una dependencia municipal; se aplicó a una población de 20 empleados, la encuesta de clima laboral, la misma que se dividió en 5 dimensiones enfocadas en procesos de comportamiento organizacional: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; dichos procesos se eligieron en base a las necesidades de la organización. El estudio pretendió identificar fortalezas y áreas de oportunidades, para ser consideradas en los procesos de mejora de la gestión pública en la dependencia Municipal. En conclusión, el clima laboral se ha encentrado en un 46% en el contexto de una administración colegiada, la dimensión mejor evaluada fue el trabajo en equipo con un 74%, la que arrojó una menor puntuación fue la motivación con un 17%. El diseño metodológico fue de corte transversal descriptivo y como sustento del marco referencia se utilizó la teoría base de la psicología del comportamiento organizacional de Robbins (1999).

Manrique, J. (2015) Presentó un trabajo de investigación titulado "La cultura, Clima organizacional y la Inteligencia emocional de una empresa familiar en la ciudad de Cartagena" para optar al título de Magister en Administración MBA, en Universidad tecnológica de Bolívar Facultad de economía y negocios Programa MBA, Cartagena, mayo de 2015. En este trabajo se evidencia el valor de la cultura y sus contenidos como la interacción entre los individuos de la entidad, las actitudes que predominan, las aspiraciones de todos que no son percibidas a simple vista, que solo puede ser percibida por sus efectos positivos o negativos.

Chiavenato (2009) propone 4 tipos de cultura organizacional: la cultura autoritaria coercitiva, autoritaria benevolente, cultura consultiva, y cultura participativa; demostrando sus características distintivas, que caracterizan la organización. El objetivo de esta investigación fue determinar la cultura, el clima organizacional y la inteligencia emocional, en una empresa familiar de la ciudad de Cartagena, Colombia. Los resultados arrojaron que el 65% de los individuos refirieron que su jefe inmediato es enfermero, el 54% manifestó que tiene de 5 a 9 años en la empresa, el 59% de los individuos perciben que existe un buen clima organizacional; en cuanto a la variable inteligencia emocional, los colaboradores deben mejorar su capacidad de percepción, comprensión y regulación.

El tipo de investigación fue un estudio descriptivo de corte transversal y cuantitativo. La población constituida por 80 personas que laboran en la Clínica Estrios, de la ciudad de Cartagena. La muestra estuvo conformada por 66 personas y se realizó un muestreo aleatorio simple. Se aplicó la escala de cultura y clima organizacional de la doctora María Isabel Munar, adaptada para este estudio en particular por Manrique y Col, que tiene un alfa de Cronbach de 0.76, lo que indica la confiabilidad para evaluar cultura y clima organizacional teniendo en cuenta los distintos tipos de cultura proporcionados por Chiavenato y las dimensiones de clima organizacional definidas por Litwin, también se utilizó la escala inteligencia emocional tmms-24, tipo Likert con confiabilidad de 0,8 que miden las tres dimensiones claves de la inteligencia emocional intrapersonal, Claridad emocional y Reparación de las propias emociones, competencias claves del constructo inteligencia emocional.

En lo que respecta a la cultura y clima de la organización el 63,1% recibe la información de manera oportuna, el 52,3% percibe que la información se comunica a todo el personal, el 78,5% de los colaboradores aducen que la información es formal y confiable, el 47,6 piensa que puede opinar sin temor a ser censurado, el 57,1% percibe que los canales de comunicación con los superiores son adecuados, el 50,7% de los colaboradores perciben que la comunicación informal es sana, el 41,1% percibe que los jefes saben manejar sus emociones negativas, el 67,7% de los colaboradores perciben que los jefes atienden sus necesidades, el 72,3% tienen

en cuenta sus opiniones, el 63,1% percibe que los líderes son organizados y trabajan en base a un plan, el 67,8% percibe que los líderes comunican de manera clara los objetivos y tareas a realizar, el 63,1% percibe que las condiciones físicas de trabajo son adecuadas, el 64,7% de encuestados considera que cuenta con los equipos adecuados para realizar su trabajo, el 72,3% de colaboradores afirman que sus decisiones son respaldadas por el jefe, 75,4 conoce las metas y políticas de la empresa, el 58,4% de los colaboradores cree que la empresa tiene un buen clima organizacional; en lo que respeta a la inteligencia emocional, el 93,9% de los colaboradores están de acuerdo en que prestan mucha atención a los sentimientos, el 59,1% de las personas dicen tener presente su estado de ánimo constantemente, el 77,3% de los colaboradores percibe tener constantemente presente sus sentimientos, finalmente, el 98,5% por lo general percibe sus sentimientos hacia los otros colaboradores, el 95,5% de los individuos dice estar optimista aunque la situación sea adversa.

Férreo, M. (2015) presentó la Tesis doctoral “Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de Supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas CC, 2016” en la Universidad Complutense de Madrid, Facultad y Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación para optar al grado de doctor. El objeto del estudio fue la Formación emocional para el Desempeño Laboral y las correlaciones entre ambas variables. La localización del estudio se sitúa en uno los Centros de Llamadas CC (Call Centers) organizaciones empresariales actuales más dinámicas con la pretensión de entender de manera concreta, la relación entre la Inteligencia Emocional de los supervisores de equipos de trabajo y el Desempeño Laboral de los equipos de operadores bajo su responsabilidad; los objetivos de la tesis fueron:

- Comprobar si hay diferencias en los niveles de Inteligencia Emocional y de Desempeño Laboral entre los colectivos socio-demográficos (Género, edad, formación y experiencia laboral) de los encuestados.
- Medir si un programa intensivo de formación emocional, puede influir en la mejora de la Inteligencia Emocional de los participantes.

- Evaluar los resultados en la mejora de las variables de Desempeño laboral de los equipos bajo supervisión.
- Corroborar la idoneidad del programa formativo en el entorno empresarial de los CC.

El PIEI (Programa de inteligencia emocional intensiva) realiza una potente inmersión en sólo dieciséis horas para capacitar en determinadas competencias de la Inteligencia Emocional (Autoconciencia, Autorregulación y Empatía). El programa está dividido en tres módulos que se imparten en forma de tres talleres presenciales y vivenciales. Tiene treinta y dos dinámicas totalmente originales. El diseño de la investigación es cuasi-experimental que realiza una evaluación de los componentes de la Inteligencia Emocional (Intrapersonal e Interpersonal) y del Desempeño Laboral. Al inicio de la investigación se aplicó el Pretest para posteriormente intervenir con el programa PIEI mediante la aplicación de un Posttest; la población fue de 282 personas, de ambos sexos, con los que se ha realizado la investigación a lo largo del año. Para medir las variables de Inteligencia Emocional, se han usado los instrumentos de auto-cuestionario como son el TMMS-24, para medir la Inteligencia Emocional Intrapersonal (representada por la Atención, Claridad y Reparación Emocional) y el TECA para la Inteligencia Emocional Interpersonal (Empatía) Las dos pruebas están homologados por su validez y confiabilidad medidas por el alfa de Cronbach y validez factorial. Para medir el Desempeño Laboral (Rendimiento, Ausentismo y Rotación), se han usado algoritmos específicos de la organización implicada (CC) Para contrastar las hipótesis planteadas se han usado desde contrastes Chi-cuadrado hasta Anovas factoriales de datos repetidos, pasando por análisis correlacionales de Spearman y de Pearson. Para todo ello se ha usado el programa SPSS y hojas Excel.

Los resultados de la investigación han revelado que en situación Pretest, no existe diferencia en ninguna de las variables que evalúan la Inteligencia Emocional de los supervisores, y tampoco en el Desempeño Laboral de los equipos que supervisan. No se ha encontrado relación entre la IE de los supervisores y el Desempeño Laboral de sus equipos tanto en situación Pretest como Posttest. Por el contrario, sí se ha encontrado impacto significativo del programa PIEI en todas las variables estudiadas, en situación Posttest.

Las conclusiones han aportado información que indica que los objetivos se han conseguido, destacando la importancia del impacto del programa PIEI para su adaptación al entorno empresarial y el cumplimiento de los requisitos de calidad que contiene el programas de formación emocional intensiva, recomendándose nuevas réplicas y nuevas líneas de investigación basándose en las características del programa y su aplicación en organizaciones comerciales, por la versatilidad y originalidad que ofrece el estudio, por la complejidad de la organización implicada; como consecuencias inmediatas de alcanzar los objetivos, son que las organizaciones de CC pueden utilizar el programa PIEI como parte del plan de desarrollo de los supervisores, y/o de la selección de profesionales como un soporte para conseguir los objetivos organizacionales.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable Inteligencia Emocional

Bar-On estableció tres dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, comprensión y regulación) que pueden ser medibles como partes del cociente emocional, a continuación su definición:

Dimensión de percepción de la emoción

Considera un conjunto de ítems que miden la capacidad de las personas para reconocer las emociones, a través de las expresiones faciales, los pasajes musicales, los diseños gráficos y los relatos.

Dimensión de comprensión de la emoción

Es un conjunto de ítems que definen la capacidad de las personas para reconocer cómo cambian sus emociones a lo largo del tiempo.

Dimensión de regulación de la emoción

Contiene un conjunto de ítems que permiten identificar las estrategias que se pueden seguir a la hora de enfrentarse con diversas dificultades de tipo emocional.

Goleman, D. Establece como un punto importante la competencia emocional (CE) que determina el grado de destreza del que somos capaces de alcanzar el dominio de nuestras facultades afectivas. Las personas que han alcanzado una buena competencia emocional son aquellas que disfrutan de una situación ventajosa en los diversos dominios y dimensiones de la vida en los ámbitos social, cultural, política y económica, así mismo, divide las competencias emocionales en personales y sociales y las define de la manera siguiente:

Competencias emocionales personales; determinadas por el modo en que la persona se relaciona con sus propias emociones y sentimientos; tales como:

- **Conciencia de uno mismo;** conciencia de las propias emociones, estados de ánimo y sentimientos.
- **Autorregulación;** control de las emociones, el estado de ánimo y los sentimientos.
- **Motivación;** impulsos básicos que guían o facilitan el logro de los objetivos.

Competencias emocionales sociales; determinan el modo en que la persona se relaciona con los demás y pueden identificarse como:

- **Empatía;** sensibilidad para detectar las señales externas que indican lo que la persona necesita o quieren los demás.
- **Habilidades sociales;** las capacidades para inducir respuestas deseables en los demás.
- **La empatía;** así como las habilidades sociales, son importantes dentro de la inteligencia emocional, con la primera se entiende, se escucha, se comprende y se interpreta los sentimientos de las otras personas y a la vez permite manejar las relaciones con los demás, pero, si alguna de estas fallan, las emociones se verán afectadas en la relación con lo demás e influirá en la situación de la salud física.

Goleman, D. (1996), sistematiza la teoría de las inteligencias personales de Gardner y las organiza en cinco competencias siguientes:

- **Competencias del conocimiento de las propias emociones**

La capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, es la piedra angular de la inteligencia emocional porque permite diferenciar entre una persona a merced de sus emociones y otra que tiene el control sobre ellas.

- **Competencias de la capacidad de controlar las emociones**

Es la conciencia de sí mismo, es la habilidad básica que permite controlar los sentimientos y adecuarlos al momento. Las personas que no pueden manejar estas habilidades caen en las tensiones y aquellas que manejan esto se recuperan muy rápidamente de los reveses y los contratiempos.

- **Competencias de la capacidad de motivarse uno mismo**

El control de la vida emocional debe estar direccionada a un objetivo, haciéndolo más motivador, emocionante y creativo para el logro de las metas. El autocontrol emocional es importante porque permite enfrentar exitosamente cualquier inconveniente en la vida. Las personas que poseen esta habilidad son más productivas y eficaces en su trabajo.

- **Competencias del reconocimiento de las emociones ajenas**

La empatía está relacionada con el comportamiento altruista, se evidencia en aquellas personas que se ligan a la docencia, a las profesiones sanitarias, a las ventas, etc. Dado que requieren de habilidades que les permita socializarse y llevarse bien con los demás.

- **Competencias del control de las relaciones**

Habilidad para relacionarnos adecuadamente frente a las personas con emociones distintas y ajenas. El liderazgo, la popularidad y la eficacia interpersonal están ligadas con esta habilidad de relacionarse con los demás.

Ugarriza y Pajares (2005), adaptan a la realidad socio cultural de Lima Metropolitana, el instrumento Inventario de Cociente Emocional (ICE) para medir las competencias emocionales, utilizando los aportes de Bar-On; que fue organizado en los componentes siguientes:

- **Componente intrapersonal**

Ligado a la habilidad de conocerse a sí mismo dado que es importante la comprensión de los estados emocionales propios, incluyendo las experiencias de las múltiples emociones, y ser conscientes de los propios sentimientos, expresadas en las dinámicas inconscientes o por una elección preferente y espontánea.

- **Componente interpersonal**

Habilidad que permite diferenciar las emociones, por medio de gestos y situaciones expresivas, que puedan tener algún significado en las personas emocionalmente distintas; permite involucrarse y sintonizar empáticamente con las experiencias emocionales de otras personas, y comprender sus estados emocionales; es decir significa comprender nuestros estados emocionales y compararlos con los estados emocionales de los demás, con o sin manifestaciones externas evidentes y relacionarnos con ellas para ayudar, en situaciones adversas.

- **Componente de adaptabilidad**

Es la habilidad que permite el uso de un vocabulario asertivo, apropiado y las expresiones verbales de las emociones, en términos aceptables por los demás para adaptarse al sistema de Relaciones Humanas convencionalmente establecidas.

- **Componente manejo del Estrés**

Es la habilidad y el poder para afrontar emociones complicadas o estresantes, utilizando estrategias auto reguladoras, como la resistencia al estrés, las conductas evitativas, que disminuye la intensidad o la duración temporal de estados emocionales adversos.

- **Componente del estado de ánimo en general**

Conjunto de habilidades para alcanzar la capacidad emocional de autoeficacia, para verse o proyectar una imagen tal como debe sentirse frente a los demás. Las personas con buen estado de ánimo deben aceptar sus propias experiencias emocionales, internas y externas, de acuerdo con sus propias creencias morales y emocionales.

- **Componente de las emociones**

Según Salovey y Mayer (1997) la inteligencia emocional viene a ser conjunto de la inteligencia social, que permite comprender la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, y de los demás, asimismo, permite discriminar entre ellos y utilizarlos adecuadamente, para guiar los pensamientos y los sentimientos emocionales.

Riback (1998) define a las emociones, como impulsos que llevan a activar un programa de reacciones automáticas, adquiridos durante milenios que viene durando en la evolución y que nos permiten afrontar situaciones verdaderamente difíciles, es un sistema que cuenta con tres componentes siguientes:

- **Componente Perceptivo**

Permite detectar los estímulos sensoriales, que además incluye elementos hereditarios, como la predisposición a valorar el vacío, lugares cerrados, insectos, posibles situaciones peligrosas que constituyen la parte de las experiencias vivenciales, lo que puede originar el surgimiento de una fobia, la ansiedad por los exámenes o el placer por un trabajo bien realizado.

- **Componente Motivacional**

Se encarga de impulsar, mantener y dirigir la conducta relacionada por la reacción del sistema endocrino y las secreciones hormonales, por ejemplo: el miedo impulsa a la evitación.

- **Componente Conductual**

Permite analizar tres manifestaciones de reacción fisiológica, (percepción externa e interna, pensamientos y conductas manifiestas). El conductual es el elemento más influenciado por las experiencias del aprendizaje previo y el medio cultural; por ejemplo la manifestación de pena en distintas culturas o el desarrollo de las estrategias de evitación frente a las situaciones de prueba, en el ámbito familiar, social, comunal y escolar o en las fobias que adquieren los estudiantes.

Paul Ekman define que, las expresiones faciales concretas (miedo, ira, tristeza y alegría), giran en torno a cuatro conductas manifiestas, que son reconocidas por personas de culturas diversas procedentes de todo el mundo, este hecho lleva a la universalidad a expresar y reconocer estas emociones básicas. Charles Darwin fue el primero en darse cuenta sobre la universalidad de las expresiones faciales de las emociones, quien lo consideró como una evidencia dada por las fuerzas de la evolución en nuestro sistema nervioso central.

Bisquerra (2005) establece que, las emociones pueden ser positivas o negativas. Entre las emociones positivas encontramos alegría, compasión, humor, satisfacción, amor y felicidad. En cambio, las emociones negativas tienden a evitar la parte pensante del cerebro, caracterizándose por permanecer más tiempo en el sujeto y suelen ser más frecuentes como la ira, el rencor, el miedo, el odio, la ansiedad, la venganza, la tristeza, el resentimiento, la vergüenza, la adicción, la aversión, etc.

Las emociones y la inteligencia; Para explicar la relación de las emociones con la inteligencia, los grupos generacionales de psicólogos de distintas tendencias y culturas concluyeron y coincidieron con las proposiciones de Gardner, en el sentido de que, el cociente intelectual (CI) solo se ocupa de una estrecha franja de habilidades lingüísticas y matemáticas, de modo que el estudiante con un CI alto se le puede predecir éxito en el aula o llegar a ser un buen profesional, pero esto no tiene ninguna relación respecto al camino que seguirá la persona una vez concluida su educación. Frente a la tendencia del predominio del

cociente intelectual en los sistemas educativos, Sternberg y Salovey, han adoptado una visión más amplia de inteligencia y que tiende a ampliar los horizontes de la evolución humana, posición esta que los ha llevado a acuñar el término inteligencia emocional que tiene otra significación ligada a lo personal y emocional dotándoles de habilidades para ejercer liderazgo y notoriedad.

2.2.2. Variable Clima Laboral

Esta variable Clima Laboral u Organizacional es una teoría desarrollada por diversos autores que coinciden en la importancia que implica lograr mejores condiciones laborales dentro de las organizaciones, de modo tal, que se ha convertido en una herramienta fundamental para la mejora continua de las condiciones laborales, lo que redundará en el aumento de la productividad, formando parte de la cultura organizacional; en esta búsqueda, el constructo ha sido estudiado desde la década de los 80 hasta la actualidad, enfocando diversos aspectos de una organización, especialmente en aspectos que se perciben en el Área de Recursos Humanos; al respecto, se toma como referencia las definiciones de autores altamente representativos que respaldan la diversidad más amplia de la variable Clima Laboral u Organizacional.

Brown, W. y Moberg, D. (1990) sostienen que el clima organizacional está constituido por una serie de características propias del medio ambiente interno de la organización tal como debería ser percibido por los miembros de esta.

García (2007) arguye que el clima laboral es un componente estrechamente articulado con la motivación de los colaboradores de modo tal que si la motivación de éstos se encuentra elevada, el clima laboral se muestra favorable y produce relaciones de satisfacción, animación, interés y cooperación entre los colaboradores; en cambio cuando la motivación de los trabajadores es baja, por motivos como frustración, o por insatisfacción de las necesidades individuales, el clima laboral tiende a deteriorarse.

Peiro y Prieto (1996) señalaron que, Clima laboral es el ambiente físico humano en el que diariamente se realiza el trabajo en el seno de una organización, influyendo en los niveles de satisfacción y productividad, relacionándolos con las habilidades y capacidades de la dirección ejecutiva, los comportamientos laborales de las personas, con la manera de ejecutar las tareas y de relacionarse entre compañeros, con la realización interactiva con la empresa, con los equipos y máquinas que se utilizan y con la propia actitud de cada miembro. El Clima laboral, es una dimensión que se fundamenta en las percepciones de las personas cuya existencia está determinada por la visión compartida, se manifiesta de manera transversal en todos los grupos y niveles de la organización, no es un constructo singular sino grupal y organizacional coincidente con la visión social, cognitiva y normativa de las organizaciones.

Robbins (1999) concibe que, el clima laboral es la percepción por el cual los individuos se identifican y organizan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente de trabajo. Psicológicamente es la forma en que se clasifican, organizan, identifican los elementos constitutivos de la organización para la abstracción sensorial que permite comprender el entorno.

Rodríguez (2011) define al clima laboral como un conjunto de percepciones compartidas por los demás miembros de una organización respecto a la realización del trabajo como el ambiente físico en que se realizan las tareas, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a la productividad y las regulaciones formales que le dan sostenibilidad a la organización laboral.

Palma S. (2004) establece que, el Clima Laboral es la percepción del trabajador con respecto a su entorno laboral y funcional de aspectos vinculados como posibilidades de autorrealización personal, involucramiento con el cumplimiento de las tareas asignadas, la supervisión que debe acatar, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y el conjunto de las condiciones laborales que facilitan el cumplimiento óptimo de las tareas.

Chiavenato (2004) explica que, el constructo Clima Laboral abarca todas las características del medio ambiente de laboral, y son percibidas, directa o indirectamente por los colaboradores, las mismas que los involucran a adoptar patrones de comportamiento laboral. El clima laboral es una variable que interviene entre los factores organizacionales, los corporativos y los individuales.

Todas las definiciones, permiten comprender la significación global de la teoría del clima laboral, desde características físicas, estructurales, cognoscitivas, normativas, reguladoras y motivacionales percibidas por los empleados de una organización, frente a su ambiente laboral como elemento significativo para estimular la capacidad sensorial y poder discriminar lo óptimo o ineficiente sobre el medio donde los trabajadores brindan un servicio laboral; por lo tanto, el Clima laboral u organizacional es el lugar y ambiente donde los trabajadores se desenvuelven cotidianamente, es el trato que brinda el jefe o el líder a los equipos de trabajo, la buena o mala relación que se tenga con el resto del personal que conforman la organización; repercutirá como vínculo u obstáculo para el buen o mal rendimiento de los trabajadores y por añadidura determinará el nivel de funcionamiento de la organización en su conjunto.

A lo largo de los años, se han desarrollado muchas teorías respecto al clima laboral y sus implicancias en el clima organizacional, sin embargo, la Teoría de Rensis Likert (1965) se mantiene vigente con el sólido respaldo de numerosos estudios realizados con sus aportaciones, cuya premisa refiere a la “Teoría de la variable de Rensis Likert (1965)”, que establece que el comportamiento organizacional asumido por los subordinados, depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones laborales que ellos mismos lo perciben, por consiguiente, la reacción estará determinada por la percepción. Para Rensis Likert, existen muchos factores que influyen en la percepción del clima organizacional, que son parámetros relacionados al contexto del nivel de tecnología y estructuras del sistemas administrativo y organizacional, así como la posición jerárquica o subordinada que se ocupa dentro de la organización, el salario que percibe, la personalidad, las actitudes, los niveles de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima laboral.

Rensis Likert, establece tres tipos de variables que se utilizan para definir las características propias de cada organización, las mismas que influyen en la percepción individual del clima laboral, definiéndolas como:

- **Variables Causales**

Son variables independientes, que orientan e indican el sentido, en el que una organización funciona, evoluciona y obtiene resultados. Las variables causales comprenden las estructuras organizativas, administrativas, normativas como los reglamentos, acuerdos, competencias y las actitudes comportamentales.

- **Variables Intermedias**

Estas variables están orientadas a la medición del estado interno para el funcionamiento de la empresa, comprenden aspectos tales como motivación, el rendimiento, la comunicación, la eficiencia y la toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que son las que constituyen los procesos básicos que dan vida a la organización.

- **Variables Finales**

Estas surgen como resultados de los efectos de las variables causales y las intermedias, detalladas con anterioridad y que están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización, como la productividad, la estructura de costos, la calidad de los productos y las utilidades. La interacción de estas variables trae como consecuencia, la determinación o clasificación de tres grandes tipos y seis sistemas de clima organizacional (MAPRO).

2.2.3. Tipos de Clima Organizacional

a. Clima Organizacional - Autoritario

Este tipo clima organizacional presenta un ambiente estable y aleatorio, donde la comunicación de la dirección con sus empleados es vertical de arriba hacia abajo, adoptando directrices e instrucciones específicas; está conformado por tres sistemas de clima organizacional (Autoritario-Explotador, Autoritario-Paternalista y Autoritario-participativo).

Sistema Autoritario/Explotador

En este sistema, la dirección no posee confianza en sus empleados, percibiéndose temor, castigos, amenazas, raras veces recompensas, la satisfacción de las necesidades permanece en niveles psicológicos y de seguridad y la interacción entre los superiores y subordinados es disfuncional. Las decisiones y los objetivos se toman únicamente en la alta gerencia.

- Sistema Autoritario/Paternalista

Se caracteriza por la confianza entre la dirección y los subordinados; las decisiones en su mayor dimensión las toma la alta gerencia, y solo algunas corresponde a planta o plana menor; se utiliza recompensas y castigos como estímulos de motivación y persuasión; se manejan mecanismos de control los cuales pueden delegarse a niveles intermedios y de plana menor. En este clima la dirección pondera las necesidades sociales de los empleados, dando la impresión de un ambiente estable y estructurado, puede desarrollarse grupos informales que no siempre reaccionan a los fines de la organización.

- Sistema Autoritario/Participativo

Sistema que se caracteriza porque está conformado por el sistema III, el cual es Consultivo y el sistema IV, que es el Participación en grupo.

b. Clima Organizacional - Consultivo

En este tipo de clima organizacional, la comunicación es ascendente y descendente; hay una interacción moderada de tipo superior- subordinada, y a veces un alto grado de confianza; que caracteriza la confianza que tienen los superiores en sus subordinados; este clima Consultivo, permite a los empleados tomar decisiones específicas, que satisfacen necesidades de reconocimiento, prestigio y autoestima, utilizándose solo recompensas y castigos ocasionalmente; el dinamismo y la administración se orienta bajo la forma de objetivos por alcanzar; el control se delega de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores.

c. Clima Organizacional de Participación en grupo

En este tipo de clima organizacional, existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección; la toma de decisiones está diseminada en todos los niveles de la organización, la comunicación fluye de forma ascendente, descendente y lateral. La motivación de los empleados se da por su participación y su involucramiento en el logro de objetivos y alto rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la elevación del rendimiento en función de los objetivos y las metas. Las relaciones de trabajo entre supervisores y supervisados se basa en el respeto, la amistad, la confianza y las responsabilidades que son compartidas; asimismo, los grupos formales e informales funcionan sin distinciones y frecuentemente son los mismos. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo, siendo este el medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica. Esta teoría es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional debido a que postula el surgimiento y establecimiento de un clima participativo, que permitirá una óptima percepción de los trabajadores hacia el ambiente laboral, afirmando el fortalecimiento de la organización que emplee métodos que al mismo tiempo aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus trabajadores, generando

un clima positivo y finalmente alcanzaran un mejor rendimiento dentro de la organización.

Sobre la Importancia del Clima laboral; Toro (2001) define que, la importancia del clima laboral radica en que actúa como un potente facilitador de la productividad y de la competitividad en una empresa. En las empresas en las que existe una cultura más elaborada y más solvente, el clima organizacional tiende a ser más homogéneo. Asimismo, el clima organizacional brinda una salud organizativa por la satisfacción que sienten las personas en la realización del trabajo, facilitando la adaptación de estrategias para enfrentar a un posible entorno conflictivo, que hace posible la regularidad y el buen funcionamiento para conseguir los objetivos y la rentabilidad; los sentimientos positivos de las personas son correspondidas con satisfacción, colaboración y buenas relaciones entre los grupos.

2.2.4. Indicadores del Clima laboral que influyen en la satisfacción laboral

Los indicadores se detallan y miden sobre la base de la aplicación de pruebas psicológicas, por ende, el clima organizacional está sujeto a la evaluación de indicadores que logrará una percepción positiva o negativa del trabajador y la satisfacción o insatisfacción ante su empleador; estos indicadores pueden ser los siguientes:

a. Autorrealización o desarrollo personal

Palma, S. (2004) concibe la autorrealización como la apreciación que tiene el trabajador en lo concerniente a las posibilidades que en el medio laboral pueda ser favorecido en el desarrollo personal y/o profesional, como un complemento a futuro, en el desarrollo de sus funciones, o, en la ejecución de las tareas; así, el trabajador puede empeñarse con mayor ahínco para un progreso personal en la institución. Esta probabilidad es percibida por los trabajadores de una organización que en la empresa encontrarán apoyo y estímulos para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación para su

autorrealización, por lo que prefieren puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades dónde ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación. En cambio, los puestos de trabajo que tienen pocos retos, son rutinarios y provocan fastidio; por otra parte, la saturación de muchos retos causa frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones laborales moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Palma, S. (2004) Considera que el involucramiento laboral es otro indicador, que se relaciona con la identificación de valores organizacionales y el compromiso del cumplimiento y desarrollo de las metas de la organización; lo que significa tener mayor compromiso con la organización, asumiendo un comportamiento organizacional, ligado a la aceptación de los objetivos y valores de la empresa como propios, con un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su consolidación y bienestar. El involucramiento laboral, como indicador, sujeto a medición, se hace más potente con las expresiones de Litwin y Stinger (1978): “Es necesario que los trabajadores emanen el espíritu de cooperación, es decir, el sentimiento de apoyo mutuo entre niveles superiores e inferiores, para alcanzar un mayor disfrute frente a la tarea”.

b. Supervisión

Palma, S. (2004), la supervisión es un indicador, que mide las apreciaciones de funcionalidad y significación de los superiores jerárquicos, en la verificación de estándares permitidos dentro de la actividad laboral; asimismo, es una relación de apoyo y orientación, para darle mayor eficacia a las tareas que forman parte de un desempeño funcional, así, el supervisor brinda apoyo a los trabajadores, para superar obstáculos dentro de la organización.

La supervisión y la evaluación que se hace a los trabajadores, ayuda a mejorar la satisfacción y el rendimiento en la producción de bienes o servicios. Los resultados de esta medición en una organización, confirman la preocupación, primero por sus empleados y después por las tareas a realizar, y contribuyen a lograr una producción mayor; contar con empleados con un grado más notable de

satisfacción en el trabajo, eleva la moral por lo que el trabajador percibirá, su ambiente laboral de modo favorable, lo cual influirá directamente en su motivación. Este aspecto también contribuye al buen clima laboral, dado que los colaboradores al tener claridad sobre sus líneas de autoridad, les generan mayores niveles de confianza y una mejor solución ante conflictos laborales, que suceden en las áreas de la organización (Chiavenato, 2007).

c. Comunicación

Palma, S. (2004) refiere que la comunicación como indicador del clima laboral, mide el grado de celeridad, fluidez, coherencia, claridad, y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización, así, como en la forma del trato y atención a usuarios y/o clientes de la misma; por ejemplo, si se cuenta con acceso a información necesaria para cumplir con el trabajo y la organización fomenta y promueve la comunicación interna, entonces la comunicación puede ser eficaz o deficiente; la comunicación es un elemento muy importante en las empresas.

Chiavenato (2000) menciona “Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común”. Un buen proceso de comunicación permite tener unida a la empresa en términos de que, le proporciona los medios para transmitir información vital para las actividades y la obtención de metas. Una comunicación asertiva, el respeto a los compromisos pactados, un ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de los factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento.

d. Condiciones Laborales

Palma, S. (2004) afirma que las condiciones laborales son el reconocimiento de necesidades (elementos materiales, estímulos económicos y/o psicosociales necesarios) para cumplir con las tareas que la institución provee; por ejemplo, una remuneración atractiva en comparación con otras organizaciones o la

disposición de tecnologías que facilitan el trabajo; las condiciones del ambiente físico general (espacio físico de la zona de trabajo, condiciones de ruido, calor, ventilación, contaminación, instalaciones, maquinas, etc.), son variables que determinan el clima organizacional; si un empleado no lograra desarrollar sus labores en espacios y ambientes adecuados, no rendirá como se espera en las tareas asignadas.

Esta variable permite percibir que los empleados presenten un nivel apropiado de confort dentro de la estructura laboral. De la misma manera, si el trabajador, se interesa en que su ambiente de trabajo le permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Estos indicadores, permitirán percibir un clima organizacional favorable para el empleado, siempre y cuando no estén influenciados por elementos negativos, lo que implicaría manifestar un comportamiento destructivo y contaminante; asimismo, se evidenciaría el descontento y la apatía para la realización del trabajo dentro de la empresa.

2.2.5. Diferencias entre clima organizacional y satisfacción laboral

Se debe tener muy claro los respaldos teóricos de estas dos variables, con el fin de evitar cometer errores en estudios que impliquen estas variables, es decir, ser conscientes que ambos términos son diferentes dentro del campo organizacional. Vásquez (1996) realizó una investigación y planteó la existencia de ciertas diferencias entre el clima y la satisfacción, las cuales se mencionan en la tabla siguiente:

Tabla 1. Diferencias de clima organizacional y satisfacción laboral

Clima organizacional	Satisfacción laboral
<ul style="list-style-type: none">▪ La organización es como un todo.▪ Describe cómo es la organización.▪ El individuo en particular es la organización como tal.	<ul style="list-style-type: none">▪ Se centra sobre algo particular▪ Es la valoración afectiva.▪ El individuo en particular es la unidad de análisis.

Fuente: Propia

La construcción de instrumentos de medición para ambos constructos debe diferenciarlos. Guillen (2003), establece que los factores que afectan el Clima Organizacional son los siguientes:

- **Factores Jerárquicos**

Los jefes, son los grandes responsables de mantener buenas relaciones laborales dentro de la organización. Desde el Gerente General hacia abajo, deben ser capaces de respetar en primer lugar a las personas, empoderar los roles de sus subordinados, enseñar y exigir.

- **Factores Estructurales**

En una estructura deficiente de la organización, donde los procesos, procedimientos y relaciones jerárquicas estén mal diseñadas, indudablemente afectará gravemente el clima organizacional, haciendo más ineficiente el trabajo, generando una disposición a trabajar a la defensiva y buscar culpables; perdiendo mucho tiempo en discusiones infértiles, comentarios de pasillo, etc. Se presupone que si la estructura organizacional es respetada, genera confianza y eficiencia, y sobre todo mantiene las relaciones en un plano formal que es muy importante para la salud de la organización.

- **Carencia de factores estratégicos**

Si la empresa trabaja sin herramientas de gestión, sin metas claras, sin políticas sostenibles ni planificación prospectiva; condena a la bancarrota la estructura y cultura organizacional; se sabe que , el clima organizacional está conformado por

factores que permiten alcanzar una percepción positiva o negativa de ésta; cabe recordar que toda organización siempre mantendrá un tipo de personalidad distinta a otra llevando su sello de particularidad, conllevando a los trabajadores a percibir su entorno laboral según la jerarquía, la estructura y la estrategia blindada en la organización.

2.3. Definición de términos básicos

Aprendizaje emocional y social

Según Goleman, la inteligencia emocional es adquirida y se aprende en familia, comunidad y escuela, forma a los estudiantes y hace de ellos mejores personas adultas, trabajadores eficientes, con actitudes y habilidades sociales para reconocer y gestionar sus emociones, demostrar interés y preocupación por las demás personas, formar buenas relaciones, adoptar decisiones responsables y afrontar los desafíos de manera constructiva.

Autoestima

Según Wilber (1995), la autoestima está vinculada a las propias características del individuo que hace una valoración de sus atributos y configura una autoestima positiva o negativa, en base a sus niveles de consciencia sobre sí mismo.

Autoconcepto

Según Vera y Zebadúa (2002), es una necesidad humana básica para la vida sana, relacionado con el bienestar general, cuyo funcionamiento permite la autorrealización; los problemas psicológicos actuales como la depresión, maltrato conyugal, etc., que se deben a un autoconcepto bajo o defectuoso.

Autorregulación emocional

Chóliz (2005) propone el término “reacción afectiva” a las acciones, instigadoras, fisiológicas, cognitivas, funcionales y reacciones subjetivas que invaden la normalidad de la conducta. La autorregulación emocional permite manejar adecuadamente la conducta y las reacciones fisiológicas “Invasión afectiva” a fin

de que, la emoción no domine al hombre, sino que pueda ser controlada considerando el contexto en el que se sitúa.

Educación Emocional

Bisquerra (2003) sustenta que la educación emocional, es una innovación educativa creada para desarrollar competencias emocionales que contribuyan a mejorar el bienestar personal y social, dando respuesta a las necesidades sociales que no son atendidas por la educación formal; la juventud enfrenta problemas emocionales (baja autoestima, depresión, estrés, violencia, delincuencia, anorexia, consumo de drogas, anomia, etc.) evidenciando la necesidad de educarlos para que adquieran competencias básicas emocionales para la vida, como elemento esencial de su desarrollo integral como persona, y los ayude a prevenir este tipo de situaciones.

Emoción

Bisquerra (2003), la emoción se produce con la información sensorial que llega a los centros emocionales del cerebro, que a su vez producen una respuesta neurofisiológica que procesa el neo córtex. Para entender el poder de las emociones sobre la mente humana se debe considerar la evolución del cerebro, la región más primitiva del cerebro es el tronco encefálico, que regula las funciones vitales básicas, como la respiración, el metabolismo, etc., de este cerebro primitivo emergieron los centros emocionales, que millones de años más tarde dieron lugar al neo córtex (cerebro pensante).

Empatía

La Teoría de Gallese, 2001, en la simulación del sistema de neuronas espejo se activan, cuando se observa a otra persona realizando una acción o experimentando una emoción similar, o la misma emoción. Es una especie de contagio emocional que permite percibir de modo automático el estado de otra persona. Puede entenderse como la capacidad cognitiva de una persona para reconocer los signos y señales expresivas de otra persona interpretando sus emociones; para comprender y compartir su estado sentimental, y para responder satisfactoriamente a sus necesidades sin renunciar a su propia identidad.

Habilidades sociales

Son destrezas necesarias para desenvolverse socialmente de manera adecuada y competente. La capacidad para comunicarse con criterio, dominio de los códigos, empatía y sentido del autocontrol, se fundamenta en el eje de las habilidades sociales. Su conocimiento puede aprenderse o perfeccionarse a lo largo de toda la vida.

Inteligencia emocional (IE)

Se concibe como la capacidad de las personas para percibir y considerar las emociones y los sentimientos de modo apropiado y preciso; el sentido para valorarlos y asimilarlos; la destreza para expresar un estado emocional; la habilidad para comunicar: acceder y/o generar sentimientos que promuevan la cercanía y la interacción; el criterio para analizar las situaciones anímicas y regular reflexivamente las emociones de forma que favorezcan el crecimiento emocional e intelectual (Mayer y Salovey, 1997).

Motivación

Maslow, en la “Teoría de la Motivación Humana”, trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas, las mismas que están identificadas en cinco categorías de necesidades en orden ascendente, de acuerdo a su importancia para la supervivencia; a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades surgen otras que modifican el comportamiento del mismo. Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de reconocimiento y auto-realización.

Proactivo

Según, Edward de Bono, el pensamiento proactivo es el enfoque donde no se deja que las cosas sucedan, sino a ser agentes activos del propio destino, estando siempre preparados ante lo que pueda pasar, modo de actuar antes de generado un problema y sus consecuencias. Es una perspectiva que se proyecta mediante la previsión y la anticipación de situaciones o escenarios que se desean evitar o crear. Si se interviene sobre asuntos de dimensión humana, el conocimiento y uso de la Inteligencia emocional será determinante de la proactividad.

Resiliencia

Según Vella y Sawyer, 2003, es la capacidad que adquiere una persona en situación de vulnerabilidad, para sobreponerse a situaciones de sufrimiento. No se trata de que una persona sea invulnerable a la adversidad, sino de conseguir superarla adecuadamente y sin que tenga consecuencias negativas para ella; la resiliencia se caracteriza porque permite a una persona conseguir beneficios posteriores después de pasar por problemas adversos, convive con la experiencia de la fragilidad humana hasta alcanzar la entereza frente a la dificultad. Esta capacidad de resistencia le permite a la persona adaptarse y superar circunstancias que pueden ser sumamente adversas. El resultado permite hablar en ocasiones de un proceso por el que la persona resiliente logra transformarse y salir fortalecida de una experiencia dolorosa.

Sentimiento

(Vallés y Vallés, 2003) lo consideran como el estado de ánimo o estado psíquico que sigue a la emoción, es la consecuencia directa. Se trataría de un estado afectivo más estructurado, complejo y estable que la emoción, pero menos intenso: presenta una menor implicación fisiológica. Su duración es mayor que la emoción y se caracteriza por el elevado contenido cognitivo que ofrece.

Poder personal

Rogers, (1978) sostiene que los humanos poseen, con sólo recibir la oportunidad, una enorme capacidad para usar el poder personal de manera correcta y benéfica, el individuo cuenta con vastos recursos para entenderse, para modificar el concepto de sí mismo, así como sus actitudes y la dirección de su conducta.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación entre la Inteligencia emocional y el Clima laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en Comas, 2019.

3.1.1.1. *Objetivo General*

Comparar la relación de los componentes del inventario Inteligencia Emocional (IE) y Escala Clima Laboral (CL).

Tabla 2. Hipótesis y objetivo general

Sujeto	CL	IE	Sujeto	CL	IE	Sujeto	CL	IE
1	194	163	25	174	145	49	216	177
2	205	162	26	197	165	50	200	145
3	192	113	27	176	168	51	200	177
4	182	160	28	187	176	52	197	192
5	174	149	29	213	164	53	207	178
6	238	171	30	153	148	54	153	171
7	217	161	31	223	171	55	222	152
8	193	149	32	170	158	56	174	164
9	233	170	33	183	171	57	157	150
10	178	159	34	159	136	58	168	177
11	194	198	35	199	155	59	213	183
12	221	150	36	161	176	60	142	188
13	195	162	37	233	188	61	178	159
14	191	181	38	145	163	62	176	173
15	161	170	39	218	185	63	220	185
16	180	162	40	163	181	64	138	156
17	144	140	41	179	181	65	134	147
18	178	117	42	180	171	66	125	165
19	179	167	43	192	161	67	148	176
20	151	165	44	155	198	68	132	186
21	195	173	45	188	152	69	191	181
22	241	174	46	167	147	70	186	167
23	209	188	47	184	161			
24	193	175	48	207	170			

Fuente: Propia

3.1.1.2. **Formulación y comprobación de la hipótesis general**

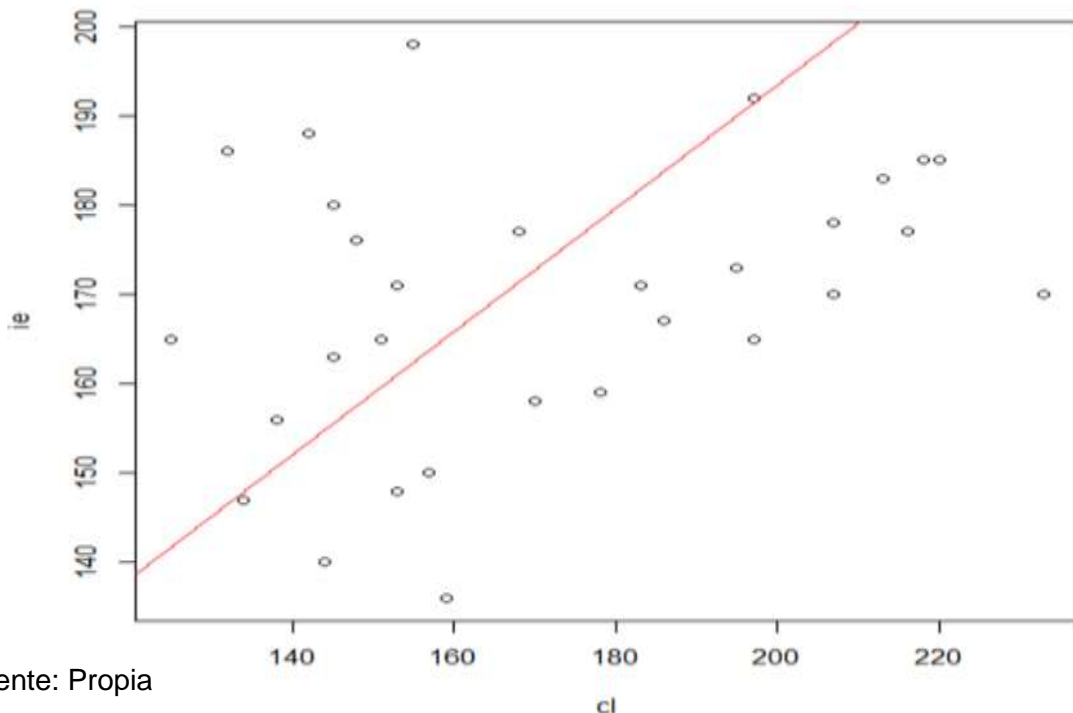
Ho: La variable condiciones laborales es *independiente*, de la variable estado de ánimo.

H1: La variable condiciones laborales está relacionada, con la variable estado de ánimo.

```
> summary(lm(data4$ie~data4$cl))  
Call:  
lm(formula = data4$ie ~ data4$cl)  
Residuals:  
    Min       1Q   Median       3Q      Max   
-31.0840  -9.1641  -0.0825   8.0023  31.5825   
Coefficients:  
            Estimate Std. Error t value Pr(>|t|)      
(Intercept) 140.59195   15.26935   9.207 5.77e-10 ***  
data4$cl     0.16662    0.08724   1.910 0.0665 .    
---  
Signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1  
Residual standard error: 14.68 on 28 degrees of freedom  
Multiple R-squared:  0.1152,    Adjusted R-squared:  0.08365   
F-statistic: 3.647 on 1 and 28 DF,  p-value: 0.06646
```

$\alpha = 0.1$ Nivel de confianza = 90% P-valor: 0.08352
A un nivel de confianza del 90% se obtiene prueba estadística suficiente para afirmar que existe relación entre las variables involucradas. R-Squared:11.52%

Figura 1.- Diagrama de dispersión de la hipótesis general



Fuente: Propia

3.1.2. Hipótesis Específicas

3.1.2.1. HE1. Hipótesis específica 1

¿Existe relación entre los componentes intrapersonal de la Inteligencia Emocional, y la realización personal de la variable Clima Laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en Comas, 2019?

3.1.2.2. OE1. Objetivo específico 1

Comparar la relación de los componentes Intrapersonal IE y realización CL.

Tabla 3. Hipótesis específica y objetivo específico 1

Sujeto	Intra personal	Realiza Ción	Sujeto	Intra personal	Realiza Ción	Sujeto	Intra personal	Realiza Ción
1	18	41	25	16	35	49	19	40
2	16	40	26	16	37	50	17	38
3	11	39	27	19	36	51	17	38
4	17	35	28	16	42	52	18	38
5	16	36	29	17	43	53	17	41
6	19	48	30	15	25	54	20	28
7	17	44	31	18	48	55	16	43
8	16	38	32	17	33	56	17	35
9	17	48	33	18	37	57	16	28
10	18	29	34	13	31	58	21	31
11	18	34	35	16	40	59	20	42
12	17	42	36	19	31	60	19	21
13	18	36	37	20	46	61	15	33
14	18	39	38	14	25	62	18	34
15	16	17	39	21	40	63	16	42
16	16	33	40	19	25	64	15	20
17	13	25	41	22	27	65	14	24
18	9	34	42	18	28	66	18	20
19	17	34	43	17	37	67	17	26
20	17	27	44	20	31	68	18	25
21	18	39	45	17	37	69	18	39
22	18	47	46	15	33	70	17	38
23	18	26	47	16	39			
24	17	42	48	18	39			

Fuente: Propia

3.1.2.3. **Formulación y comprobación de la hipótesis específica 1**

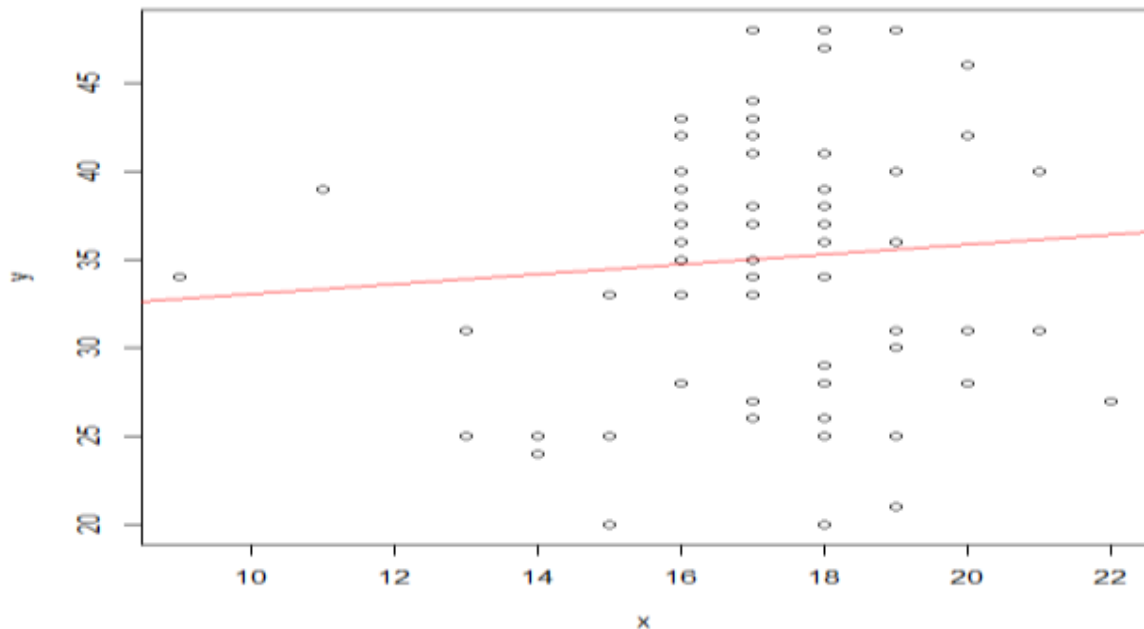
Ho: La variable Intrapersonal es independiente de la variable Realización.

H1: La variable Intrapersonal está relacionada con la variable Realización.

```
> summary(lm(data4$Intrapersonal~data4$realizacion))  
Call:  
lm(formula = data4$Intrapersonal ~ data4$realizacion)  
Residuals:  
    Min       1Q   Median       3Q      Max   
-3.890 -1.032  0.905  1.253  2.899   
Coefficients:  
            Estimate Std. Error t value Pr(>|t|)      
(Intercept)  2.3527     4.4461   0.529   0.6157      
data4$realizacion  0.3099     0.1087   2.851   0.0291 *     
---  
Signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1  
Residual standard error: 2.627 on 6 degrees of freedom  
Multiple R-squared:  0.5754,    Adjusted R-squared:  0.5046   
F-statistic:  8.13 on 1 and 6 DF,  p-value: 0.02913
```

$\alpha = 0.05$ Nivel de confianza = 95% P-valor: 0.0291
A un nivel de confianza del 95% se obtiene prueba estadística suficiente para afirmar que existe relación entre las variables involucradas. R-Squared:57.54%

Figura 2.- Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 1



Fuente: Propia

3.1.2.4. HE2. Hipótesis específica 2

¿Existe relación entre los componentes interpersonales de la Inteligencia Emocional y el involucramiento personal de la variable Clima Laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en Comas, 2019?

3.1.2.5. OE2. Objetivo específico 2

Comparar la relación de los componentes interpersonales de la Inteligencia Emocional y el involucramiento personal del Clima Laboral.

Tabla 4. Hipótesis específica y objetivo específico 2

Sujeto	Inter personal	Involucra miento	Sujeto	Inter personal	Involucra miento	Sujeto	Inter personal	Involucra miento
1	24	39	25	22	38	49	26	46
2	25	41	26	23	44	50	22	45
3	19	40	27	27	36	51	29	41
4	23	40	28	26	45	52	30	40
5	22	38	29	22	42	53	26	42
6	24	49	30	18	34	54	26	34
7	24	43	31	21	47	55	19	47
8	22	39	32	21	36	56	24	36
9	26	45	33	23	36	57	21	33
10	22	38	34	18	36	58	25	35
11	33	44	35	21	40	59	28	46
12	23	44	36	25	33	60	28	37
13	23	41	37	29	50	61	26	37
14	29	38	38	26	35	62	25	37
15	25	34	39	27	45	63	26	45
16	23	38	40	26	36	64	22	33
17	21	33	41	27	37	65	21	31
18	17	40	42	27	36	66	24	28
19	26	37	43	21	40	67	23	37
20	24	32	44	31	31	68	28	27
21	26	40	45	24	40	69	29	38
22	26	50	46	21	35	70	26	38
23	30	32	47	26	38			
24	30	42	48	22	41			

Fuente: Propia

3.1.2.6. *Formulación y comprobación de la hipótesis específica 2*

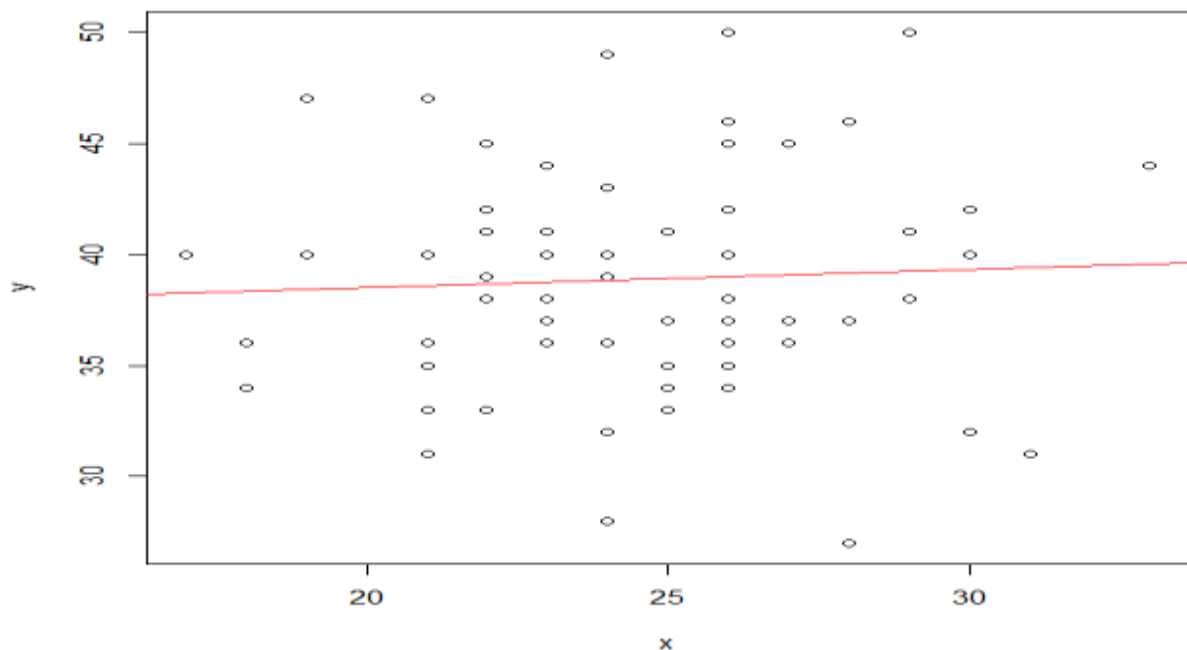
Ho: La variable Interpersonal es independiente de la variable Involucramiento.

H1: La variable Interpersonal está relacionada con la variable Involucramiento.

```
> summary(lm(data4$Interpersonal~data4$involucramiento))  
Call:  
lm(formula = data4$Interpersonal ~ data4$involucramiento)  
Residuals:  
    Min       1Q   Median       3Q      Max   
-5.8846 -1.8569 -0.1023  2.1062  6.3516   
Coefficients:  
                Estimate Std. Error t value Pr(>|t|)      
(Intercept)      32.5413     3.6747   8.856 1.13e-10 ***  
data4$involucramiento -0.2546     0.0991  -2.569  0.0144 *    
---  
Signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1  
Residual standard error: 2.974 on 37 degrees of freedom  
Multiple R-squared:  0.1514,    Adjusted R-squared:  0.1285   
F-statistic: 6.602 on 1 and 37 DF,  p-value: 0.01435
```

$\alpha = 0.05$ Nivel de confianza = 95% P-valor: 0.0291
A un nivel de confianza del 95% se obtiene prueba estadística suficiente para afirmar que existe relación entre las variables involucradas. R-Squared:15.14%

Figura 3.- Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 2



Fuente: Propia

3.1.2.7. HE3. Hipótesis específica 3

¿Existe relación entre los componentes adaptabilidad de la Inteligencia Emocional, y la supervisión de la variable del Clima Laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia, que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en Comas, 2019?

3.1.2.8. OE3. Objetivo específico 3

Comparar la relación de los componentes Adaptabilidad de la variable Inteligencia Emocional y Supervisión de la variable Clima Laboral.

Tabla 5. Hipótesis específica y objetivo específico 3

Sujeto	Adaptabilidad	Supervisión	Sujeto	Adaptabilidad	Supervisión	Sujeto	Adaptabilidad	Supervisión
1	26	40	25	24	36	49	31	44
2	26	43	26	25	41	50	25	48
3	21	44	27	27	36	51	29	41
4	24	39	28	28	43	52	32	41
5	26	36	29	26	43	53	29	44
6	30	50	30	25	32	54	28	29
7	26	45	31	29	44	55	28	46
8	25	39	32	25	41	56	28	37
9	30	49	33	30	39	57	27	33
10	24	37	34	25	29	58	35	34
11	34	46	35	23	40	59	31	43
12	26	45	36	28	34	60	32	29
13	30	41	37	27	48	61	25	37
14	30	40	38	24	31	62	29	35
15	27	36	39	32	45	63	28	43
16	30	39	40	31	36	64	26	22
17	19	29	41	30	41	65	30	22
18	21	36	42	29	41	66	27	20
19	28	39	43	27	38	67	24	34
20	29	34	44	32	30	68	30	23
21	28	40	45	25	39	69	30	40
22	26	49	46	24	35	70	27	38
23	27	29	47	27	36			
24	34	43	48	28	42			

Fuente: Propia

3.1.2.9. **Formulación y comprobación de la hipótesis específica 3**

Ho: La variable Adaptabilidad es independiente de la variable Supervisión.

H1: La variable Adaptabilidad está relacionada con la variable Supervisión.

```
> summary(lm(data4$Adaptabilidad~data4$Supervisión))
Call:
lm(formula = data4$Adaptabilidad ~ data4$Supervisión)

Residuals:
    Min       1Q   Median       3Q      Max
-6.9732 -1.5363 -0.3689  2.6180  6.0268

Coefficients:
            Estimate Std. Error t value Pr(>|t|)
(Intercept)   32.0257     3.8043   8.418 7.52e-06 ***
data4$Supervisión -0.2087     0.1156  -1.806  0.101
---
Signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Residual standard error: 3.59 on 10 degrees of freedom
Multiple R-squared:  0.2458,    Adjusted R-squared:  0.1704
F-statistic: 3.26 on 1 and 10 DF, p-value: 0.1011
```

$\alpha = 0.05$ Nivel de confianza = 95% P-valor: 0.101
A un nivel de confianza del 95% se obtiene prueba estadística suficiente para afirmar que existe relación entre las variables involucradas. R-Squared:24.58%

Figura 4.- Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 3

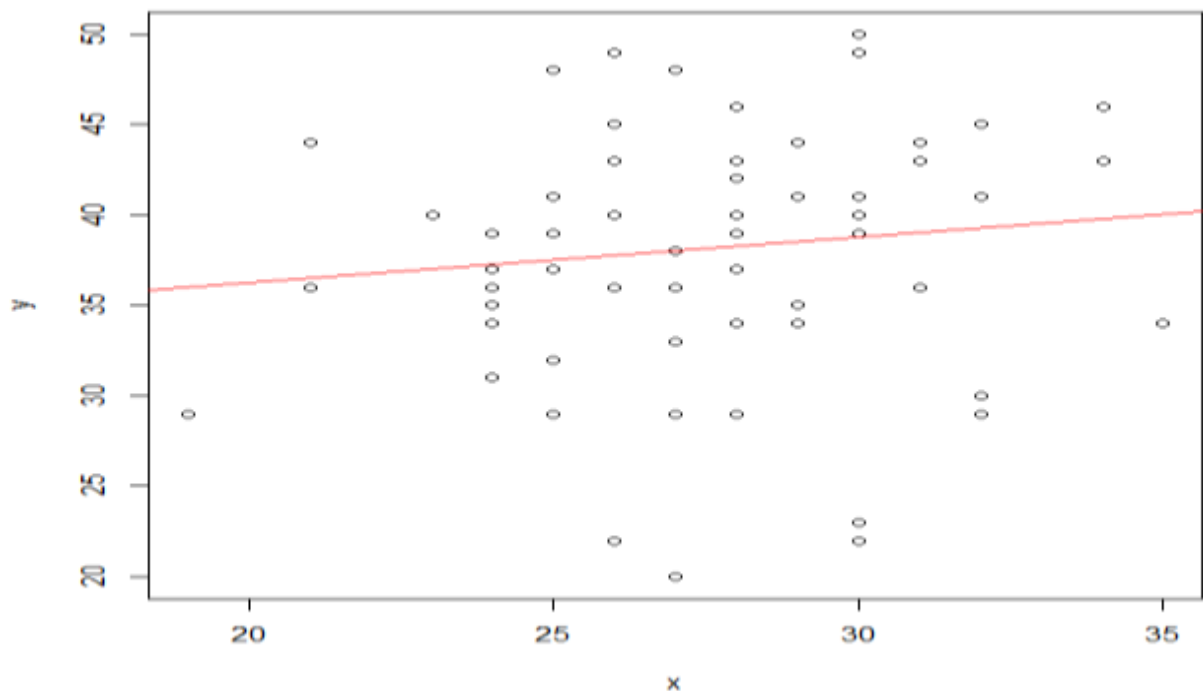


Figura: Propia

3.1.2.10. HE4. Hipótesis específica 4

¿Existe relación entre los componentes manejo del estrés de la Inteligencia Emocional, y la comunicación de la variable Clima Laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en Comas, 2019?

3.1.2.11. OE4. Objetivo específico 4

Comparar la relación de los componentes manejo del estrés de la variable Inteligencia Emocional, y la comunicación de la variable Clima Laboral.

Tabla 6. Hipótesis específica y objetivo específico 4

Sujeto	estrés	Comuni cación	Sujeto	estrés	Comuni cación	Sujeto	estrés	Comuni cación
1	34	37	25	31	34	49	36	46
2	33	41	26	36	37	50	29	33
3	19	39	27	35	35	51	39	39
4	37	33	28	37	45	52	40	40
5	31	34	29	41	43	53	37	40
6	34	46	30	30	30	54	33	33
7	34	43	31	38	43	55	33	42
8	28	39	32	35	28	56	36	33
9	35	45	33	37	37	57	31	32
10	33	40	34	31	32	58	30	35
11	39	34	35	33	40	59	35	41
12	29	44	36	38	32	60	40	24
13	33	38	37	41	44	61	32	36
14	36	41	38	33	27	62	35	34
15	40	32	39	37	44	63	37	45
16	30	37	40	39	33	64	32	35
17	33	27	41	36	38	65	33	29
18	23	32	42	34	37	66	35	29
19	33	38	43	34	37	67	43	24
20	35	31	44	39	30	68	36	29
21	37	39	45	31	37	69	36	41
22	38	47	46	31	30	70	38	34
23	38	28	47	29	37			
24	37	42	48	40	46			

Fuente: Propia

3.1.2.12. *Formulación y comprobación de la hipótesis específica 4*

Ho: La variable estrés es independiente de la variable comunicación.

H1: La variable estrés está relacionada con la variable comunicación.

```
> summary(lm(data4$estrés~data4$Comunicación2))
Call:
lm(formula = data4$estrés ~ data4$Comunicación2)

Residuals:
    Min       1Q   Median       3Q      Max
-13.2016  -0.6541   1.2316   2.0589   7.9884

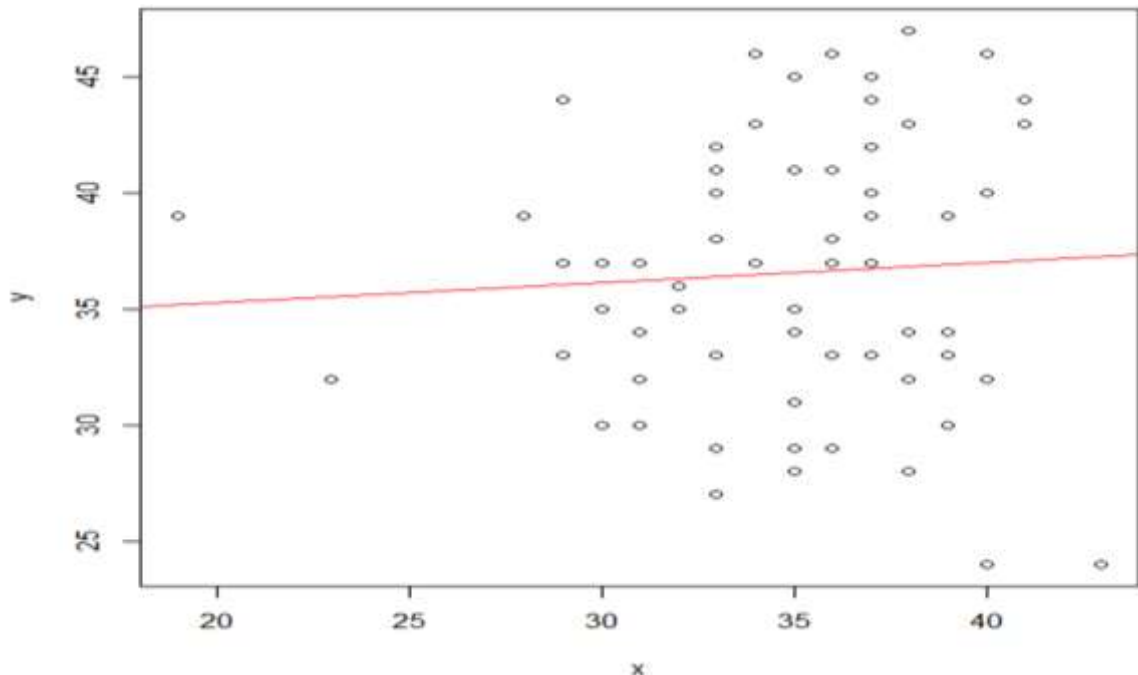
Coefficients:
            Estimate Std. Error t value Pr(>|t|)
(Intercept)    13.8006     7.5004   1.840  0.0871 .
data4$Comunicación2  0.4718     0.1873   2.519  0.0245 *
---
Signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Residual standard error: 4.927 on 14 degrees of freedom
Multiple R-squared:  0.3119,    Adjusted R-squared:  0.2627
F-statistic: 6.345 on 1 and 14 DF,  p-value: 0.02455
```

$\alpha = 0.05$ Nivel de confianza = 95% P-valor: 0.0245

A un nivel de confianza del 95% se obtiene prueba estadística suficiente para afirmar que existe relación entre las variables involucradas. R-Squared:31.19%

Figura 5.- Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 4



Fuente: Propia

3.1.2.13. HE5. Hipótesis específica 5

¿Existe relación entre los componentes estado de ánimo general de la variable Inteligencia Emocional y las condiciones laborales de la variable Clima Laboral en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia que ejecutan los Programas Presupuestales 117 y 142, en Comas, 2019?

3.1.2.14. OE5. Objetivo específico 5

Comparar la relación del componente estado de ánimo general de la variable Inteligencia Emocional y las condiciones laborales de la variable Clima Laboral.

Tabla 7. Hipótesis específica y objetivo específico 5

Sujeto	Estado de animo	Condiciones Laborales	Sujeto	Estado de animo	Condiciones Laborales	Sujeto	Estado de animo	Condiciones Laborales
1	44	37	25	39	31	49	48	40
2	46	40	26	48	38	50	37	36
3	31	30	27	45	33	51	46	41
4	43	35	28	54	45	52	53	38
5	37	30	29	41	42	53	49	40
6	47	45	30	43	32	54	46	29
7	44	42	31	45	41	55	40	44
8	43	38	32	44	32	56	42	33
9	47	46	33	45	34	57	38	31
10	46	34	34	39	31	58	45	33
11	56	36	35	43	39	59	47	41
12	41	46	36	52	31	60	50	31
13	44	39	37	49	45	61	44	35
14	52	33	38	47	27	62	47	36
15	45	29	39	49	44	63	54	45
16	44	33	40	47	33	64	45	28
17	38	30	41	46	36	65	37	28
18	33	36	42	46	38	66	44	28
19	46	31	43	42	40	67	48	27
20	43	27	44	55	33	68	54	28
21	46	37	45	40	35	69	52	33
22	48	48	46	40	34	70	42	38
23	50	30	47	47	34			
24	49	40	48	46	39			

Fuente: Propia

3.1.2.15. *Formulación y comprobación de la hipótesis específica 5*

Ho: La variable condiciones laborales es independiente de la variable estado de ánimo.

H1: La variable condiciones laborales está relacionada con la variable estado de ánimo.

```
> summary(lm(data4$Condiciones.Laborales~data4$Estado.de.animo))
Call:
lm(formula = data4$Condiciones.Laborales ~ data4$Estado.de.animo)

Residuals:
    Min       1Q   Median       3Q      Max
-11.1340  -2.3636  -0.1619   2.7984   8.7845

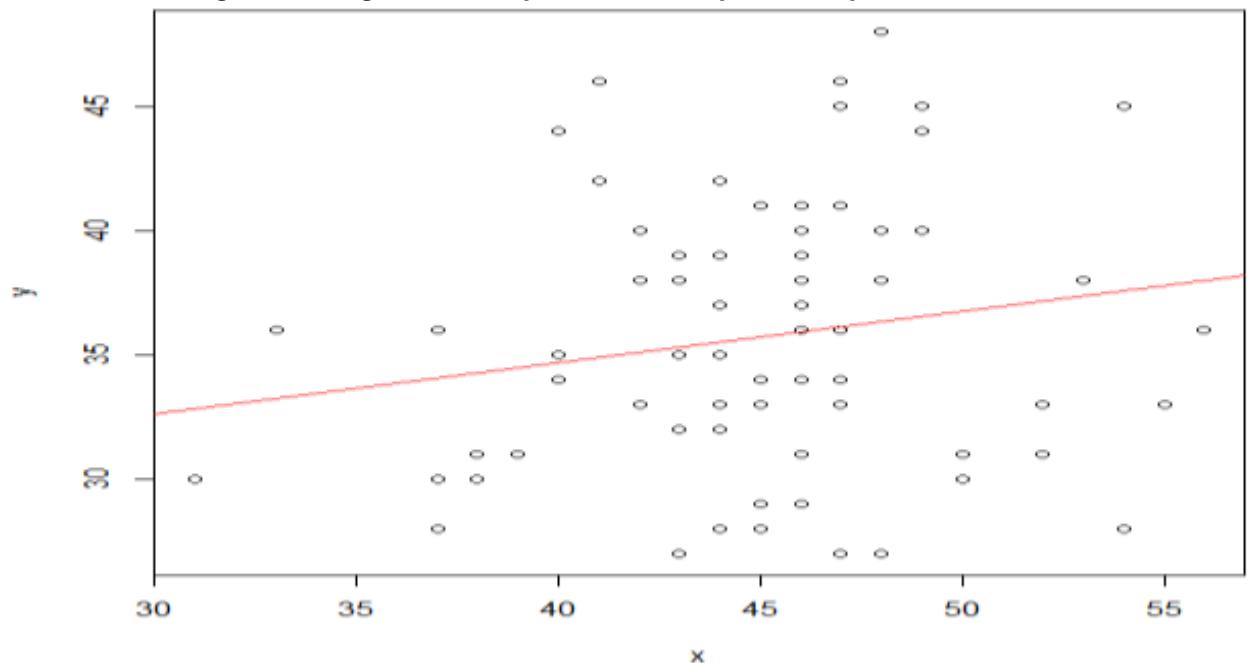
Coefficients:
            Estimate Std. Error t value Pr(>|t|)
(Intercept)      7.3015     6.7197   1.087    0.287
data4$Estado.de.animo  0.7296     0.1541   4.734 6.78e-05 ***
---
Signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Residual standard error: 4.507 on 26 degrees of freedom
(1 observation deleted due to missingness)
Multiple R-squared:  0.4629,    Adjusted R-squared:  0.4423
F-statistic: 22.41 on 1 and 26 DF, p-value: 6.779e-05
```

$\alpha = 0.05$ Nivel de confianza = 95% P-valor: 0.00006778

A un nivel de confianza del 95% se obtiene prueba estadística suficiente para afirmar que existe relación entre las variables involucradas. R-Squared:46.29%

Figura 6.- Diagrama de dispersión de la hipótesis específica 5



Fuente: Propia

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual de las variables

Las variables utilizadas en el presente estudio, son herramientas de medición, elaborados en base a teorías científicas comprobadas y validadas, que se utilizan para medir, abordar, observar, analizar e interpretar el tamaño o las magnitudes de algún fenómeno, problema, comportamiento, hecho o eventos y acontecimientos que afectan el normal desarrollo de los procesos en las instituciones y la sociedad en su conjunto; en este contexto, se define una variable, como una propiedad que puede variar y puede inducir a variación, haciendo susceptible la medición u observación de hechos o fenómenos. Las Variables se instrumentalizan y adquieren valor para la investigación científica al relacionarse con otras variables y formular las partes de las hipótesis y su afirmación o negación mediante la aplicación del procesamiento estadístico. Las variables permiten determinar las cualidades o características de un hecho, fenómeno o problemática social, que afecta o altera el orden de una comunidad, territorio o Estado Nacional.

La definición conceptual de las variables, aplicadas en el presente estudio, pasan por un proceso de operacionalización por tener contenidos susceptibles de ser observados medidos y cuantificados.

Conceptualización de la variable Inteligencia Emocional

La medición del comportamiento laboral y la conducta de respuesta de los usuarios en la presente tesis, se obtuvo aplicando el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On ICE (1997).; tal como lo cita Ugarriza, N (2005), utiliza el término Inteligencia Emocional y Social para denominar un tipo específico de inteligencia distinta, a la inteligencia racional o cognitiva; y compara los factores de la inteligencia emocional con los de la personalidad y los sentimientos, pero advierte que esta inteligencia puede modificarse, a través de la vida.

Rouven Bar-On, diseñó un enfoque multifactorial, para ampliar el conocimiento sobre habilidades involucradas en la inteligencia emocional, ampliando de 11 a 15 los factores denominados subcomponentes que integran los

cinco componentes de la inteligencia no cognitiva. El modelo de inteligencia social y emocional que propone se relaciona con el potencial para el rendimiento en sí mismo; y se fundamenta en la orientación con base en el proceso, no con base en logros. El modelo de Bar-On, puede verse desde dos perspectivas, una sistemática y otra topográfica; la visión sistemática considera los cinco componentes mayores de la inteligencia emocional y sus respectivos subcomponentes, que se relacionan lógicamente y estadísticamente; por ejemplo: Las relaciones interpersonales (RI), responsabilidad social (RS), y empatía (EM) son partes de un grupo común relacionados en el Componente de la Habilidad Interpersonal (CIE), de allí el nombre de sub-componente interpersonal.

Ugarriza y Pajares (2001), señalaron que las definiciones de los 15 factores (Sub-componentes) de la inteligencia personal, emocional y social evaluados con el Inventario de Cociente Emocional, son los que se explican a continuación:

a. Concepto del componente intrapersonal (CIA)

Denominado sub-componente Intrapersonal, se relaciona en común con cinco factores, que se define a continuación:

- **Comprensión emocional de sí mismo (CM)**, habilidad para percatarse, comprender, diferenciar y conocer nuestros sentimientos y emociones.
- **Asertividad (AS)**, habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar a los demás.
- **Autoconcepto (AC)**, habilidad para aceptarse así mismo con aspectos positivos y negativos.
- **Autorrealización (AR)**, habilidad para realizar lo que podemos, queremos y disfrutar de hacerlo.
- **Independencia (IN)**, habilidad para auto dirigirse, independencia en pensamientos, sentimientos y toma de decisiones.

b. Componente de la habilidad interpersonal (CIE)

Denominado sub-componente Interpersonal, se relaciona en común con tres factores, que se define a continuación:

- **Empatía (EM)**, habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
- **Relaciones Interpersonal (RI)**, habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias caracterizadas por la cercanía emocional e intimidad.
- **Responsabilidad social (RS)**, habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona coopera o contribuye con un grupo social.

c. **Componente de adaptabilidad (CAD)**

Se relaciona en común con tres factores, que se definen a continuación:

- **Solución de problemas (SP)**, habilidad para identificar y definir los problemas y generar soluciones efectivas.
- **Pruebas de la realidad (PR)**, habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo).
- **Flexibilidad (FL)**, habilidad para ajustar nuestras emociones, pensamientos y conductas, a situaciones y condiciones cambiantes.

d. **Componente del manejo del estrés (CME)**

Se relaciona en común con dos factores, que se definen a continuación:

- **Tolerancia al estrés (TE)**, habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés.
- **Control de los impulsos (CI)**, habilidad para resistir y postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.

e. **Componente del estado de ánimo en general (CAG)**

Se relaciona en común con dos factores, que se definen a continuación:

- **Felicidad (FE)**, habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos.

- **Optimismo (OP)**, habilidad para ver el aspecto brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

Conceptualización de la variable Clima Laboral

Palma S. (2004) establece que, el Clima Laboral es la percepción del trabajador con respecto a su entorno laboral y funcional de aspectos vinculados como posibilidades de autorrealización personal, involucramiento con el cumplimiento de las tareas asignadas, la supervisión que debe acatar, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y el conjunto de las condiciones laborales que facilitan el cumplimiento óptimo de las tareas.

3.2.2. Definición operacional de las variables

Variable 1: Inteligencia Emocional - Validación peruana del Test de Bar-On

Según, Ugarriza, N. y Pajares, L. (2001) en el contexto de Lima Metropolitana, la mayor parte de estudios psicométricos están realizados con adaptaciones y estandarizaciones de pruebas psicológicas extranjeras, careciéndose de instrumentos de medición elaborados a partir de nuestra realidad socio cultural; en este sentido, la primera validación del Instrumento del Inventario de Inteligencia de Bar-On para jóvenes y adultos fue realizada y validada en nuestro país por la Dra. Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares (2005).

El referido inventario fue diseñado para evaluar la inteligencia emocional que encierra la habilidad para comprenderse a sí mismo y a los demás, relacionarse con la sociedad, la comunidad, miembros de la familia y adaptar el comportamiento a las exigencias del medio ambiente. Esta prueba contiene 60 ítems, y es conformada por las escalas: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y estado de ánimo general.

Variable 2: Clima Laboral – Validación peruana de la Escala del Clima Laboral (CL)

Según, Chiavenato (2011) la definición conceptual del Clima Laboral, se asemeja a un “filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas” (p. 144).

Ficha técnica de la Escala del Clima Laboral (CL) – SPC

1. Datos Generales

Nombre	Clima Laboral CL - SPC
Autora	Sonia Palma Carrillo
Objetivo	Medir el Clima Laboral
Lugar de aplicación	Comas
Forma de aplicación	Directa, Individual – Colectivo
Duración de aplicación	15 a 30 minutos (20 minutos)
Descripción	Consta de 5 dimensiones y 50 ítems

2. Significación

Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

3. Tipificación

Baremos percentiles general para la muestra total, por sexo, jerarquía laboral, y tipo de empresa.

4. Descripción

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Este instrumento fue diseñado con la técnica de Likert, comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems, que exploran la variable Clima Laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

5. Factores

Son cinco los factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

- a. **Realización Personal (Autorrealización):** Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Los ítems que conforman la prueba son: 1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.
- b. **Involucramiento Personal: Identificación con los valores** organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Los ítems referidos a este indicador son: 2,7, 12, 22, 27, 32, 37,42 y 47.
- c. **Supervisión:** Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Los ítems son: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48.
- d. **Comunicación:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Los ítems correspondientes son: 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19.
- e. **Condiciones Laborales:** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales. Los ítems son: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

6. Material para la aplicación

- **Manual CL-SPC:** en la que se encuentra las orientaciones teórico prácticas para la administración, calificación e interpretación de acuerdo a la estandarización efectuada en la muestra de referencia.
- **Cuadernillo CL-SPC:** en versión escrita y computarizada. En caso de empleo manual, se marcará con un lapicero en el casillero que mejor corresponda a su forma de percibir el ambiente laboral en el que se encuentra trabajando.
- **Disquete clave:** para la digitación de las puntuaciones, calificación e interpretación de la prueba, con el que debe operar el programa. El reporte de

los resultados es posible de impresión en los formatos convencionales desde el programa computarizado.

7. Formas de aplicación

La aplicación del instrumento fue manual, no computarizada, para la calificación sin embargo fue necesario digitarse valorando todos los ítems, mediante la escala Likert en el procesamiento estadístico, para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral; que, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnosticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

Tabla 8. Puntaje del Clima laboral, según categoría de Escala Likert

Categoría	Factores	Puntaje total
Muy Favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy Desfavorable	10-17	50-89

Fuente: Propia

8. Validez y Confiabilidad

Correlaciones positivas significativas al 0,05 entre los cinco factores del clima laboral.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

El objetivo de la presente Tesis fue determinar la correlación existente entre la Inteligencia emocional y el Clima laboral para lograr la eficiencia en la gestión de los programas presupuestales 117 y 142. Los resultados demostraron la existencia de una relación directa entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral.

3.3.1. Tipo de la investigación

Para el presente estudio se aplicó el diseño No Experimental de corte transversal, y se realizó sin manipular las dos variables en un solo momento y en un tiempo determinado, según Kerlinger (2008:178).

En este diseño de investigación sólo se analizaron y describieron las relaciones que existen entre las variables que afectan a las acciones.

Este tipo de estudio usualmente describe situaciones y eventos, es decir como son y cómo se comportan determinados fenómenos. "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se somete a análisis".¹

3.3.2. Nivel de investigación

Estudio descriptivo y correlacional, según Hernández (2008) Sánchez y Reyes (2015) indicaron: "Porque se ha realizado la medición de las variables y se han expresado los resultados de la medición en valores numéricos y el análisis estadístico para prevalecer patrones de comportamiento y probar teorías" (p. 88).

Nivel técnico metodológico por fases (Madsen 1967) se trata de una fase cuya actividad principal es el contraste o comprobación de la hipótesis de investigación o (hipótesis impericias).

3.4. Diseño de investigación

"La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas".² Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

¹ Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw Hill. Pg. 60

² Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw Hill. Pg. 63

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Fránica (1988, citado por Bernal, 2006) define que, “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.164).

La población del presente estudio está constituida por 70 trabajadores de los Centros de desarrollo integral de las familias de Año Nuevo y Collique, unidades operativas del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2019.

3.5.2. Muestra

En la medida que la población es pequeña se encuestó a modo de censo a los 70 Trabajadores constituidos por servidores públicos y cooperadoras comunales de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia, (CEDIFs) Comas, 2019, y de las Unidades operativas del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF).

3.5.3. Muestreo

Se adoptó el muestreo no probabilístico, por conveniencia, por ello, se tomó a la totalidad de trabajadores varones y mujeres que conformaron la población como sujetos de investigación. En consecuencia, no fue necesario calcular tamaño muestral (Córdoba 2009).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La definición de la técnica según Tamayo (2004) “es la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos. (p. 211).

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, que según Tamayo (2004) “Es un cuestionario que lee el respondedor, contiene una serie de ítems o preguntas estructuradas, estudiadas y llenadas por el propio encuestado frente a la observación del investigador”. (p. 212).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaran son test o cuestionarios que corresponde a la técnica de la encuesta, el cuestionario según Rodríguez (2005) “constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones”. (p. 98).

El Instrumento para medir la variable Inteligencia emocional de los trabajadores y las trabajadoras, según Ugarriza, N. y Pajares, L. (2001) es una adaptación y validación en el contexto de Lima Metropolitana, debido a que la mayor parte de estudios psicométricos son adaptaciones y estandarizaciones de pruebas psicológicas extranjeras, careciéndose, por ello, de instrumentos de medición elaborados a partir de nuestra realidad socio cultural. La primera validación del inventario de inteligencia de Bar-On para jóvenes y adultos fue adaptada y validada en nuestro país por la Dra. Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares (2005)

El inventario está diseñado para evaluar la inteligencia emocional que encierra la habilidad para comprenderse a sí mismo y a los demás, relacionarse con la sociedad, la comunidad, miembros de la familia y adaptarse a las exigencias del medio ambiente, está integrado por cinco componentes: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y estado de ánimo general, consta de una versión completa de 60 ítems.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez y la confiabilidad de los instrumentos, fue sometido al criterio de jueces en el que participaron tres profesionales con posgrado en su especialidad, quienes calificaron el promedio aplicable, dando así la validez de los

instrumentos, debido que instrumentos de recolección de datos fueron validados por expertos profesionales que lo adaptaron para su aplicación en nuestro país.

Validez de los instrumentos

Hernández et al. (2014) señalaron que la validez, es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir (p. 201). “Un instrumento de medición puede ser confiable, pero no necesariamente válido”. En consecuencia, es requisito que el instrumento de medición debe poseer propiedades psicométricas. De no ser así, los resultados de la investigación no deben tomarse en serio (p. 204).

Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tuvo en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se considerarán tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos fue hallada mediante el procedimiento de consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014)

“La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica, repetida al mismo sujeto produce iguales resultados” (p.210).

Por lo tanto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), determinaron que la confiabilidad consiste en el "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente" (p.211).

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004). El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 9. Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Propia

3.7. Métodos de análisis de datos

Atendiendo a los objetivos e hipótesis del estudio para los datos recolectados en las muestras, se emplearon las pruebas de Bar-On ICE NA de Inteligencia Emocional y Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo; los datos de las variables de estudio fueron estadísticamente tabulados y analizados aplicando descriptivamente frecuencias, porcentajes, media aritmética, desviación estándar, varianza y gráficos; e Inferencialmente para medir la asociación ordinal entre las dos cantidades medidas; se utilizó el coeficiente de correlación de rango de Kendall, comúnmente conocido como coeficiente τ de Kendall (con la letra griega τ , tau), considerado como el procedimiento estadístico que permite medir la correlación o asociación complementaria del coeficiente de correlación parcial de Kendall, como una segunda opción de la correlación de Spearman; modelo estadístico que se utilizó para comprender la mecánica aritmética y la interpretación de la prueba.; Finalmente, en el proceso de análisis de datos se utilizó el “Paquete estadístico SPSS”, versión 21 para Windows.

Método científico

Método Científico: Se considera método científico, a una serie de pasos sistemáticos e instrumentos que nos lleva a un conocimiento científico. Estos pasos nos permiten llevar a cabo una investigación. (Ezequiel Ander-Egg, 1962, p. 13).

Método Hipotético deductivo

La presente investigación, utilizó el método hipotético deductivo, pues se partió de una Hipótesis y mediante deducciones se llegó a conclusiones. Según (Bernal, 2010, p. 60) “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”.

El desarrollo de la tesis, consistió en recolectar datos en sus diferentes etapas. Para ello se empleó la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta luego de la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Para ello, se procedió a analizar los datos y responder a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46).

Para la contrastar las hipótesis, se deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

- a. Formulación de las hipótesis nulas o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación.
- b. Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir.
- c. Selección del estadístico de prueba SPSS versión 24.
- d. Estimación del p-valor.
- e. Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para elegir la estadística de prueba, se debieron considerar los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variables de la investigación y (d) Escala de medición.

3.8. Aspectos éticos

Los datos que se precisan en esta investigación, corresponden al grupo de Servidores Públicos y Promotoras Comunales de los CEDIF de Comas, que trabajan ejecutando los programas presupuestales N° 117 y 142, siendo ellos los sujetos de estudio. Los resultados obtenidos luego de la aplicación de los cuestionarios, previamente validados por juicio de expertos, pasaron al procesamiento estadístico, para obtener los resultados de la presente investigación.

Para la recopilación de los datos, se contó con la debida autorización de las directoras de las dos Unidades operativas: CEDIF Año Nuevo y CEDIF Collique, ubicadas en el distrito de Comas. Asimismo, por razones éticas, entregamos a cada uno de los trabajadores el consentimiento informado, las mismas que fueron firmadas y aceptadas, para garantizar: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y la consideración merecida y (c) evitar cualquier sesgo y prejuizgamiento.

Los resultados a que se ha llegado en la presente investigación, en función de los objetivos planteados, se presentan en un conjunto de tablas, con sus análisis y las discusiones en relación al marco teórico, las mismas que se convierten en nuevo conocimiento científico, para aportar en la mejora continua para la modernización de la Gestión Pública y la lucha contra la corrupción, problemática que afecta a la gobernabilidad y al sistema democrático en la sociedad peruana.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva en función a las variables de estudio

Se evaluó la relación de las variables Inteligencia Emocional y Clima Laboral, iniciando por ello, primero con hallar algunas estadísticas individualmente para cada componente de las variables que se presentan en las tablas siguientes:

Tabla 10. Varianza y media de componentes de la variable IE

N°	Componentes	Media	Varianza
1	Intrapersonal	2.852371429	0.128385151
2	Interpersonal	2.722222222	0.135665646
3	Adaptabilidad	2.755714286	0.096295823
4	Estrés	2.882142857	0.118733423
5	Estado ánimo	2.657983193	0.087581896
6	Impresión positiva	2.86428571	0.19140144

Fuente: Propia

Tabla 11. Varianza y media de componentes del CL

N°	Componentes	Media	Varianza
1	Realización	3.754	0.30133877
2	Involucramiento	3.717.142.857	0.376206919
3	Supervisión	378.428.571	0.32906546
4	Comunicación	3.672.857.143	0.33381224
5	Condiciones laborales	3.505.714.286	0.415354031

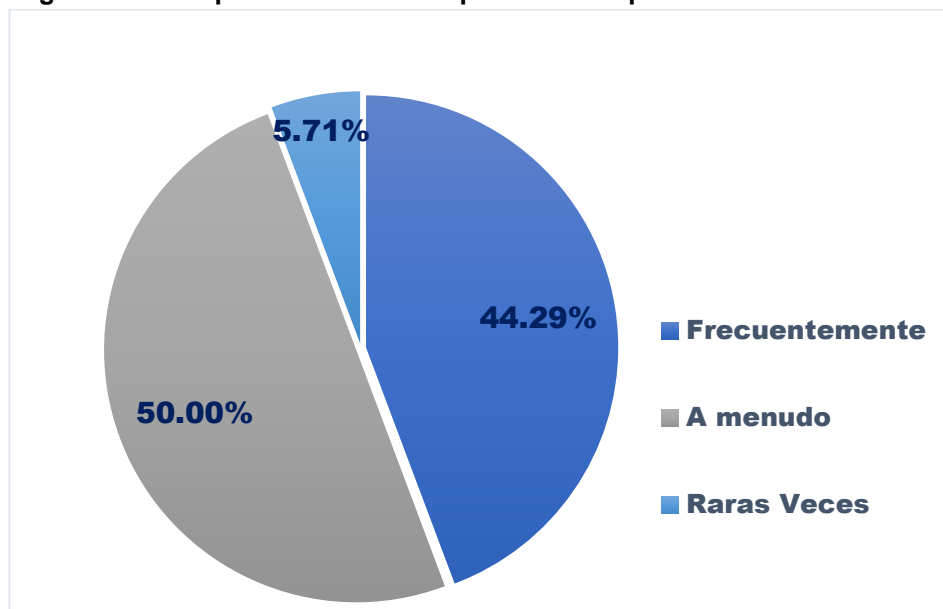
Fuente: Propia

Tabla 12. Relación de las variables Inteligencia Emocional y Clima Laboral

Objetivos	Formulación de Hipótesis	Comprobación	Conclusión
<p><u>Objetivo principal:</u> Comparar la relación de las variables Inteligencia Emocional (IE) y el Clima Laboral (CL)</p>	<p><u>Hipótesis general</u> Ho: La variable Inteligencia emocional es independiente de la variable Clima laboral. H1: La variable Inteligencia emocional está relacionada con la variable Clima laboral.</p>	<p>$\alpha = 0.1$ Nivel confianza = 90% P-valor: 0.08352 R-Squared: 11.52 %</p>	<p>A un nivel de confianza de 90% la prueba estadística es suficiente para afirmar que existe relación entre las variables inteligencia emocional y clima laboral.</p>
<p><u>Objetivo específico 1</u> Comparar la relación de los componentes Intrapersonales IE y realización CL</p>	<p><u>Hipótesis específico 1</u> Ho: La variable Intrapersonal es independiente de la variable Realización. H1: La variable Intrapersonal está relacionada con la variable Realización.</p>	<p>$\alpha = 0.05$ Nivel confianza = 95% P-valor: 0.0291 R-Squared: 57.54 %</p>	<p>El nivel de confianza del 95%, de prueba estadística es suficiente para afirmar que existe relación entre las variables involucradas.</p>
<p><u>Objetivo específico 2</u> Comparar la relación de los sub componentes Interpersonal IE e Involucramiento CL</p>	<p><u>Hipótesis específico 2</u> Ho: La variable Interpersonal es independiente de la variable Involucramiento. H1: La variable Interpersonal está relacionada con la variable Involucramiento</p>	<p>$\alpha = 0.05$ Nivel de confianza = 95% P-valor: 0.0291 R-Squared: 15.14 %</p>	<p>A un nivel de confianza del 90% se obtiene prueba estadística suficiente para afirmar que existe relación entre las variables involucradas.</p>
<p><u>Objetivo específico 3</u> Compara la relación de los componentes Adaptabilidad IE y Supervisión CL hipótesis:</p>	<p><u>Hipótesis específico 3</u> Ho: La variable Adaptabilidad es independiente de la variable Supervisión. H1: La variable Adaptabilidad está relacionada con la variable Supervisión.</p>	<p>$\alpha = 0.05$ P-valor: 0.101 R-Squared: 24.58 %</p>	<p>A un nivel de confianza del 95% se obtiene prueba estadística suficiente para afirmar que no existe relación entre las variables involucradas.</p>
<p><u>Objetivo específico 4</u> Compara la relación de los componentes Estrés IE y Comunicación CL</p>	<p><u>Hipótesis específico 4</u> Ho: La variable estrés es independiente de la variable Comunicación. H1: La variable estrés está relacionada con la variable Comunicación.</p>	<p>$\alpha = 0.05$ P-valor: 0.0245 R-Squared: 31.19 %</p>	<p>A un nivel de confianza del 95% se obtiene prueba estadística suficiente para afirmar que existe relación entre las variables involucradas.</p>
<p><u>Objetivo específico 5</u> Comparar la relación de los componentes estado de ánimo IE y condiciones Laborales de C lima Laboral</p>	<p><u>Hipótesis específico 5</u> Ho: La variable Condiciones Laborales es independiente de la variable Estado de ánimo. H1: La variable Condiciones Laborales está relacionada con la variable ánimo.</p>	<p>$\alpha = 0.05$ P-valor: 0.00006778 R-Squared: 46.29 %</p>	<p>A un nivel de confianza del 95% se obtiene prueba estadística suficiente para afirmar que existe relación entre las variables involucradas.</p>

4.2. Análisis de resultados de los componentes de la variable I.E.

Figura 7. Valor porcentual del componente Intrapersonal de la variable IE



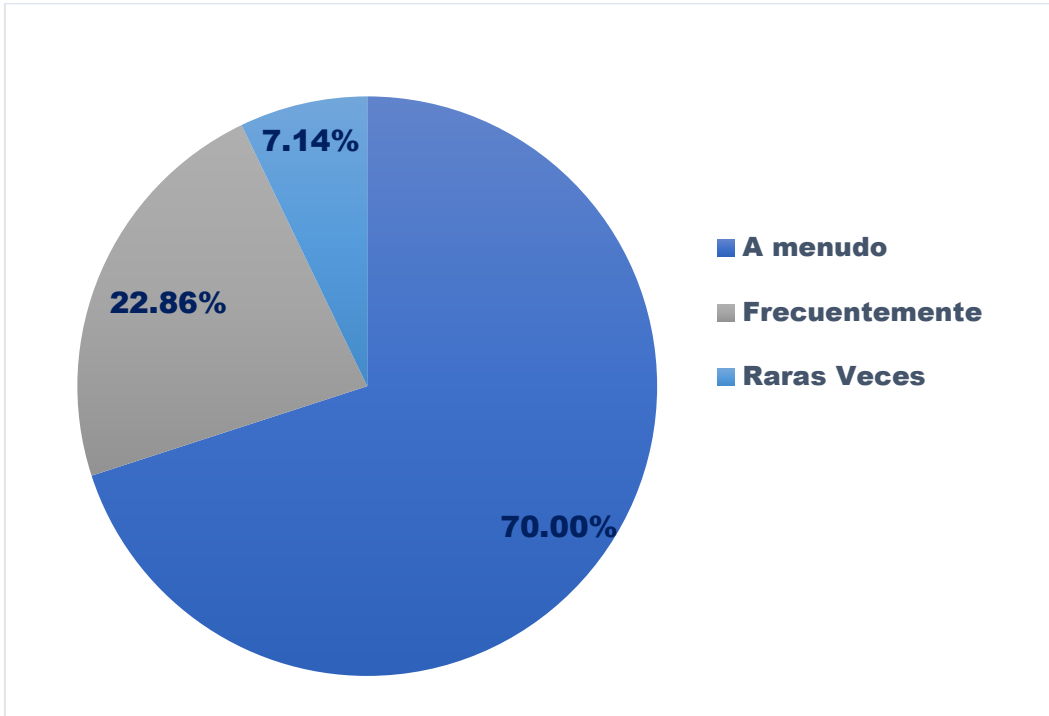
Fuente: propia

Del análisis arrojado por los siguientes datos estadísticos se desprende, que el 44.29 % de la muestra tomada, frecuentemente hacen uso de sus aptitudes intrapersonales, mientras que un 50% presenta a menudo, la necesidad de incorporar habilidades intrapersonales en su comportamiento individual, y solo un 5.71% percibe raras veces, la necesidad de desarrollar habilidades intrapersonales.

Resultados

La descripción estadística nos indica que existe una tendencia favorable a desarrollar las habilidades intrapersonales entre los encuestados.

Figura 8. Valor porcentual del componente Interpersonal de la variable IE



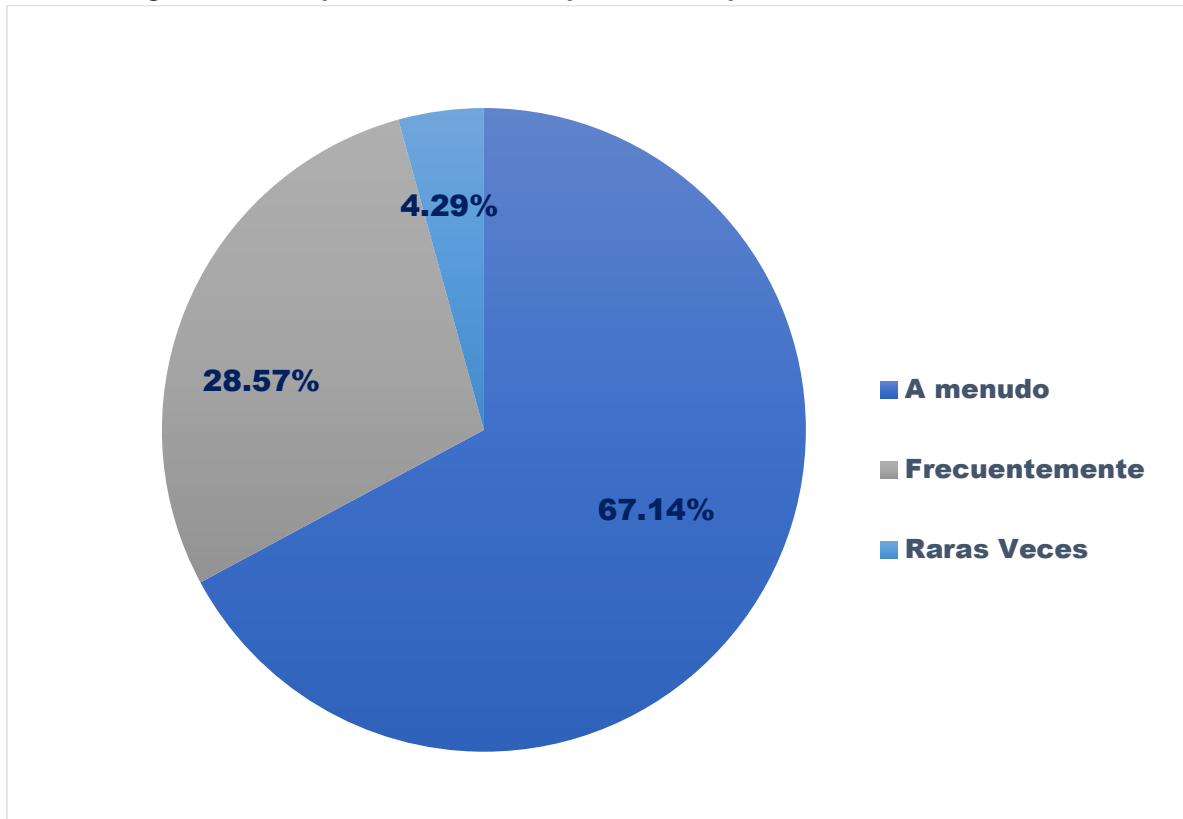
Fuente: Propia

Del análisis arrojado por los siguientes datos estadísticos se desprende, que el 22.86% de la muestra tomada, frecuentemente hacen uso de sus aptitudes interpersonales, mientras que un 70% presenta a menudo, la necesidad de incorporar habilidades interpersonales en su comportamiento organizacional, y solo un 7.14% percibe raras veces, la necesidad de desarrollar habilidades interpersonales para mejorar su comportamiento laboral.

Resultados

La descripción estadística nos indica que existe una tendencia favorable a desarrollar las habilidades interpersonales que podrían mejorar la interrelación organizacional entre los encuestados.

Figura 9. Valor porcentual del componente Adaptabilidad de la variable IE



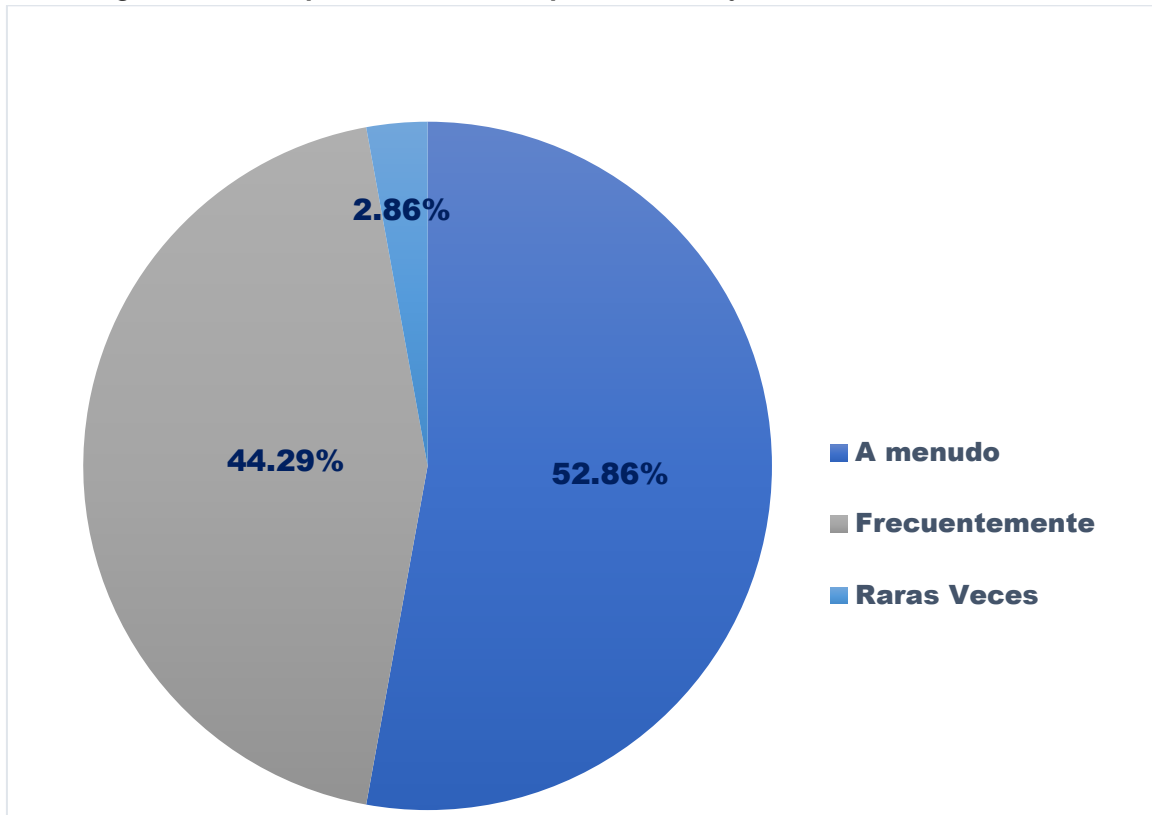
Fuente: Propia

Del análisis arrojado por los siguientes datos estadísticos se desprende, que el 28.57% de la muestra tomada, frecuentemente hacen uso de sus aptitudes para adaptarse a su medio laboral, mientras que un 67.14% presenta a menudo, la necesidad de incorporar las habilidades que les permita una adecuada adaptación al medio organizacional, y solo un 4.29% percibe raras veces, la necesidad de desarrollar habilidades adaptativas.

Resultados

La descripción estadística nos indica que existe una tendencia favorable a desarrollar las habilidades adaptativas que podrían mejorar la interrelación laboral entre los encuestados.

Figura 10. Valor porcentual del componente Manejo del estrés de la variable IE



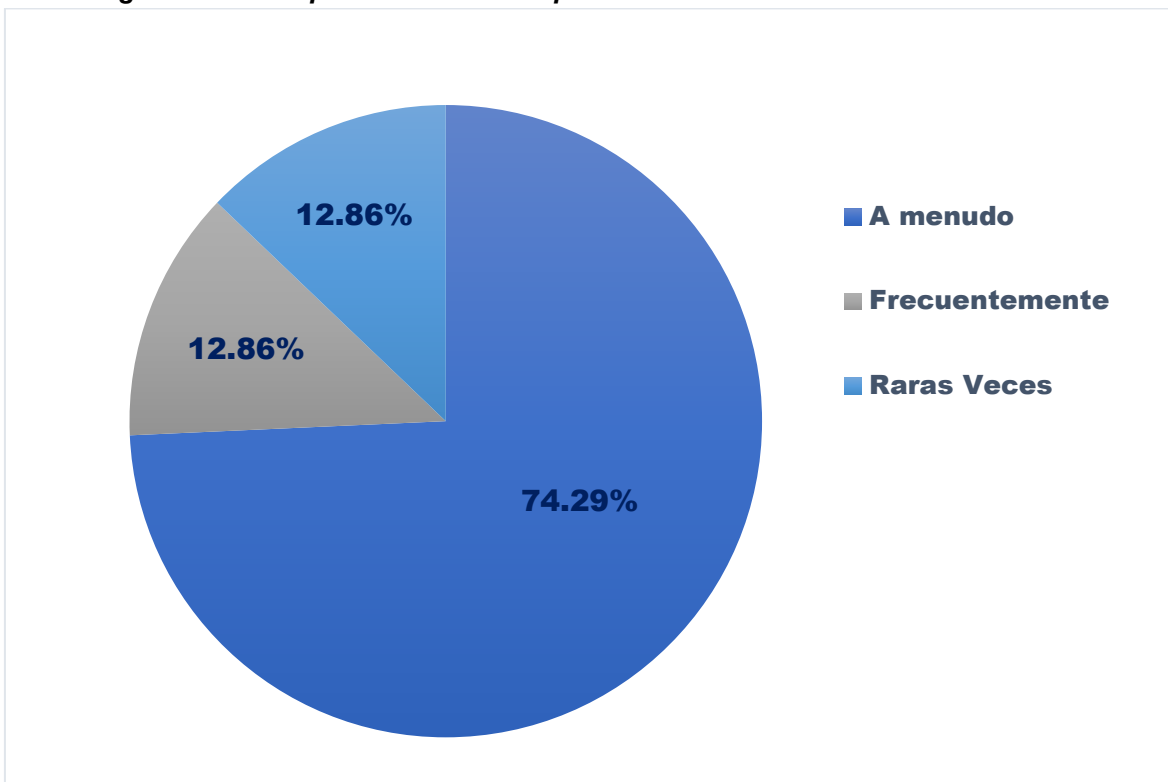
Fuente: Propia

Del analisis arrojado por los siguientes datos estadisticos se desprende, que el 44.29 % de la muestra tomada, frecuentemente hacen uso de sus aptitudes para el manejo y control del estres laboral, mientras que un 52.86 % presenta a menudo, la necesidad de incorporar las habilidades que les permita manejar el estrés que produce el medio organizacional, solo un 2.85 % percibe raras veces, la necesidad de desarrollar habilidades para manejar el estrés.

Resultados

La descripcion estadistica nos indica que existe una tendencia favorabler a desarrollar las habilidades para el menjo del estrés laboral en la organización, lo que podrian mejorar la comunicación y las interrelaciones sociales entre los encuestados.

Figura 11. Valor porcentual del componente Estado de ánimo de la variable IE



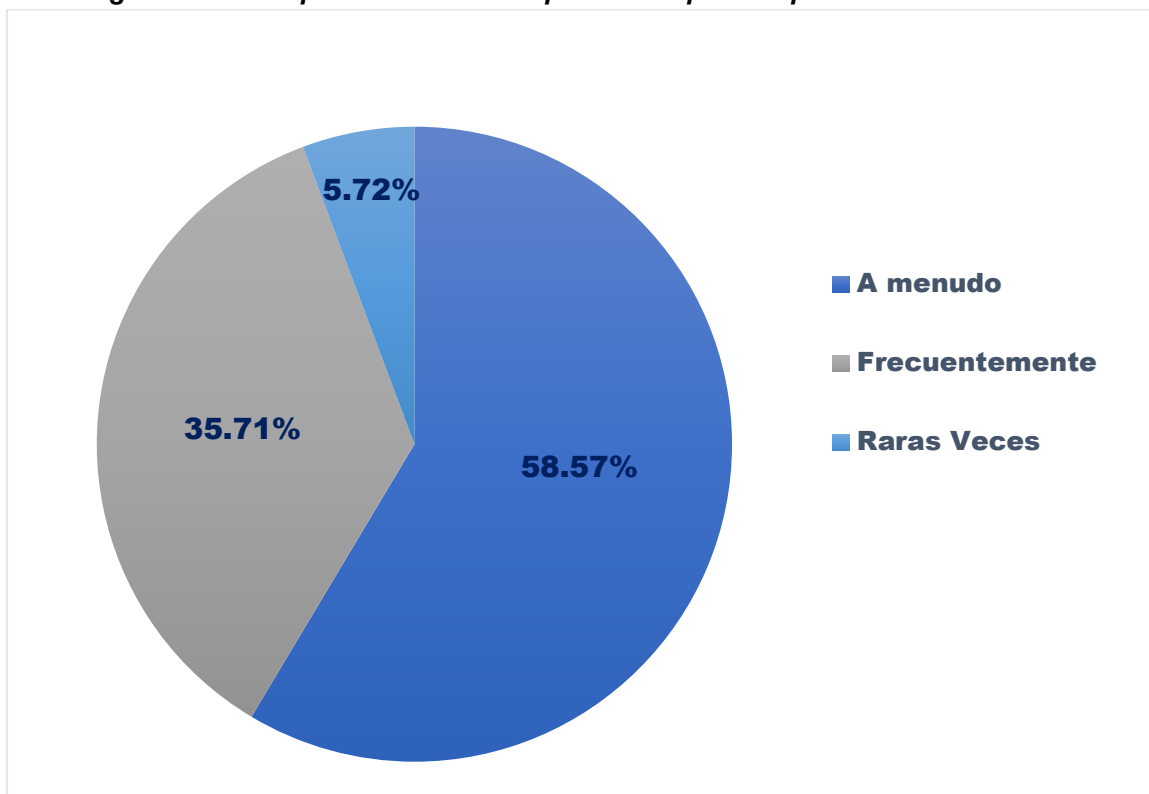
Fuente: Propia

Del análisis arrojado por los siguientes datos estadísticos se desprende, que el 12.86 % de la muestra tomada, frecuentemente hacen uso de sus aptitudes para mantener un buen estado de ánimo, mientras que un 74.29% presenta a menudo, la necesidad de incorporar las habilidades que les permita mantener un buen estado de ánimo en el medio organizacional, y solo un 12.85 % percibe raras veces, la necesidad de desarrollar habilidades para tener un buen estado de ánimo.

Resultados

La descripción estadística nos indica que existe una tendencia favorable a desarrollar las habilidades para tener un buen estado de ánimo en la organización, lo que podrían mejorar el optimismo, la eficiencia y disminuir los niveles de conflictividad y apatía entre los encuestados.

Figura 12. Valor porcentual del componente Impresión positiva de la variable IE



Fuente: Propia

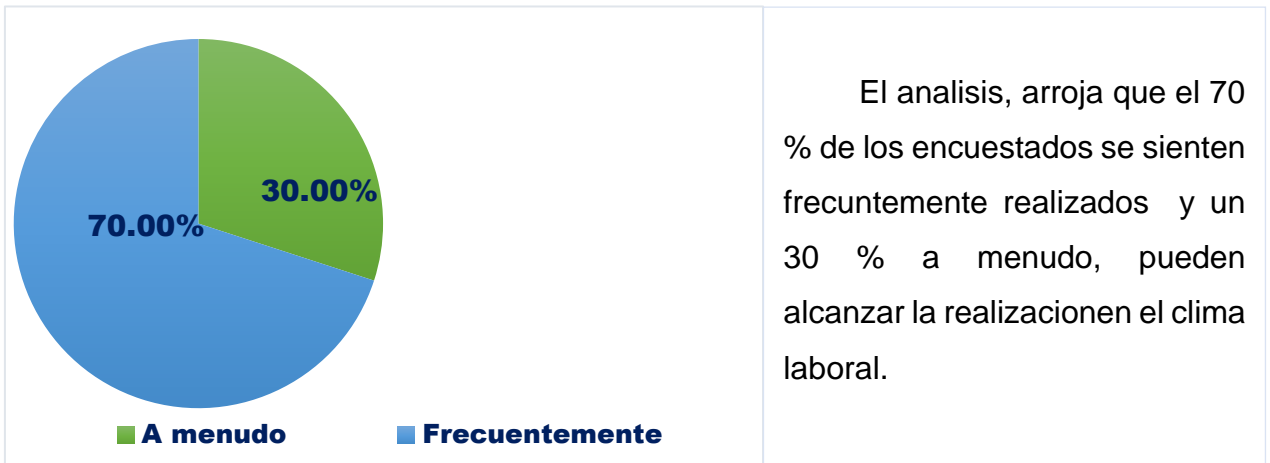
Del análisis arrojado por los siguientes datos estadísticos, se desprende, que el 35.71 % de la muestra tomada, frecuentemente suelen mostrar una impresión positiva en lo personal, mientras que un 58.57 % suelen presentar a menudo, la impresión positiva en el ámbito organizacional, y solo un 5.7 % raras veces, muestran una impresión positiva, demostrando un comportamiento espontáneo, sin necesidad de adoptar estereotipos.

Resultados

La descripción estadística nos indica que existe una tendencia a desarrollar estereotipos para expresar una impresión positiva del personal, que se identifique con el clima organizacional, lo que motiva a establecer mecanismos de capacitación para afianzar las relaciones laborales duraderas, cultura organizacional y mejorar la gestión del talento humano.

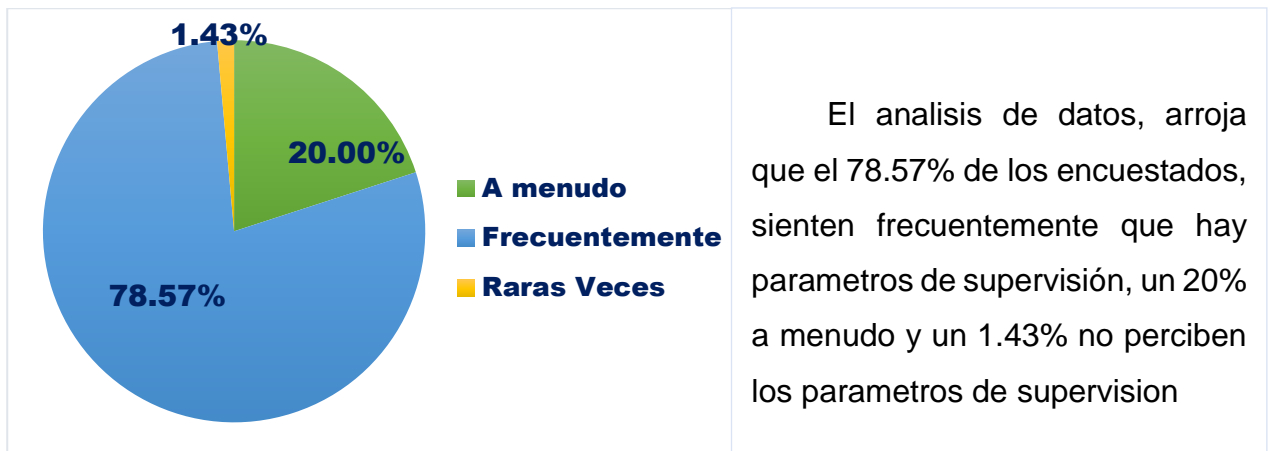
4.3. Análisis de resultados de los componentes de la variable C.L.

Figura 13. Valor porcentual del componente Realización de la variable CL



Fuente: Propia

Figura 14. Valor porcentual del componente Supervisión de la variable CL



Fuente: Propia

Figura 15. Valor porcentual del componente Involucramiento - CL

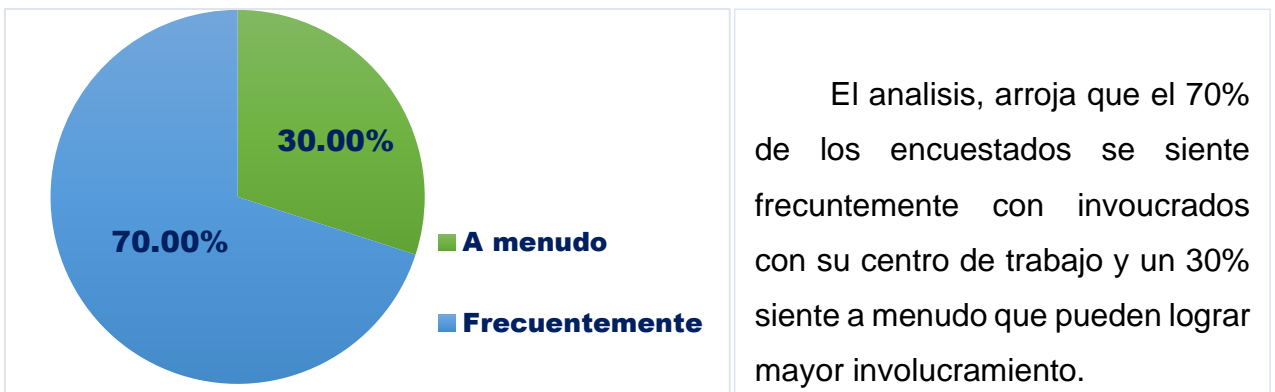
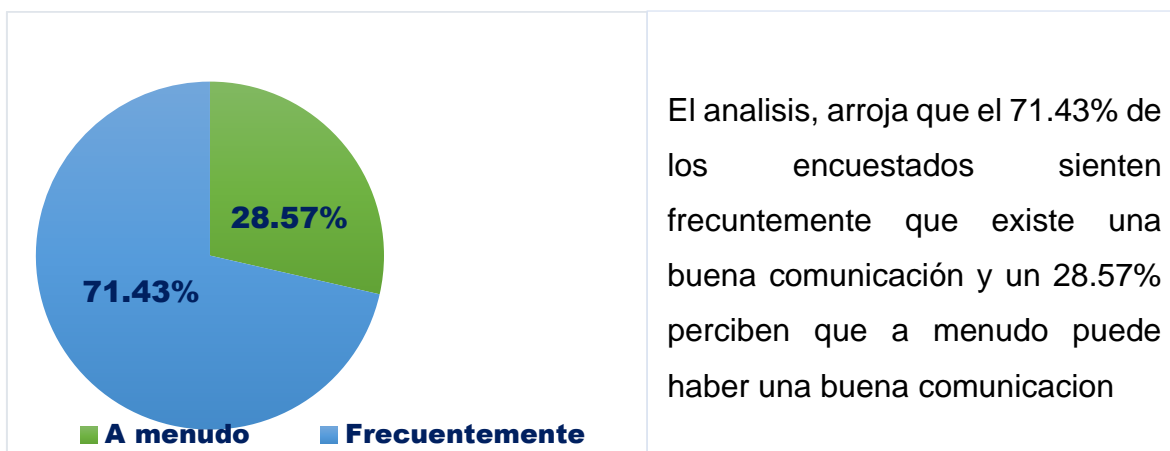


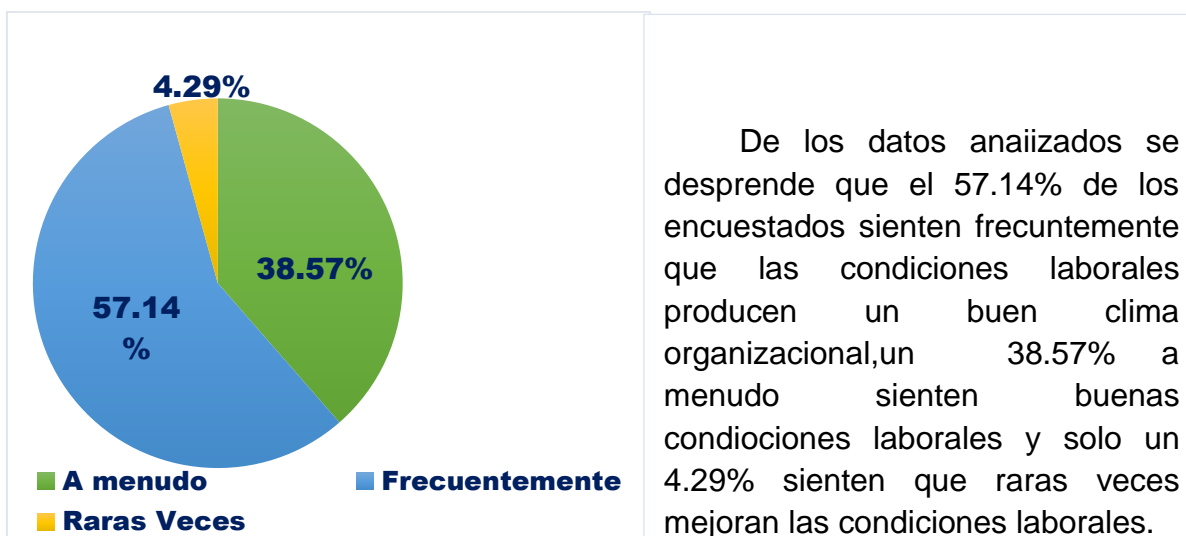
Figura 16. Valor porcentual del componente Comunicación - CL



El analisis, arroja que el 71.43% de los encuestados sienten frecuentemente que existe una buena comunicación y un 28.57% perciben que a menudo puede haber una buena comunicacion

Fuente: Propia

Figura 17. Valor porcentual del componente Condición Laboral -CL



De los datos analizados se desprende que el 57.14% de los encuestados sienten frecuentemente que las condiciones laborales producen un buen clima organizacional, un 38.57% a menudo sienten buenas condiciones laborales y solo un 4.29% sienten que raras veces mejoran las condiciones laborales.

Fuente: Propia

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados de las variables

Matassini, H. (2012) presentó un estudio, para optar el grado académico de Maestro en Educación, Mención en Gestión Educativa, en la Escuela de Posgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Tesis Titulada “Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la Perla – Callao”. El mencionado estudio tuvo como propósito comprobar la existencia de la relación entre los niveles de Inteligencia emocional de los docentes con la percepción que tienen del Clima organizacional de su institución. La población estaba conformada por todos los docentes de la institución educativa de La Perla, Callao, constituyendo una muestra disponible no probabilística para un estudio descriptivo-correlacional. Los instrumentos aplicados fueron “*El Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On*”, adaptado por Nelly Ugarriza en 2001 y “*La Escala de Clima Organizacional*” de Sonia Palma. Los resultados obtenidos mostraron que, sí existe una correlación positiva entre ambas variables, encontrándose que a un mayor nivel de inteligencia emocional le corresponde un mejor clima organizacional.

Asimismo, encontramos coincidencias con los resultados obtenidos con López y Malpica, (2008), en su tesis “*Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción*”, estudio en el que se plantearon determinar la existencia de la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Los mencionados autores, hicieron un estudio similar a nuestra investigación; hallaron una correlación positiva directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, esta similitud se da muy posiblemente porque a mayor inteligencia emocional de los sujetos que componen la organización, ellos a su vez tendrán una mejor percepción del clima organizacional de su centro de trabajo.

En el mismo sentido, los resultados de la tesis “*Relación entre la inteligencia emocional y desempeño docente en aula en la Universidad Continental de*

Huancayo” de los investigadores Coronel y Ñaupari (2010) confirmaron que los aspectos más relevantes e importantes de la inteligencia emocional, respecto al desempeño docente, en el que los tesisistas, hallaron una correlación alta, directa y significativa entre los subcomponentes de la inteligencia emocional y desempeño laboral docente en el aula. El indicado estudio demostró que el buen desempeño docente es motivado por un factor que guarda relación con el clima laboral y que contribuye al establecimiento de buenas relaciones del equipo docente con la plana jerárquica de una institución educativa.

A idénticas conclusiones arribó el estudio de García (2009) titulada *“Influencia del clima organizacional en el desempeño docente en instituciones educativas de la UGEL 14 de la provincia de Oyón”*.

Con los estudios descritos, levantados en el contexto de la realidad peruana, se confirma las afirmaciones de Palomera, Fernández-Berrocal y Brackett (2008) en el sentido que, la inteligencia emocional es una competencia básica en la formación docente, dado que facilita favorablemente el ajuste en lo personal, social, académico y funcional; coincidiendo, además con Vivas de Chacón (2004) que, también corrobora con sus conclusiones al establecer la necesidad de institucionalizar la formación del docente en los componentes de la Inteligencia emocional, generando así, la necesidad de formular la propuesta de valor orientada al entrenamiento de los trabajadores en la adquisición de las competencias emocionales, condicionando, al mismo tiempo, un clima laboral favorable para lograr la eficacia. El acceso a la amplia y variada literatura, en los diversos medios, sobre inteligencia emocional, corrobora la relevancia que le asignan los científicos sociales e investigadores, a esta dimensión del comportamiento humano, al punto de relacionar y justificar los éxitos personales, de los trabajadores y los gerentes, son debido a los altos niveles de desarrollo de esta variable.

A conclusiones similares arriban las investigaciones de Salvador (2010), que estaba orientada a relacionar la inteligencia emocional con el liderazgo del personal de la plana jerárquica, de las escuelas públicas; coincidiendo en el sentido de que la inteligencia emocional con que cuentan los cuadros directivos son un factor, que

influye significativamente, en el funcionamiento de un buen clima organizacional. Del mismo, se desprende la importancia de implementar programas de entrenamiento dirigidos a los directores que los ayuden a potenciar el desarrollo de sus habilidades en inteligencia emocional para promover la mejora continua.

Los resultados de múltiples estudios abonan a favor de este enfoque diferenciado, respecto de la inteligencia puramente racional, si se toma en cuenta a los docentes con un mayor nivel de inteligencia emocional, que poseen una mejor capacidad de percepción del clima laboral de su institución, que les permite identificar sus factores para mejorarla o fortalecerla. Considerando que las condiciones del clima laboral deberían ser favorables para todos los colaboradores, de manera tal, quedaría evidenciado que ser emocionalmente inteligente, ayuda a las personas a sentirse mejor dentro del ámbito organizacional.

Por ello, la realización del presente estudio, nos ha parecido totalmente interesante y motivador, debido a la palpitante actualidad del tema relacionado a las variables Inteligencia emocional y Clima laboral, la gran importancia que le atribuimos a los componentes y subcomponentes de la inteligencia emocional, por ser una herramienta muy útil para el entrenamiento del personal cooperador y su posterior desempeño en la ejecución de programas presupuestales dirigidos a la disminución de las brechas sociales en el ámbito del sector periurbano. No obstante, ello, hemos de referir que en el camino hemos hallado algunas dificultades y limitaciones que pasamos a detallar:

Advertimos que los resultados de esta investigación no deben ser del todo generalizables debido a que hemos utilizado el muestreo disponible no probabilístico determinado por conveniencia. La investigación tiene carácter correlacional, es de corte transversal, lo que significa que, al no ser experimental o causal, no podemos extendernos en los resultados, que nos permita afirmar que potenciando los niveles de desarrollo de la inteligencia emocional de los cooperadores mejorará el clima organizacional.

No existen los suficientes estudios sobre la aplicación de la inteligencia emocional y el clima laboral, para lograr la eficiencia en la gestión de Programas Presupuestales, que podrían permitir una continuidad lógica entre estudios previos, con los mismos antecedentes, respecto al actual. La continuidad a que nos referimos será un reto que dejamos a futuros investigadores. Se debe relieves, la importancia de los instrumentos de gestión para lograr la eficiencia, en el hecho en que, facilita el empoderamiento de los servidores públicos y los cooperadores voluntarios, mediante la capacitación y el entrenamiento, que les dota de capacidades y habilidades para desempeñar sus funciones, en un ambiente laboral, que les garantice un buen trato, una comunicación eficaz, buen desarrollo humano, la valoración de sus potencialidades, el mejoramiento de sus niveles de ingreso acorde a su contribución en el logro de las metas de la organización y que le permita hacer una carrera orientada a la empleabilidad con las garantías que le confiere el Estado y las instituciones del sector trabajo.

Las variables inteligencia emocional y clima laboral, son dos instrumentos puestos a disposición de los gerentes públicos, para promover la mejora continua, la calidad del gasto en la ejecución de los presupuestos, la eficiente lucha contra la corrupción y el dispendio, el empoderamiento de los servidores públicos y el adecuado afrontamiento de los conflictos sociales, para evitar pérdidas de vidas humanas y recursos materiales.

VI. PROPUESTA DE VALOR

6.1. Resumen ejecutivo de la propuesta de valor

TRABAJADORES ENTRENADOS EN INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EN BUENAS CONDICIONES DE CLIMA LABORAL, GESTIONAN EFICAZMENTE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Alagón & Palomino (2019), en la tesis titulada “Inteligencia emocional y clima laboral en los programas presupuestales ejecutados en CEDIF, comas, 2019”, han demostrado, que la eficacia e integridad en la Administración Pública peruana se logra sólo sí, se entrena y empodera a los servidores públicos en “Inteligencia emocional” y en condiciones de buen “Clima laboral”, factores que orientan la conducta organizacional de los mismos, hacia la tendencia del cambio de paradigmas con democracia participativa, así mismo, neutraliza los vicios, privilegios y componendas de un reducido grupo de trabajadores que han discriminado a la mayoría de ellos; la implementación de estas medidas, permitirá suprimir y eliminar gradualmente los factores negativos que estimulan los actos de corrupción practicados en todos los poderes del Estado y niveles de gobierno.

La integridad en el servicio civil, es una conducta organizacional adquirida mediante entrenamiento en inteligencia emocional, siempre que las condiciones de trabajo ofrezcan un buen clima laboral, armonizando las variables inteligencia emocional y clima laboral que son factores reforzadores que determinan la eficacia en la lucha contra la corrupción, que se instaló en forma incipiente en las décadas 70 y 80, como actos aislados, e institucionalizándose en los 90. En la actualidad la corrupción controla todos los poderes del Estado, así, como el presupuesto general de la república es orientado hacia los planes de las organizaciones criminales que ejecutan los programas presupuestales mediante contrataciones amañadas, que se ha consolidado bajo el diverso manto de protección que impunemente son blindados por supuestas autoridades enquistadas en las instituciones del Estado que administran la justicia civil, penal, administrativa, electoral y el arbitraje nacional e internacional, hasta convertirse en una amenaza interna para la seguridad

nacional, contraria a la “Novena Política de Estado”: que a la letra señala “Nos comprometemos a mantener una política de seguridad nacional que garantice la independencia, soberanía, integridad territorial y la salvaguarda de los intereses nacionales. Consideramos que esta es una tarea que involucra a la sociedad en su conjunto, a los organismos de conducción del Estado, en especial a las Fuerzas Armadas, en el marco de la Constitución y las leyes. En tal sentido, nos comprometemos a prevenir y afrontar cualquier amenaza externa o interna que ponga en peligro la paz social, la seguridad integral y el bienestar general”

La corrupción controla todos los sistemas informáticos de las instituciones, de modo tal, que los corruptos tienen acceso a la información, con las cuales neutralizan el cumplimiento de las acciones de la Contraloría General de la Republica, encaminadas a erradicar los actos ilícitos en todas sus formas; con la utilización de la tecnología plasmada en los medios informáticos, se facilitan las acciones delictivas contrarias al bien común, solo con el objetivo de proteger los intereses del grupo corrupto enquistado en los niveles de decisión de todo el aparato estatal; no es casual que los comités de evaluación en los procesos de convocatoria lo integren “Funcionarios antiguos con mucha experiencia” y que los términos de referencia sean diseñados para blindar la corrupción; por ejemplo, para cerrar el paso a los jóvenes profesionalmente actualizados, exigen la valoración de la experiencia a partir de la fecha de expedición del diploma de grado, mientras que los corruptos presentan documentación falsa y son admitidos para fortalecer al ejercito de corruptos enquistados en el aparato estatal; igualmente, las entrevistas tienen un peso por encima de los 40 puntos, para favorecer subrepticamente el acceso de los corruptos e impedir el ingreso de servidores honestos y eficientes. Es conocido que la corrupción genera en promedio al gobierno peruano pérdidas entre 15 a 20 mil millones de soles en un año fiscal, bajo el amparo de la inmunidad y la impunidad de un sistema estatal corroído por la corrupción, tal como lo revelan los audios y procesos judiciales que terminaron llevando a prisión a líderes políticos, jueces supremos, fiscales, congresistas, presidentes regionales, alcaldes y regidores, cuyos destapes merecieron el repudio de la ciudadanía hasta exigir el cierre del Congreso de la Republica.

Ha nacido de la ciudadanía, una tendencia de lucha para sanear el correcto funcionamiento del Estado, frente a las falencias de todo el aparato estatal y la indolencia de sus autoridades que utilizan la impunidad y la inmunidad para encubrir la corrupción. En este contexto, la presente propuesta de valor aporta fundamentos teóricos y epistemológicos, estrategias útiles y viables, para manejar el gran cambio sociológico a fin de luchar eficazmente contra la pandemia de la corrupción en todos los frentes, Poderes del Estado, Instituciones y Programas Presupuestales, empoderando a los trabajadores con el entrenamiento en inteligencia emocional y la promoción de un clima laboral favorable, para lograr que el trabajador sea a la vez un aliado en la lucha por la disminución y la extinción de la corrupción y los medios que utiliza para eludir todo tipo de responsabilidades administrativas y penales.

El Cambio sociológico implica desplazar a los jefes corruptos y manipuladores, que confunden la Administración Pública con un feudo, para sustituirlos con otro tipo de liderazgos portadores de habilidades sociales, empatía e inteligencia emocional, para persuadir y encauzar a los colaboradores hacia objetivos que contribuyan al bienestar de todos los peruanos.

Palabras claves: lucha anticorrupción, autoridades, estrategias, inteligencia emocional, clima laboral y empatía.

6.2. Fundamentación teórica de las variables

6.2.1.1. *Inteligencia*

Epistemológicamente, la palabra inteligencia se encuadra a partir de los inicios de las culturas antiguas, como la clásica cultura griega, el concepto ha venido enriqueciéndose en el transcurso de los siglos, evolucionando hasta la actualidad, en que el concepto inteligencia se bifurca en dos vertientes bien definidas y complementarias: inteligencia racional e inteligencia emocional. En la sociedad del conocimiento, se exige a los profesionales de la modernidad que deben poseer la inteligencia racional que es la que sustenta la carrera en sus variadas especialidades, conocida también como habilidades duras; a la vez el

profesional moderno, cualquiera sea su especialidad, debe poseer la inteligencia emocional conocida también como el conjunto de habilidades blandas. El mundo empresarial para lograr el éxito requiere de profesionales modernos que tengan habilidades blandas y las habilidades duras, consecuentemente, la administración pública en el marco de la política nacional de modernización de gestión pública, para tener éxito debe promover la capacitación de los servidores públicos en el dominio de las habilidades blandas y las habilidades duras.

Para mejor aclaración del concepto inteligencia, que se deriva del latín *inteligentia*, que a su vez deriva de *inteligere*. Esta es una termino compuesto por otros dos términos: *intus* (“entre”) y *legere* (“escoger”). Por lo que el origen etimológico del concepto inteligencia hace referencia a quien sabe elegir del cumulo de conocimientos para hallar la solución a un problema, o iniciar un proceso de manera adecuada; la inteligencia posibilita la elección de las alternativas más apropiadas para la resolución de un problema. De acuerdo a lo especificado en la etimología, una persona es inteligente cuando es capaz de escoger la mejor opción entre varias posibilidades que se presentan a su alcance, para resolver un problema durante la ejecución del proceso.

La inteligencia puede clasificarse en distintos grupos según las características: la inteligencia biológica (la capacidad de adaptación a nuevas situaciones), la inteligencia operativa, la inteligencia psicológica (vinculada a la capacidad cognitiva, de aprendizaje y relación) inteligencia intuitiva, inteligencia racional y otras formas de inteligencia. En todos los casos, la inteligencia está relacionada a la habilidad de un individuo de captar datos, comprenderlos, procesarlos y emplearlos de manera acertada. Quiere decir que es la capacidad de relacionar conocimientos y conceptos que permiten la ejecución eficiente de un determinado trabajo o la solución de un conflicto, es una cualidad que poseen los humanos y también los animales, sólo que en el caso de los animales se la llama erróneamente instinto.

El portador de inteligencia emocional tiene una aptitud superior, así como el talento, o las destrezas y capacidades que ostenta para llevar a cabo sus

responsabilidades con éxito, en la realización de determinadas actividades, ya sea en el trabajo o en el desempeño de algún oficio. Casi todos los seres humanos con inteligencia emocional, incluso aquellos que observan algún problema de motricidad o discapacidad física, entre otros, se distinguen por algún tipo de aptitud. En tanto y de acuerdo con que no todos los individuos somos iguales, venimos del mismo lado o les gusta lo mismo, no todos los seres humanos observan la misma destreza para las mismas cosas y por suerte, gracias a esto es que existe la diversificación de tareas y trabajos.

6.2.1.2. *La Inteligencia propiamente dicha*

La inteligencia es la capacidad cognitiva que poseen cada uno de los individuos para ajustar conscientemente su pensamiento a los cambios constantes, y nuevas exigencias que plantea la vida, en los ámbitos político, laboral, social, cultural y económico, aplicando y adaptando a las cosas y a los hechos concretos las nociones abstractas y generales, los elementos propios de la inteligencia son las siguientes.

- **El primer elemento**, es la función de la inteligencia como el proceso de organización y adaptación a través de la asimilación y la acomodación en la búsqueda de un equilibrio mental.
- **El segundo elemento**, es la estructura de la inteligencia conformada por las propiedades organizacionales de las operaciones y de los esquemas.
- **El tercer elemento**, es el contenido de la inteligencia el cual se refleja en la conducta o actividad observable tanto sensorio-motora como conceptual.

6.2.1.3. *Las emociones*

Constituyen estados afectivos en el que se experimenta, una cadena de reacciones subjetivas frente al ambiente circundante que viene acompañada de cambios orgánicos, fisiológicos y químicos de origen natural, influenciados por las formas de la experiencia. De esta manera las emociones cumplen una función adaptativa del organismo a las condiciones ambientales sociales o culturales lo que

nos rodea. Estas influencias constituyen un estado que sobreviene súbita y bruscamente, en forma de crisis más o menos violentas y más o menos pasajeras. En la persona humana la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo exterior, que se utiliza para percibir una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se capta dicha situación.

En la antigüedad e inicios de la era moderna, las emociones han estado consideradas poco importantes y siempre se le ha dado más relevancia a la parte cognitiva y más racional del ser humano. Sin embargo, las emociones, al ser estados afectivos, indican estados internos personales como son las motivaciones, los temores, los deseos, las necesidades las frustraciones e incluso las preocupaciones en prospectiva.

Particularmente, cada individuo experimenta una serie de emociones dependiendo de las experiencias anteriores, los aprendizajes, y las características de la situación concreta. Estas reacciones fisiológicas y comportamentales que desencadenan las emociones son innatas, mientras que los conocimientos, pensamientos y sentimientos pueden adquirirse por la influencia del sistema educativo, el medio social y cultural. Hasta la actualidad los expertos han sistematizado seis categorías básicas de emociones.

- **Alegría:** Sensación de euforia, gratificación, diversión, satisfacción, produciendo un estado de bienestar y seguridad.
- **Aversión:** Produce la sensación de disgusto y asco para alejarse del objeto, sujeto o lugar que estimula tal aversión.
- **Ira:** Estimula la rabia, el enojo, la furia, la irritabilidad o resentimiento.
- **Miedo:** Te anticipa frente a una amenaza o un peligro, la misma que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad para buscar protección.

- **Sorpresa:** Produce sobresalto, asombro, desconcierto de modo muy transitorio, pudiendo llevar a una aproximación cognitiva para constatar la intuición.
- **Tristeza:** Sensación de pena, soledad, pesimismo, autoaislamiento que puede llevar a una situación de ansiedad y depresión.

6.2.1.4. Habilidades

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud existen tipos de habilidades para la vida:

- **Habilidades sociales:** Este tipo de habilidades incluyen a las destrezas o conductas que se precisan para realizar tareas interpersonales de manera competente dentro de estas se incluyen la capacidad de comunicación, rechazo y negociación, mantener relaciones sanas, contar con toma de perspectiva, tener empatía, cooperación y aserción entre otras.
- **Habilidades cognitivas:** Esta tiene que ver con la capacidad de análisis frente a la influencia de terceros y de los medios de comunicación masiva también con el análisis que se realice sobre las creencias y normas vigentes en la sociedad a la que se pertenece y por último tener la capacidad de clarificar y autoevaluar los valores. En el ámbito laboral, las habilidades que suelen solicitarse son las siguientes:
 - **Destreza manual:** esta tiene que ver con la capacidad que tiene el individuo para producir, manipular, transformar o arreglar con las manos.
 - **Destreza mecánica:** tiene que ver con la capacidad de comprender cómo están presentes en la vida cotidiana las leyes mecánicas. Es a partir de esto que el individuo logra comprender el funcionamiento de las cosas para así poder trabajar con ellas.

- **Destreza científica:** se relacionan con la capacidad que tiene un individuo para comprender leyes científicas para luego realizar actividades e investigaciones dentro de este ámbito.
- **Visualización:** esta destreza es la capacidad que un individuo tiene para imaginar posibles alternativas o soluciones ante una situación o problema planteado.
- **Capacidad lingüística:** es la capacidad que tiene un individuo para comunicarse y redactar.
- **Creatividad:** esta habilidad tiene que ver con la capacidad que tiene un individuo para expresarse por medio de alguna rama artística.
- **Habilidad social:** es la capacidad que tiene un individuo para relacionarse y contactar gente.
- **Liderazgo y administración:** esta es la capacidad que tiene un individuo para liderar, coordinar y organizar a un grupo de individuos que persigan al mismo objetivo.
- **Habilidad convencional:** esta habilidad tiene que ver con la capacidad de realizar un seguimiento sobre ciertos procedimientos y reglas. También tiene que ver la elaboración y seguimiento de la información.

6.2.2. Fundamentos teóricos de la Variable Clima Laboral

6.2.2.1. La escala clima laboral

Por otro lado, la gestión del Clima Laboral es otra variable relacionada con todas las entidades estatales como los poderes del Estado, las Unidades Prestadoras de Servicios, entre otras. El clima laboral tiene componentes que constituyen un conjunto de propiedades para reflejar el ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los servidores públicos, las cuales son una fuerza que

influye en su conducta y que el colaborador lo percibe y lo asimila conscientemente, garantizando su aceptación en los aspectos de condiciones laborales, comunicación, supervisión, involucramiento laboral y autorrealización personal.

Según Palma S. (2004) El Clima Laboral es la percepción del trabajador con respecto a su entorno laboral y funcional de aspectos vinculados como posibilidades de autorrealización personal, involucramiento con el cumplimiento de las tareas asignadas, la supervisión que debe acatar, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y el conjunto de las condiciones laborales que facilitan el cumplimiento óptimo de las tareas.

Según Chiavenato, I. (2011) El constructo Clima Laboral abarca todas las características del medio ambiente laboral, y que estas características son percibidas, directa o indirectamente por los colaboradores, los mismas que los involucran a adoptar patrones de comportamiento laboral. El clima laboral es una variable que interviene entre los factores organizacionales, los corporativos y los individuales.

Todas las definiciones descritas permiten comprender la significación global de la teoría del clima laboral, de manera que se puede concluir que el clima laboral es la percepción de las características físicas, estructurales, cognoscitivas, normativas, reguladoras y motivacionales frente al ambiente laboral, siendo un elemento significativo para estimular la capacidad sensorial, para discriminar sobre lo óptimo o ineficiente, es el medio donde los trabajadores brindan un servicio laboral.

Asimismo, el clima laboral u organizacional viene a ser el lugar y ambiente donde los trabajadores se desenvuelven cotidianamente, donde dejan una parte de su existencia, el trato que reciben del jefe o el líder de los equipos de trabajo, la buena o mala relación que se tenga con el resto del personal, que conforman la organización, repercutirá como vínculo u obstáculo para el buen o mal rendimiento

de los trabajadores y por añadidura determinará el nivel de funcionamiento de la organización en su conjunto.

- **Autorrealización o desarrollo Personal**

Palma, S. (2004) Considera la autorrealización como un conjunto de percepciones que tiene el trabajador respecto a las posibilidades que el medio laboral pueda favorecer a su desarrollo personal y profesional, que de este modo, el trabajador cifra sus aspiraciones, mejora aprendizajes para desarrollarse hacia un progreso personal en la institución. Esta oportunidad es captada por los trabajadores de una organización o empresa como un apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, a través, de políticas justas y efectivas, de capacitación para su posterior autorrealización; así, los trabajadores prefieren puestos que les brinden oportunidades que les permita aplicar sus habilidades y capacidades dónde ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación, en cambio los puestos que tienen pocos retos son un fastidio, por cuanto la rutina produce saturación, que causan frustración y sentimientos de fracaso. p. 7. le depare un futuro exitoso en lo que concierne a su desempeño laboral;

- **Involucramiento Laboral**

Palma, S. (2004) Refiere que el Involucramiento laboral viene a ser un indicador relacionado con la identificación, respecto a los valores organizacionales, constituyéndose en el compromiso para el cumplimiento de las metas de la organización; el involucramiento se encuentra ligado a la aceptación de los objetivos y valores de la organización aunado a los propios de cada colaborador con un fuerte deseo de ser miembro de la misma, esforzándose para el beneficio recíproco. p. 7.

El precepto Involucramiento laboral, según las proyecciones de Litwin y Stinger (1978): “es necesario que los trabajadores emanen el espíritu de cooperación,

es decir, el sentimiento de apoyo mutuo entre niveles superiores e inferiores, para alcanzar un mayor disfrute frente a la tarea”.

- **Supervisión**

Palma, S. (2004) Define la supervisión, como las apreciaciones de significación y funcionalidad, de los superiores, en la verificación para el cumplimiento de los estándares permitidos dentro del centro laboral, que en la práctica, viene a ser una relación de apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño cotidiano, en que el supervisor brinda asesoría a los trabajadores para superar obstáculos dentro de la organización, ayudando a mejorar la satisfacción y producción de los empleados. De modo que las organizaciones que se preocupan, primero por sus empleados y después por la tarea a realizar, logran una producción mayor y cuentan con empleados con un grado más notable de satisfacción en laboral y en lo moral. De esta manera el trabajador percibirá un ambiente laboral más favorable, factor que influirá directamente en su motivación, contribuyendo al buen clima laboral, debido a que los colaboradores tendrán claridad sobre sus líneas de autoridad que les inspiran confianza y una mejor prevención de los conflictos laborales que suceden en las áreas de la organización (Chiavenato, p. 150).

- **Comunicación**

Palma, Sonia (2004) Afirma que la comunicación es la percepción del grado de celeridad, fluidez, coherencia, claridad, y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización, así, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, por ejemplo, si se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, si la organización fomenta y promueve la comunicación interna. La comunicación es un elemento muy importante en las empresas, ya que como lo menciona Chiavenato (2000) “una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común”. Un buen proceso de comunicación, permite tener unida a la empresa, en términos de que le

proporciona los medios para transmitir información vital para las actividades y la obtención de las metas. Una buena comunicación, respeto a los compromisos pactados, un ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción, son algunos de los factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento.

- **Condiciones Laborales**

Palma, Sonia (2004) Afirma que las condiciones laborales son el reconocimiento de las necesidades para el cumplimiento de las tareas, que la institución provee a sus colaboradores, los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios; por ejemplo, si la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, si dispone de tecnología que facilita el trabajo. Las variables del ambiente físico, como espacio físico, condiciones de ruido, calor, ventilación, contaminación, instalaciones, maquinas, etc., son variables que afectan el clima organizacional. Si un empleado no lograra desarrollar sus labores en espacios y ambientes adecuados, no rendirá como se espera en las tareas asignadas. Esta variable permite percibir que los empleados presentan un nivel apropiado de confort dentro de la estructura laboral. De la misma manera, si el colaborador, se interesa en que su ambiente de trabajo le permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

La escala de cinco componentes, podría definir el clima laboral de una entidad que brinda servicios a una población vulnerable, como el efecto subjetivo percibido de un sistema de gestión por procesos en el sector público, que son parte del estilo formal de los gestores sociales, y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, las creencias, los valores y la motivación de las personas que trabajan en una organización que provee servicios. Este enfoque contribuyó para la aplicación de las herramientas de gestión y medios de verificación con las que se evalúan la subjetividad de cada colaborador, al momento de describir el clima laboral de la unidad ejecutora de bienes o servicios.

6.3. Propuestas de valor

6.3.1. Inteligencia emocional para una gestión por procesos en la administración prospectiva

La persona que posee inteligencia emocional, tiene una visión prospectiva y percibe con mayor precisión las tendencias del futuro, cuenta con capacidades que le permite seleccionar de modo espontáneo las mejores alternativas conductuales y comportamentales para la prevención y resolución de conflictos que se presentan en los procesos por alcanzar los objetivos a mediano y largo plazo. La visión de futuro le facilita clasificar los periodos en base a la percepción y las definiciones conductuales de los distintos grupos sociales y culturales que se manifiestan por sus cualidades y capacidades en inteligencia psicológica, inteligencia innata, inteligencia operativa, inteligencia intuitiva, inteligencia empática entre otros; es decir, la persona con inteligencia emocional debe tener habilidades para prevenir o resolver un conflicto.

Por la identificación y delimitación de estas habilidades todo servidor público en una entidad estatal debe saber cuáles son las capacidades emocionales que deben poner en práctica durante las actividades a realizar en el desempeño de sus funciones. Un Servidor Público que carece de control sobre las emociones negativas podrá ser víctima de algún arrebató emocional que le impida concentrarse, recordar, aprender y tomar decisiones con claridad. Frente a las presiones por el cumplimiento de metas y objetivos y la creciente demanda de los usuarios se suele escuchar la frase del público usuario de que el estrés laboral agota a los gestores sociales.

El precio que puede llegar a pagar una entidad, por la baja inteligencia emocional de su personal, es tan elevado, que fácilmente podría llevarla a la disminución de su presupuesto a un proceso de reorganización. Por ello recomendamos a los Gerentes Públicos organizar los programas de entrenamiento en inteligencia emocional de servidores públicos, para contar con un contingente

de colaboradores emocionalmente aptos, que sepan comunicarse, trabajar en equipo, colaborar y controlar los arrebatos.

Estas habilidades blandas dotan a los servidores de aptitudes y actitudes, como son la capacidad de comunicación eficaz, desarrollo de la empatía, espíritu de cooperación, decisiones oportunas, tener pensamiento crítico, capacidad de análisis, adaptación a las circunstancias, capacidad de autoevaluar los valores en la interacción social con otras personas, entre otras.

En lo que concierne a las emociones en el ser humano, se involucran un conjunto de cogniciones empíricas, culturales, teóricas, actitudes comportamentales, mitos y creencias sobre el mundo circundante; por consiguiente, se hace necesario utilizar la inteligencia emocional para identificar, definir, delimitar y plantear soluciones para resolver cualquier controversia que podría suceder en el desempeño laboral para obtener la eficacia dentro de la entidad. Por lo tanto, la inteligencia emocional es una herramienta que permite interactuar en el universo que tiene un cúmulo de sentimientos y habilidades con rasgos que determinan el carácter para una buena y creativa adaptación social durante el desempeño laboral.

6.3.2. Transición al cambio organizacional con la Inteligencia emocional

Como la inteligencia emocional del trabajador es una capacidad adquirida culturalmente o por entrenamiento para dotar de inteligencia a las emociones innatas que posee la persona humana, la misma que le permite interactuar con el mundo exterior, tomando en cuenta los sentimientos propios y ajenos, lo que implica la posesión de habilidades como el control de los impulsos, la autorrealización, la automotivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, el dominio de sí mismo.

Estas habilidades configuran rasgos de comportamiento empático con valores, como la bondad, la autodisciplina, la compasión, el altruismo y la solidaridad que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación

organizacional y social. Por el hecho de dotar de inteligencia a las emociones de los servidores públicos se pueden definir cinco capacidades adquiridas por entrenamiento:

- **Capacidad de identificar emociones y sentimientos:** Las personas que tiene mayor certeza de las emociones propias y ajenas pueden autorrealizarse y mejorar en la vida, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son los sentimientos reales propios y ajenos.
- **Capacidad de aprender a manejarlas:** El dominio y control de los impulsos emocionales desarrolla la conciencia de uno mismo “conocerse así mismo” es una habilidad fundamental que permite controlar nuestros sentimientos.
- **Capacidad de generar la automotivación propia:** El manejo inteligente de la vida emocional resulta fundamental para mantener y sostener la motivación y la creatividad en forma ininterrumpida.
- **Capacidad de aprendizaje intuitivo para reconocer las emociones en los demás:** Las personas con empatía tienen mejor capacidad de percepción de las emociones con las personas con las que se interrelacionan y suelen sintonizar con lo que necesitan los demás.
- **Capacidad interpersonal para gestionar las relaciones:** Las personas que sobresalen en este tipo de habilidades suelen ser auténticos líderes que tienen éxito en las relaciones interpersonales.

La creciente profesionalización y especialización en la era del conocimiento, en un entorno laboral, en el que las personas son muy competitivas y exigentes en labores específicas, pero desarticuladas por desconocer el resto de tareas que conforman la cadena de valor de todos los procesos que realiza la entidad, contexto de la cual, la productividad depende cada vez más de la adecuada coordinación de los esfuerzos individuales, hasta transformarse en esfuerzos colectivos de trabajo en equipo. Por tal razón, la inteligencia emocional, es un constructo que permite

implementar buenas relaciones con las demás personas, constituye un capital inestimable para el trabajador contemporáneo.

Los colaboradores modelo de una organización, son aquellos que poseen capacidades emocionales para establecer sólidas conexiones en las redes sociales formales e informales, por lo tanto, cuentan con un gran potencial para resolver problemas, porque saben a quién dirigirse y cómo lograr su apoyo en cada situación anticipándose incluso a la llegada de las complicaciones, frente a aquellos trabajadores que se ven abocados exclusivamente a su especialidad y al cumplimiento de sus funciones que derivan del cargo, esperando la orden o el respaldo del jefe para asumir nuevas tareas.

La eficiencia es un valor extraordinario que posee un servidor público portador de inteligencia emocional, por consiguiente, la satisfacción y la productividad de una empresa o entidad que produce bienes o servicios están condicionadas por el modo en que se abordan los problemas que se presentan. Aunque muchas veces se evite hacerlo o se haga de forma equivocada, el feedback (retroalimentación o reforzamiento) constituye el nutriente esencial para potenciar la efectividad de los trabajadores.

Al proporcionar feedback, para la gestión del cambio organizacional, se debe evitar siempre los ataques generalizados que van dirigidos al carácter de los trabajadores, que ponen resistencia al cambio, como cuando se le etiqueta a las personas de estúpida o incompetente, pues éstos adjetivos generan una reacción negativa en la motivación, la energía y la confianza de quien los recibe. Una buena crítica no se ocupa tanto de atribuir los errores a un rasgo de carácter, como centrarse en lo que la persona ha hecho y puede hacer en el futuro.

Harry Levinson, un antiguo psicoanalista que ha transitado por el campo empresarial, recomienda, que para ofrecer un buen feedback, el gestor social debe ser concreto, debe ofrecer soluciones y ser sensible al impacto de las palabras en el interlocutor.

Por la alta competitividad en la era del conocimiento, en los entornos profesionales contemporáneos, la diversidad constituye una ventaja competitiva, potencia la creatividad, la iniciativa y la innovación, representando casi una exigencia de los mercados heterogéneos, sean de servicios o de bienes, que comienzan a hegemonizar. Pero, para poder sacarle provecho de la multidiversidad, se requiere la presencia de trabajadores con habilidades emocionales que favorecen la tolerancia para trabajar en equipo y rechazan los prejuicios burocráticos.

Para un proceso de transición de una entidad burocrática a una entidad que ejecuta sus funciones por procesos, en el marco de la política de modernización de la gestión pública, Thomas Pettigrew, psicólogo social de la Universidad de California, subraya una gran dificultad derivada de las emociones propias y los prejuicios que se consolidan durante la infancia del trabajador, mientras que las creencias que los justifican se aprenden muy posteriormente. Por lo tanto, se hace factible cambiar las creencias intelectuales con talleres de actualización, en cambio los prejuicios que están muy arraigadas y que son parte del comportamiento del servidor público se hace muy complicado transformar los sentimientos más profundos que le dan vida.

La experiencia y las investigaciones sobre el tratamiento correcto para vencer los prejuicios de los servidores públicos con mentalidad feudal-burocrática como en idiosincrasia peruana, se ejecutan mediante la generación de una cultura organizacional, incorporando a un grupo de servidores con inteligencia emocional a fin de que ellos estén en la vanguardia para iniciar el trabajo en equipo y la gestión por procesos. Los prejuicios alimentan la resistencia contra los esfuerzos por crear una cultura laboral más flexible y tolerante. La nueva cultura organizacional que fomente el trabajo en equipo y la gestión por procesos debe partir del rechazo explícito a toda forma de discriminación o acoso, por pequeña que sea (como los chistes racistas o las imágenes de chicas ligeras de ropa que degradan al género femenino). Existen estudios que han demostrado que cuando, en un grupo, alguien expresa los prejuicios étnicos, todos los miembros se ven más proclives a hacer lo mismo.

Por consiguiente, se recomienda que una política empresarial de tolerancia y de no discriminación no debe limitarse a un par de cursillos de “entrenamiento en la inteligencia emocional” en un fin de semana, sino que debe permear todos los espacios de la empresa y constituir una práctica arraigada en cada acción cotidiana mediante la implantación de una cultura organizacional con incentivos. Si los prejuicios largamente sostenidos no son fáciles de erradicar, sí es posible, en todo caso, construir reglas, símbolos, frases características afines al nuevo modelo de comportamiento organizacional, procurando hacer algo distinto con los servidores públicos.

El simple acto de llamar a los prejuicios por su nombre o de oponerse francamente a ellos establece una atmósfera social que los desalienta, mientras que, por el contrario, hacer como si no ocurriera nada equivale a reforzarlos.

6.3.3. La inteligencia emocional y la ética del servidor público

El concepto de la inteligencia emocional que postula ampliar la noción de inteligencia, tradicionalmente ceñida a una serie de habilidades cognitivas y lógicas, se enriquece incorporando una serie de habilidades al comportamiento ético:

- **Conciencia de las propias emociones:** El servidor público que no se percata de sus emociones queda a merced de las mismas. Al identificar las propias emociones, al evaluar situaciones pasadas, implica prestar la debida atención para conducirse por los cánones de la inteligencia emocional. Distinguir un sentimiento mientras está aconteciendo supone una inteligencia emocional desarrollada.
- **Manejo de las emociones:** Es referente a la capacidad de controlar los impulsos emocionales para adecuarlos a un objetivo definido. Habilidad que se puede entrenar hasta lograr hábitos de comportamiento organizacional, tal cual lo hacen los actores, que son capaces de generarse el estado emocional más apropiado para personificar un papel. Aprender a crear un determinado estado emocional

contribuye a comprender el modelo de conducta adecuada a la situación en la que se interactúa. En las fases iniciales del entrenamiento se recomienda empezar por intentar controlar la duración de las emociones. Algún acontecimiento denigrante que sucede estimula nuestra furia que parece inevitable. Pero esa furia puede durar un minuto, una hora o un día. Asimismo, algo que acontece nos provoca tristeza.

- **El impulso de la automotivación:** Las emociones nos ponen en movimiento de piloto automático. Desarrollar la capacidad de entusiasmarnos con lo que se tiene que realizar, implica poder llevarlo a cabo de la manera más satisfactoria, aplacando otros impulsos que nos desviarían de la tarea, mejorando así la eficacia y el rendimiento en cualquier actividad que se emprenda.
- **Manejo de la empatía:** Viene a ser la capacidad que se conoce como la aptitud para reconocer las emociones en las demás personas. Proviene del griego *empathia*, que significa algo así como "sentir dentro de sí mismo"; es como percibir lo que el otro siente dentro de él. Los sentimientos casi o nunca se suelen expresarse verbalmente sino a través del tono de voz, los gestos, las miradas, etc. La clave para desarrollar la empatía reside en la destreza para interpretar el lenguaje corporal.
 - **Capacidad para el manejo de las relaciones:** El entrenamiento puede dotar a los servidores públicos habilidades de reconocer sus propias emociones posteriormente, y aprender a controlarlas; de igual modo, una instancia ulterior a la empatía consiste en manipular las emociones de los demás; así mismo, esta habilidad promueve la inquietud acerca de la ética al servicio de la ciudadanía. Estas habilidades una vez desarrolladas previo entrenamiento a cargo de un coach competente, pueden ser empleadas de distintas maneras. Pueden sujetarse a un fin solidario en la prestación de servicios a sectores vulnerables o a una motivación para mejorar la inversión pública y social en infraestructura o producción de bienes destinados a cerrar brechas sociales. Por ejemplo, la empatía puede ser utilizada por un promotor social para promover la resiliencia en las poblaciones vulnerables, resultando en un producto cognitivo.

Al terminar el entrenamiento en inteligencia emocional, los servidores públicos si logran desarrollar el autocontrol emocional y la empatía, pueden efectivamente, manipular o inducir a otras personas que no hayan desarrollado estas capacidades, pueden promover cambios en sus estilos de vida, la forma como modelan para educar a sus hijos, cambios en la cultura alimentaria, empoderarlos a que adquieran capacidades mejorando sus comportamientos rutinarios. Como parte de las prácticas pueden llegar a provocar cómo hacerla enojar, entristecerla, hacerle sentir miedo, etc. Por cierto, la inteligencia emocional ha despertado aún mucho mayor interés en el ámbito empresarial y gubernamental que en el terapéutico.

6.3.4. ¿Por qué han sido recibidas con tanta acogida las ideas de la inteligencia emocional en las empresas y en las organizaciones gubernamentales?

La investigación respecto al tema confirmó que, el constructo luego de haber sido adaptado en distintos países del orbe, y haberse sometido a numerosas pruebas estadísticas, ha demostrado validez y confiabilidad de contenido, pertinencia y consistencia en base a los pilares de la inteligencia emocional.

El modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, se ubica en el terreno del conocimiento científico, de donde se extrae la inteligencia a través del campo de análisis estadístico, psicológico, entrelazando con las teorías filosóficas, para su estudio y aplicación, en el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida, llevándolo al éxito.

- **Primer Pilar.- Conocimiento Emocional.**

Generadora de un campo de crecimiento de la eficiencia personal y autoconfianza, desarrolla valores personales como la honestidad emocional, energía positiva, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión emocional. Elementos presentes: Integridad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

- **Segundo Pilar. - Aptitud Emocional.**

Formadora de la identidad del individuo, asentando su credibilidad y flexibilidad para relacionarse con los demás, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escucha activa, permitiéndole manejar los conflictos hacia las soluciones constructivas y duraderas. Elementos presentes: presencia de autenticidad, radio de confianza, aceptación plena, liderazgo y renovación.

- **Tercer Pilar.- Empoderamiento Emocional.**

Es el resultado de explorar las capacidades propias del líder, forma de organizar su vida y trabajo con un potencial único, respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin necesidad de ejercer autoridad formal alguna; potencial único, autoridad moral, propósito de cambio, compromiso de innovación, responsabilidad y conciencia, liderazgo e influencia son elementos de este pilar.

- **Cuarto Pilar.- Alquimia Emocional.**

Alquimia Implica convertir el plomo en oro, igual que los antiguos alquimistas podemos aprender a transformar los momentos de confusión o dolor emocional en instantes de claridad para reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias que pueden producir una transformación; sus elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo y percepción de la oportunidad crean un futuro deseado. La Alquimia emocional también nos señala el medio de cómo liberarnos de las emociones negativas y reemplazarlos con la empatía, gracias a la práctica del Mindfulness, la alquimia emocional puede cambiar la estructura de nuestra mente a través de la aplicación consciente en el terreno de las emociones.

En definitiva, podemos afirmar que el primer pilar contribuye el conocimiento emocional creando un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional creando un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, e innovaciones para crear el futuro deseado.

6.3.5. Desempeño de cooperadores en una gestión por procesos

En el desempeño laboral, se describen el grado de interrelaciones en que los Gestores Sociales, de una organización prestadora de servicios, logran articular las funciones con los procesos identificados en cada programa presupuestal.

Tomando en cuenta, a modo de ejemplo, los requerimientos del proceso cuidado diurno de niños, que comprende una serie de actividades como la motivación para la educación inicial, con base a los resultados de una programación prospectiva.

D'Vicente (Bohórquez 2004) define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el cooperador en el logro de las metas (gestión por procesos) dentro de la organización, en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Respecto a la programación prospectiva y gestión por procesos, tenemos otra definición interesante sobre el Desempeño Laboral expuesta por Stoner (1994, p. 510), quien sostiene “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el “Desempeño Laboral” está referido a la ejecución de las funciones del proceso, por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas (programación prospectiva)

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento organizacional con los resultados de los procesos, para lo cual se deberá implementar la programación prospectiva con sus reglas de verificación y los instrumentos de gestión a fin de poder medir y observar el desempeño de los procesos y el rendimiento de los cooperadores. Así el desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir bienes o

servicios, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Druker (2002, p. 75), al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

El Mindfulness (mente plena) es una práctica dedicada a la meditación para desarrollar la capacidad de estar en contacto con el momento presente y tomar conciencia (awareness) de los hechos, los sentimientos y las ideas que generamos para darnos cuenta de nuestra relación con el medio ambiente, social, cultural y de todo lo nos ocurre en el presente ante el ojo interior de nuestra conciencia, sin juzgarlo.

La práctica regular del Mindfulness y la meditación constante, sobre nuestra Inteligencia Emocional, son herramientas para superar con eficacia los desafíos cognitivos y afectivos, frente a las dudas de lo desconocido, frente a la necesidad de adaptación a nuevas situaciones, en un contexto intercultural con poblaciones

vulnerables, afincadas muchas veces en lugares distantes, a muchos kilómetros de las ciudades, donde reside el gestor social de programas sociales.

6.3.6. Identidad, interculturalidad y articulación de programas presupuestales

La identidad expresada en valores culturales, es similar a un software informático, programado con unos contenidos con los que funcionamos los humanos. La cultura en sí, es un manual de procedimientos con sus reglas y protocolos complicados, que lo hemos incorporado en el subconsciente desde el nacimiento, abstraído o aprendemos del medio cultural, en el que nos hemos criado o en el que nos movemos habitualmente.

Una programación multicultural, multidimensional, multifacética que lo incorporamos inconscientemente, nos orienta y condiciona sobre cómo pertenecer al medio social, para ser aceptados por el hecho de funcionar adecuadamente dentro de la cultura a la que pertenecemos.

Los valores, son creencias, comportamientos adquiridos y compartidos, por un grupo de personas que interactúan y comparten espacios, en forma permanente y duradera (Milton Bennett).

Los seres humanos somos socialmente interdependientes, animales políticos, por ello estamos obligados a vivenciar colectivamente, adecuando nuestra vida individual al contexto de una identidad que brinda sustentabilidad, sostenibilidad y cohesión. Por consiguiente, la cultura a la que pertenecemos forma parte de nuestra identidad y determina el modelo o prototipo de comportamientos socialmente compartidos, para la autorrealización y disfrute de los beneficios, que nos brinda la vida en una comunidad cultural, satisfaciendo nuestras necesidades en todos los órdenes, así como garantizando la seguridad y el bienestar común.

El gestor de programas sociales, al compartir una vivencia colectiva, diferente a sus valores culturales, tiene que imaginar que los otros piensan, sienten y actúan como el mismo lo hace, regido por sus propios valores culturales, o que deberían hacerlo, porque nuestro software si no es el único, tampoco es el mejor, de allí que, deberá comprender que los usuarios también tienen sus softwares propios; por lo que entrenando Gestores Sociales en inteligencia emocional y fortaleciéndolos con prácticas del Mindfulness, tendrían una visión compartida con los grupos sociales que interactúan para promover el desarrollo en la localidad donde se ejecuten programas presupuestales. Este atributo especializado se denomina capacidad de adaptación a la interculturalidad, para contribuir a la modernización de la gestión pública, que pone el Estado al servicio de la ciudadanía.

La mente intercultural se activa como un GPS que busca formas conocidas en lo percibido para poder codificarlo; sin embargo la mente etnocentrista del gestor social con un enfoque ciudadano, actúa con el punto de vista sesgado, se basa únicamente en su propio acervo cultural; el etnocentrismo ciudadano es a la cultura, lo que el egocentrismo es a la personalidad.

El etnocentrismo es pensar que lo propio es lo único o lo mejor, como si él fuera el centro del universo, el mesías, el dadivoso, el que le hace el favor de asistirle al usuario, en situación de vulnerabilidad y riesgo social.

Un gestor social con mentalidad ciudadana que se cree amo y dueño del programa social y administra el programa presupuestal como si fuera su feudo, inaplicando procesos e instrumentos de gestión, indicadores y herramientas de medición establecidos para la gestión por procesos, produce ineficacia e incumplimiento de metas, y se convierte en infractor pasible a posteriores sanciones por omisión de funciones.

Cada programa presupuestal, para lograr la eficacia a partir de su formulación, debería asignar un presupuesto adicional al componente educativo, el cual se ejecute en las etapas de monitoreo y funcionamiento; el componente educativo permite la adaptación intercultural para disminuir y extinguir el poder del etnocentrismo ciudadano, que ostentan la mayoría de los gestores sociales que se resisten tenazmente a salir de los privilegios de su zona de confort, que otorga el poder de la jefatura.

La mentalidad ciudadana y ostentación de poder, caracterizan al empleado público, frente a los usuarios vulnerables, que se ubican en una situación de dependencia, por desconocimiento de sus derechos, falta de cultura cívica y baja autoestima, que son características de la personalidad de casi la totalidad de los usuarios.

Frente a esta disyuntiva ¿Qué hacer ante la resistencia al cambio de los gestores sociales ciudadanos y la pasividad de los usuarios?, que son factores que le restan eficacia, eficiencia y calidad a la gestión en desmedro del cumplimiento de las metas y los objetivos de los programas presupuestales, es recomendable el diseño y aplicación de componentes educativos para modificar el comportamiento burocrático de los gestores sociales y a la vez empoderar a los usuarios, entrenándolos en la adopción de conductas resilientes.

La integridad psicológica de los actores sociales es fundamental para facilitar la ejecución de un programa presupuestal con enfoque intercultural, para cohesionar la participación eficiente de los gestores sociales y usuarios, hacia el cierre de las brechas sociales. La integridad hace posible la comprensión de los mapas conceptuales para operativizar sin necesidad de producirse el choque cultural, para ello contamos con herramientas tales como las Dimensiones Interculturales de Hofstede, el Modelo Contextual de Edward T. Hall, o el Marco de Referencia de Orientaciones Culturales de Philippe Rosinski.

Para cumplir los objetivos del programa presupuestal, se considera el compromiso de operar de acuerdo a los valores culturales y éticos, siendo el primero una integridad absoluta y cultura fundada en la integridad, clave para alcanzar aspiraciones estratégicas y crear un entorno organizacional en el que todos sientan orgullo de lo que se está haciendo. Sin embargo la falta de integridad y su correspondiente conducta poco ética hará lo contrario: dañará las relaciones humanas y destruirá la comunidad laboral sustentado en el valor de la integridad en el trato de ser personas éticas y responsables.

Los humanos podemos comunicarnos y entendernos mejor en medio de nuestras diferencias, para ello debemos aceptar que nuestra tendencia etnocentrista es solo una tendencia más de los cientos y miles de tendencias etnoculturales, haciendo un esfuerzo consciente para superar la inercia perceptiva e integrarnos a los otros grupos étnicos respetando la interculturalidad.

Hay muchos enfoques para ver la realidad, según la pertenencia a una cultura arraigada hegemónicamente y centrada en la supremacía del etnocentrismo; para comprender dicha hegemonía imaginémosnos el color ámbar de las gafas que portamos y percibimos todos los objetos de color ámbar, pero en realidad cada objeto tiene su propio color y forma, que la realidad no es ámbar, son nuestros cristales que nos hacen verla así.

Los grupos humanos cualquier sea el color de su piel, la religión que profesan, el tipo de alimento con que se nutren, etc. todos los pueblos sin excepción alguna son diferentes culturalmente y étnicamente, por ello, la interculturalidad es el constructo que se ha generado para lograr la integración de las diversas culturas con los diversos pueblos del planeta, es una elección ética que favorece la convivencia y abre la puerta para la resolución de gran cantidad de malentendidos o prejuicios derivados de las ideologías hegemónicas.

Un mapa conceptual no es el territorio, es la sinapsis gráfica para orientar respuestas a interrogantes como: ¿En qué consiste exactamente el choque intercultural para los operadores sociales y los usuarios?, ¿Cuál es el talón de Aquiles de cada uno de ellos?, ¿Qué les cuesta aceptar a ambos?, ¿Qué tipo de emociones se experimentan?, ¿Qué recursos serán los necesarios para facilitar las experiencias de adaptación?.

En el ámbito del Clima Laboral, el otro fenómeno perceptivo importante que necesitamos aclarar en el campo de la interculturalidad es el uso de estereotipos; en tanto que nuestro cerebro capta atributos y tiende a archivarlos por medio de generalizaciones universales, como modo primitivo de lidiar con lo diferente, para archivarlo en nuestra base de datos: capta una cualidad en un miembro de una clase social y la extrapola a toda la clase.

Es como si me hubiera quemado una vez con una plancha, y archivara la premisa: “Las planchas queman”; los estereotipos no son mentirosos, son útiles para orientarnos, para tomarlos como punto de partida, lo que puede conducirnos a errores en la generalización rígida.

Las teorías interculturales y los mapas conceptuales son informaciones que nos ayudan a orientarnos racionalmente, pero es necesario que se reconozca y se trabaje para digerir las emociones que emergen ante el contacto concreto con lo diferente o desconocido.

El gran desafío es que el estrés no haga que caigamos en la polarización: ni racionalizar a ultranza lo teórico, ni que el bloqueo emocional estanque nuestro proceso elaborativo. La adquisición de habilidades interculturales es un proceso experiencial que pasa por distintas etapas tal como lo ha descrito Milton Bennett en su Modelo de Sensibilidad Intercultural.

Tabla 13.- Manejo de las diferencias culturales

1	2	3	4	5	6	7
Ignorar diferencias	Reconocer las diferencias pero evaluarlas negativamente	Reconocer las diferencias trivializándolas	Reconocer y aceptar las diferencias	Adaptarse a las diferencias	Integrar las diferencias pero minimizarlas	Apalancar las diferencias
La cultura como supuesto			La cultura como proceso			
Trampas etnocéntricas			Enfoques de relativismo cultural			

Fuente: Milton Bennett, "Toward Ethnorelativism: A Development Model of Intercultural Sensitivity", 1993 y Philippe Rosinski, "Beyond Intercultural Sensitivity: Leveraging Cultural Differences", 1999.

6.3.7. Inteligencia Emocional para alcanzar competencias interculturales

Las emociones son parte fundamental de la vida psíquica de las personas, portan información valiosa acerca de los sentimientos, deseos, necesidades y debilidades. Por consiguiente, la clave es ponerlas a trabajar a favor de nuestros objetivos interculturales, haciendo que las emociones negativas como miedo, la vergüenza, enojo, culpa, confusión, sobrecarga laboral, envidia, etc., sean debidamente reguladas evitando a que sean reprimidas para que no nos generen mayores complicaciones. Las emociones existen para ser sentidas, aceptadas, comprendidas, digeridas y expresadas adaptativamente, al igual que las luces del tablero eléctrico del automóvil que se encienden para indicarnos que ha subido la temperatura o queda poco combustible; cada emoción es una luz de tonalidad específica que alerta sobre una situación o estado corporal que necesita ser resuelto conscientemente.

6.4. Conclusiones de la propuesta de valor

1. La inteligencia emocional nos permite interactuar con el mundo, nos dota de habilidades y sentimientos para poder controlar los impulsos, así como generar entusiasmo, perseverancia, empatía, agilidad mental y que éstos determinan el carácter, la autodisciplina, compasión o el altruismo que son necesarias para una adaptación social del individuo en la organización y en la sociedad.

2. La inteligencia emocional tiene cinco capacidades: conocer emociones y sentimientos, aprender a manejarlas, aprender a crear motivaciones propias, aprender a reconocerlas en los demás y aprender a gestionar las relaciones.
3. La inteligencia emocional aplicada para el trabajo, en la ejecución de programas presupuestales es indispensable, ya que un personal que carece de control de las emociones puede llevar una empresa a pagar un alto precio por tener una baja tolerancia y puede ser víctima de sus arrebatos.
4. Todo trabajador debe estar emocionalmente apto, que sepa comunicarse, trabajar en equipo, colaborar y controlar los arrebatos. Es importante en la sociedad del conocimiento que el líder tenga las habilidades para persuadir y colaborar con todos los subordinados, para resolver con motivación cualquier inconveniente, debe manejar las emociones con energía y confianza, debe tener capacidad de automotivación, empatía y manejo de relaciones.

6.5. Fuentes de información de la propuesta de valor

- **LEVY Norberto: “La sabiduría de las Emociones”**, Editorial Plaza & Janés, Barcelona 1999.
- **RAMOS Natalia / RECONDO Olivia / ENRIQUEZ Héctor** “Practica la Inteligencia Emocional Plena”, Editorial Kairós, Barcelona 2012.
- **SHAPIRO Francine, “Supera tu pasado, Toma el control de la vida con el EMDR”**, Editorial Kairós, Barcelona 2012.
- **CALVO GOMEZ, Yolanda: (Canal de You Tube).**
Video: “Mindfulness en las Emociones”:
<https://www.youtube.com/watch?v=6hTEyWyFLEQ>

- **América economía – Perú**

<https://www.americaeconomia.com/politica-sociedad/politica/vizcarra-dice-que-las-perdidas-economicas-por-la-corrupcion-en-peru-son>

VIZCARRA DICE QUE LAS PERDIDAS ECONÓMICAS POR LA CORRUPCIÓN EN PERÚ SON DE US\$ 3,000M ANUALES

Las declaraciones del jefe de Estado peruano a la prensa local se dieron en el marco de la ceremonia de entrega del Premio Paz Positiva, que recibió de organizaciones sociales y religiosas latinoamericanas en merito a su gestión al frente del gobierno.



El presidente peruano aseguró que la "corrupción afecta directamente a los más necesitados porque son recursos que se dejan de usar en el desarrollo de proyectos que van dirigidos al cierre de brechas"

26 de Junio de 2019, 18:14

Lima. Los actos de corrupción en Perú afectan la moral de todos los peruanos y perjudica a la población de menores recursos económicos, expresó este miércoles el presidente Martín Vizcarra.

"La corrupción afecta directamente a los más necesitados porque son recursos que se dejan de usar en el desarrollo de proyectos que van dirigidos al cierre de brechas, a la atención de necesidades básicas de la población más desatendida", dijo. Vizcarra explicó que las estimaciones oficiales sobre las pérdidas económicas que provocan los actos de corrupción en Perú son del orden de 10.000 millones de soles (unos US\$3.030 millones) anuales.

Las declaraciones del jefe de Estado peruano a la prensa local se dieron en el marco de la ceremonia de entrega del Premio Paz Positiva, que recibió de organizaciones sociales y religiosas latinoamericanas en merito a su gestión al frente del gobierno.

Vizcarra, que tiene un amplio apoyo ciudadano, se ha embarcado en una lucha frontal en contra de este flagelo y públicamente ha brindado su respaldo a los fiscales peruanos que investigan escándalos de corrupción como el de la constructora brasileña Odebrecht.

"Quizá lo que se ha evidenciado en los últimos meses o años en el Perú es que se aprecia una reacción social de rechazo a la corrupción, la cual nosotros acogemos en función de medidas y acciones que estamos trabajando para erradicarla y disminuirla", anotó.

Perú es escenario de uno de los mayores escándalos de corrupción por los pagos de sobornos de Odebrecht que vincula a los ex presidentes Alejandro Toledo (2001-2006), Ollanta Humala (2011-2016), y el extinto Alan García (1985-1990 y 2006-2011)

Autor: Xinhua

- **América economía – Perú**

<https://www.americaeconomia.com/politica-sociedad/politica/peru-pierde-al-ano-casi-us5200m-por-actos-de-corrupcion-en-todos-los>

PERÚ PIERDE AL AÑO CASI US \$ 5,200 M POR ACTOS DE CORRUPCIÓN EN TODOS LOS NIVELES



Debido a los escándalos de corrupción destapados por las investigaciones del Ministerio Público en el caso Odebrecht, en referencia a la constructora brasileña, el gobierno del presidente Martín Vizcarra ha emprendido un combate frontal contra este delito.

El contralor del Perú, Nelson Shack, detalló que la Defensoría del Pueblo calculó que los actos de corrupción le cuestan al país alrededor del 10% del presupuesto anual del país. 10 de Abril de 2019, 19:27

Lima. Perú pierde unos US\$5.198 millones anuales por actos de corrupción cometidos por funcionarios públicos de todos los niveles, afirmó el contralor de la República, Nelson Shack.

"Las coimas (sobornos) no salen de las utilidades de las empresas, salen del sobre costo de las obras", explicó el funcionario encargado de fiscalizar el gasto de las arcas públicas durante su presentación en la Comisión de Presupuesto del Congreso peruano.

El contralor también explicó cómo las empresas contratistas pagan supuestos sobornos a los funcionarios públicos, mediante el aumento desproporcionado de los costos de las obras adjudicadas.

Shack recordó que la Defensoría del Pueblo calculó que los actos de corrupción le cuestan a Perú alrededor del 10% del presupuesto anual del país. El funcionario agregó que para garantizar el flujo de capitales que manejan las instituciones públicas del país, la Contraloría implementará un control concurrente en las obras públicas y les dará seguimiento hasta su conclusión.

Debido a los escándalos de corrupción destapados por las investigaciones del Ministerio Público en el caso Odebrecht, en referencia a la constructora brasileña, el gobierno del presidente Martín Vizcarra ha emprendido un combate frontal contra este delito.

Los escándalos de corrupción vinculados a Odebrecht involucran a los ex presidentes Alejandro Toledo (2001-2006), Alan García (2006-2011), Ollanta Humala (2011-2016) y Pedro Pablo Kuczynski (2016-2018 por renuncia) así como a la ex candidata presidencial, Keiko Fujimori, quien en la actualidad cumple prisión preventiva.

Autor: Xinhua

- **Perú 21**

<https://peru21.pe/politica/costo-corrupcion-pagan-peruanos-404394-noticia/>

ISAAC VÁSQUEZ TELLO isaac.vasquez@peru21.com

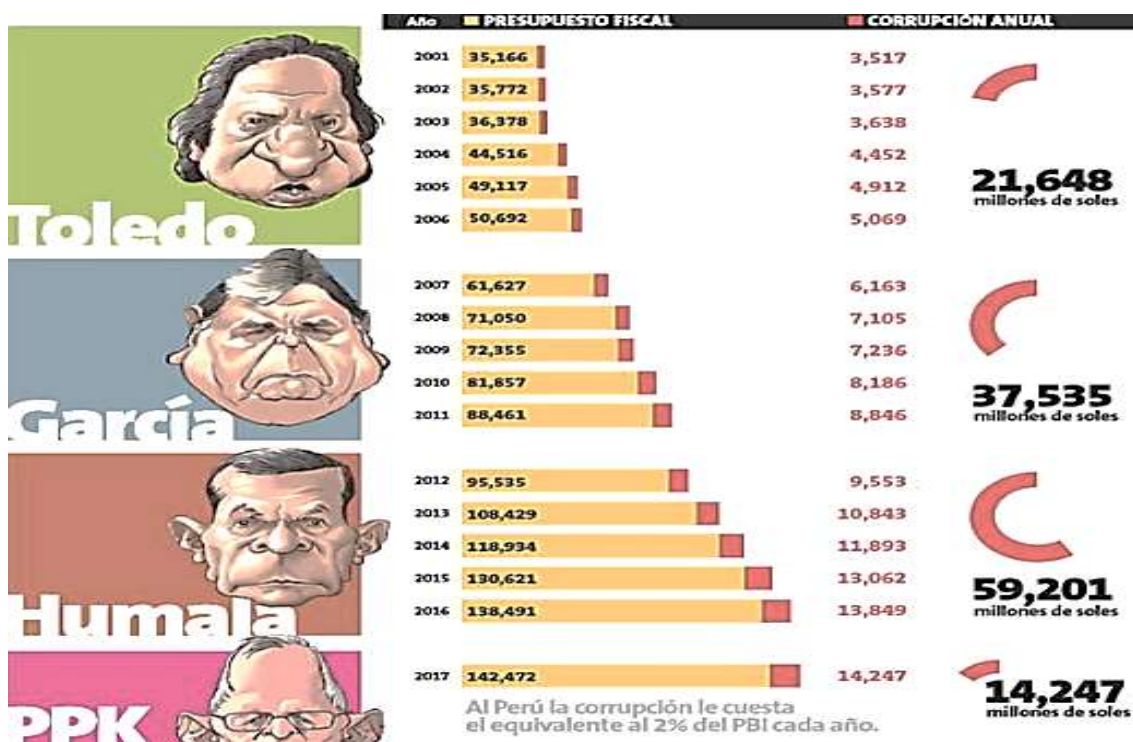
Actualizado el 22/04/2018 06:53 a.m.

EL COSTO DE LA CORRUPCIÓN QUE PAGAN LOS PERUANOS

El dinero que se pierde anualmente por corrupción equivale al 10% del presupuesto nacional.

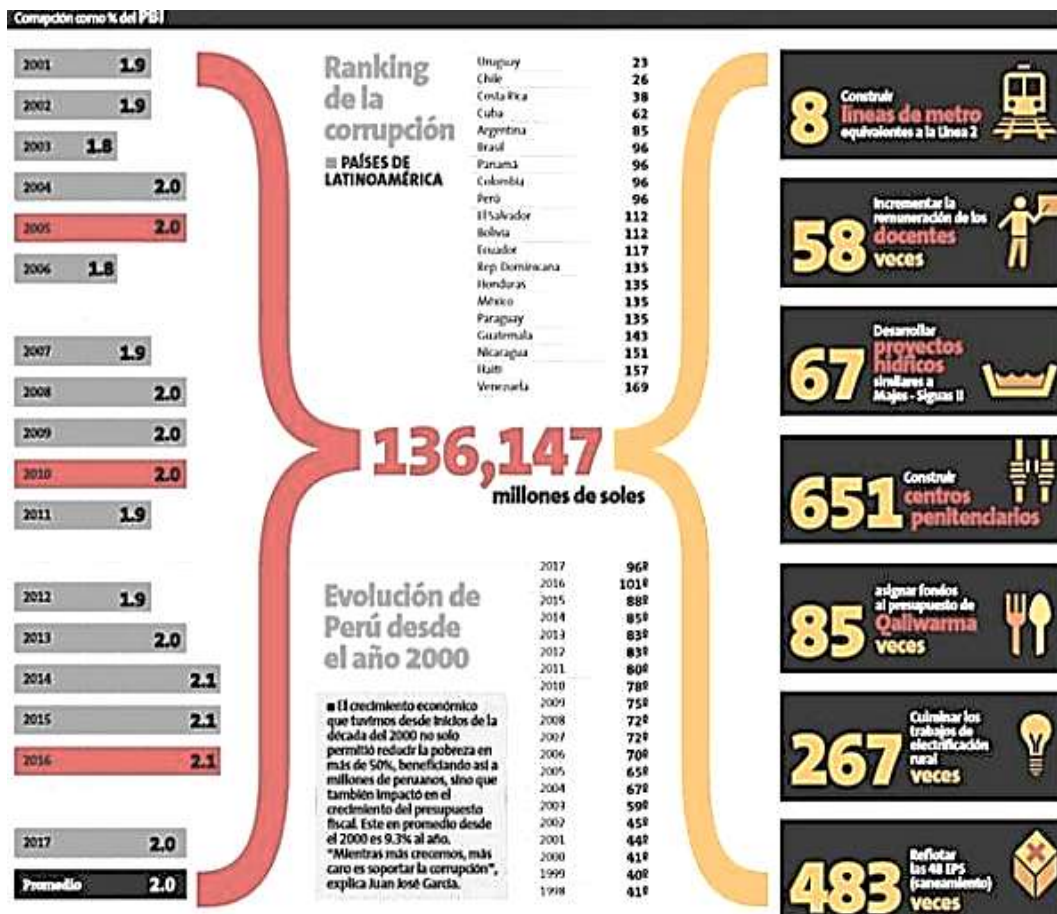
Desde el inicio de las investigaciones del caso Lava Jato hasta la discusión de los ejes temáticos de la VIII Cumbre de las Américas, la corrupción se ha mantenido en la agenda mediática.

En este encuentro regional, su impacto más relevante en los recursos del país fue precisado por el presidente Martín Vizcarra: representa cerca del 2% del Producto Bruto Interno (PBI).



La cifra corresponde a una estimación del Banco Mundial, que refleja lo que en promedio pierden los países cada año; sin embargo, no es la única referencia.

Según estimaciones que daba la Defensoría del Pueblo el año pasado, el “costo de la corrupción” en el Perú significa cerca del 10% del presupuesto público anual. Es decir, es afectada la décima parte de los recursos que son destinados a salud, infraestructura, gastos administrativos, seguridad, educación en beneficio de la ciudadanía.



Fuentes: Contribuyentes por respeto y Ministerio de Economía y Finanzas

Para el análisis se toma como referencia la cifra de la Defensoría del Pueblo, da a conocer que en los últimos cuatro gobiernos, desde el de Alejandro Toledo hasta el mandato inconcluso de Pedro Pablo Kuczynski, la corrupción “le costó” al Estado S/136,147 millones.

Ese monto, según explica Juan José García, jefe de Investigación de Contribuyentes por Respeto, hubiera sido suficiente para construir casi ocho veces la Línea 2 del Metro de Lima, edificar 651 centros penitenciarios en el país.

“Tomando como punto de partida lo estimado por la Defensoría del Pueblo sobre la corrupción, podemos determinar que, desde 2001, las pérdidas del país por la corrupción ascienden a S/136 mil millones, un monto que es muy aproximado al presupuesto fiscal de 2016”, explica García a Perú21.

INCREMENTO: Si bien al hacer la comparación por gobiernos, las cifras más altas se observan al final del gobierno de Ollanta Humala (2012-2016), con S/59,201 millones, vale resaltar que este monto significó un aumento de 57.7% respecto al gobierno anterior. En tanto, la cifra de este último periodo fue 73.38% superior a la que se registró en el gobierno de Alejandro Toledo.

- **Rpp noticias**

<https://rpp.pe/mundo/actualidad/conoce-el-nuevo-ranking-de-los-paises-mas-y-menos-corruptos-del-mundo-noticia-1177767?ref=rpp>

CONOCE EL NUEVO RÁNKING DE LOS PAÍSES MÁS Y MENOS CORRUPTOS DEL MUNDO

En el ránking del Índice de Percepción de la Corrupción 2018, elaborado por la ONG Transparencia Internacional, Perú desciende 9 ubicaciones y se ubica en el puesto 105 de 180 países.

29 de enero del 2019 – 2:06 AM.



Dinamarca recuperó el primer lugar en el Índice de Percepción de la Corrupción 2018 elaborado por la ONG Transparencia Internacional, puesto que le fue arrebatado por Nueva Zelanda en 2017. Es así que el país nórdico se consagra como el que tiene el menor índice de corrupción a nivel Mundial. El segundo lugar, lo ocupa Nueva Zelanda y es seguido por Finlandia, Singapur, Suecia, Suiza, Noruega, Holanda, Canadá y Luxemburgo, respectivamente.

Al otro extremo, se encuentran los países que sufren de una mayor percepción de corrupción. Este ránking inverso al anterior, lo lidera Somalia, el más corrupto desde hace 5 años. Siria, Sudán del Sur, Yemen, Corea del Norte, Sudán, Guinea Bissau, Guinea Ecuatorial, Afganistán y Libia cierran el ránking de los 10 países más corruptos del mundo, según la investigación realizada por Transparencia Internacional.

Perú se ubicó en el puesto 105 en el ranking, descendiendo así nueve ubicaciones. Esto quiere decir que la percepción de la corrupción creció en el país durante el 2018. Venezuela, Paraguay, Bolivia y Ecuador, en ese orden son los países con mayor percepción de corrupción en la región.

El presidente Martín Vizcarra decretó el 2019 como el "Año de la lucha contra la corrupción e impunidad". | **Fuente:** Andina

"El destape de la red conocida como 'Los cuellos blancos del puerto', que supuestamente buscaba capturar puestos claves en las entidades autónomas de justicia, y conformada por altos magistrados, debe haber impactado en el comportamiento del índice. A esto deben sumarse los intentos para entorpecer las investigaciones que vienen llevando los fiscales del Equipo Especial del caso Lava Jato", comentó Samuel Rotta, director Ejecutivo de Proética.



- **La República - Infobae**

<https://www.infobae.com/america/portadas/2018/03/01/la-republica-peru-jueves-01-de-marzo-de-2018/>

GOBIERNOS HIPOTECADOS AL PODER ECONÓMICO



Autores:
 Lic. Octavio Alagón Huamani
 Ing Ind. Giovanna Palomino Orosco

VII. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre las habilidades intrapersonales de la inteligencia emocional y el interés por la realización personal que ofrece el clima laboral en los cooperadores que trabajan en la ejecución de un programa presupuestal en los Centros de desarrollo Integral de la familia, que funciona en el distrito de Comas, cono norte de Lima Metropolitana.
2. Existe una relación compatible entre las habilidades interpersonales de la inteligencia emocional y el significado de la supervisión en el clima laboral que contribuye a la eficacia del desempeño de los cooperadores que trabajan en la ejecución de un programa presupuestal en los Centros de desarrollo Integral de la familia, que funciona en el distrito de Comas, cono norte de Lima Metropolitana.
3. Existe una relación complementaria entre las habilidades adaptativas de la inteligencia emocional y el sentido del involucramiento en el clima laboral que contribuye al rendimiento de los cooperadores que trabajan en la ejecución de un programa presupuestal en los Centros de desarrollo Integral de la familia, que funciona en el distrito de Comas, cono norte de Lima Metropolitana.
4. Existe una relación armoniosa entre las habilidades para el manejo y control del estrés de la inteligencia emocional que se canalizan mediante el funcionamiento de la comunicación asertiva en el clima laboral que contribuye al trabajo en equipo de los cooperadores, en la ejecución de un programa presupuestal en los Centros de desarrollo Integral de la familia, que se gestiona en el distrito de Comas, cono norte de Lima Metropolitana.
5. Existe una relación recíproca entre las aptitudes para mantener un buen estado de ánimo de la inteligencia emocional con las condiciones óptimas de un buen clima laboral que desarrolla el talento humano de los cooperadores, en la ejecución de un programa presupuestal en los Centros de desarrollo

Integral de la familia, que funciona en el distrito de Comas, cono norte de Lima Metropolitana.

6. Del analisis arrojado por los datos estadisticos, de la variable inteligencia emocional se desprende, que el 35.71 % de la muestra suelen aparentar una impresion positiva en lo personal, mientras que un 64.29 % raras veces, sienten la necesidad de aparentar una impresion positiva, demostrando un comportamiento espontaneo. La tendencia a desarrollar estereotipos para dar una impresion positiva en lo personal, fingiendo identificarse con el clima organizacional, puede condicionar la formacion de conductas disociadoras, las que podrian mellar las fortalezas del clima organizacional, cuya prevencion requiere establecer mecanismos de capacitacion para afianzar las relaciones laborales, y mejorar la gestion del talento humano.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Las universidades públicas y privadas, deben promover la ejecución de investigaciones para mejorar la eficacia de los programas sociales mediante el empoderamiento de sus colaboradores con las variables Inteligencia emocional y Clima laboral con muestras probabilísticas que permitan generalizar, resultados para la relevancia de los dos constructos.
2. Promocionar la capacitación y entrenamiento en Inteligencia emocional a los trabajadores, y sensibilizar a los directivos de las empresas privadas o instituciones públicas con la finalidad de establecer el funcionamiento de los componentes del Clima laboral, instituciones o entidades que gerencian.
3. Sensibilizar a los gestores de los programas presupuestales, a las autoridades del Gobierno central, regional y municipalidades programar en sus presupuestos institucionales recursos económicos, humanos y materiales para el entrenamiento en inteligencia emocional de todos los servidores públicos y el establecimiento de un clima laboral optimo a fin de que los servicios que brindan alcancen los estándares de calidad y eficiencia.
4. Promocionar el funcionamiento de programas articulados, con recursos inter institucionales, para capacitar y entrenar a los usuarios de los diversos programas sociales, en temas de inteligencia emocional y clima organizacional, para el desarrollo de capacidades y adquirir habilidades sociales que les permita salir de su situación de vulnerabilidad, pobreza y extrema pobreza, mediante el desarrollo de la resiliencia.
5. Incentivar a los nuevos investigadores sociales en la apropiación de herramientas teóricas, como la relación armoniosa existente entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, que les permitirá realizar evaluaciones más objetivas, a fin de levantar propuestas coherentes para fortalecer los valores de la organización y promover la eficiencia y los estándares de calidad en los productos que elabora la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Gamboa, Laura Mayerly (2015) Tesis "*La inteligencia emocional: un camino al éxito laboral en la alta gerencia*" presentada en la Universidad militar nueva granada facultad de ciencias económicas especialización en alta gerencia. Bogotá D.C. mayo de 2015.
- Aguayo Palate, Gabriela Fernanda (2017) presentó el Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial titulado "*La Inteligencia Emocional y el Clima Laboral de la Compañía Limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditora*" para optar el grado de licenciada en Psicología en la Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Carrera de psicología industrial
- <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10027/1/T-UCE-0007-PI003-2017.pdf> (Recuperado el 09 de Febrero del 2019).
- Arredondo Baquerizo, Digna Lidia (2008) TESIS: "*Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto*" para optar el grado académico de Magister en Salud Ocupacional y Ambiental en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Medicina Humana, Unidad de Post Grado.
- http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3275/arredondo_bd.pdf;jsessionid=B93C0623B1FB0E1E2B7B4DF877519E50?sequence=1
- Bender Mentor, Brenda y Dabos Victoria, Guillermo (2013) Trabajo de Graduación del MBA Inteligencia Emocional en las Organizaciones Provincia de Buenos Aires, 15 de Mayo de 2013, presentado en la Universidad de San Andrés, Argentina.
- <http://repositorio.udes.a.edu.ar/jspui/bitstream/10908/885/1/%5BP%5D%5BW%5D%20MBA%20Brenda%20Bender.pdf> (Recuperado el 25 de Febrero del 2019).
- Cisneros Moreno, Myriam; Paredes Martínez, Guadalupe y Vinicio Walter Universidad Politécnica Salesiana, sede Quito Maestría en Administración de Empresas, tesis "*Análisis de los Estilos de Liderazgo y su impacto en el clima organizacional de la Empresa Pública de Petróleos en el Ecuador, octubre 2013*" para optar el Título de Magister en administración de empresas.
- <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6369/1/UPS-QT04929.pdf> (recuperado el 09-03-2019. 06.16 horas).

De Pelekais Cira, Nava Ángel y Tirado Luis, Autores del Artículo científico titulado *“Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES”* publicado en la revista electrónica Telos, vol. 8, núm. 2, mayo-agosto, 2006, pp. 266-288 Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín Maracaibo, Venezuela file:///C:/Users/C%C3%93MPUTO/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_99318557008.pdf (Recuperado el 10 de febrero del 2019).

Domínguez Ramírez, Mirtha Luz (2018) Tesis *“Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huanuco-2017”* presentado en la Universidad de Huánuco, Escuela de Post Grado, Maestría en Ciencias Administrativas TESIS para optar el grado de Maestro en Ciencias Administrativas con mención en gestión pública Huánuco – Perú 2018 http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1101/T047_40_341897M.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Recuperado el 01 de Marzo del 2019).

Duhigg Charles, EL PODER DE LOS HABITOS. Por qué hacemos lo que hacemos en la vida y en la empresa. Editor original: Random House, an imprint of The Random House Publishing Group, a division of Random House, Inc., New York Traducción: Alicia Sánchez Millet, primera edición Mayo 2012. [file:///C:/Users/octavio/Downloads/El%20poder%20de%20los%20h%C3%A1bitos%20\(%20PDFDrive%20\).pdf](file:///C:/Users/octavio/Downloads/El%20poder%20de%20los%20h%C3%A1bitos%20(%20PDFDrive%20).pdf) (Recuperado el 13 de abril del 2020, 12:40 horas).

FERNÁNDEZ BERROCAL Pablo Natalio EXTREMERA PACHECO Universidad de Málaga La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y salovey (2005)

Férreo Cruzado, Manuel Antonio (2015) presentó la Tesis doctoral *“Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de Supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas, 2016”* en la Universidad Complutense de Madrid, Facultad y Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación para optar al grado de doctor

Gamboa Daniel, Ginna Paola (Bogotá d.c 2018) tesis *“Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-MATEC S.A.”* fundación universitaria los libertadores facultad de psicología pregado en psicología. https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1517/Gamboa%20Daniel,%20Ginna%20Paola_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Recuperado el 15 de Febrero del 2019)

Grados Bejarano, Esperanza Consuelo (2014) presento la tesis titulada “*Efectos del programa de inteligencia emocional para la mejora del clima institucional de la institución educativa santo domingo de guzmán distrito de Chicama, provincia de Ascope, 2014*”, en la Universidad Nacional de Trujillo Escuela de Postgrado sección de educación y ciencias de la comunicación, Para optar el grado académico de Maestra en Educación.

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3961/TESIS%20DE%20MAESTRÍA%20ESPERANZA%20CONSUELO%20GRADOS%20BEJARANO.pdf?sequence=> (Recuperado el 12 de Febrero del 2019)

Goleman Daniel, INTELIGENCIA EMOCIONAL, Editorial Kairós. S.A. <https://www.pdfdrive.com/goleman-daniel-inteligencia-emocional-d47383673.html>: (Recuperado el 08-03-2020 – 06:34 Horas)

Goleman Daniel, LA PRÁCTICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Traducción del inglés de Fernando Mora y David González Raga Título original: WORKING WITH EMOTIONAL INTELLIGENCE 1998, Editorial Kairós. S.A. Numancia 117—121. 08029 Barcelona España I.S.B.N.:84-7245-407-X Depósito legal: B-1.843/1999 Fotocomposición <http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf> (Recuperado el 09-03-2020 – 06:34 Horas)

Goleman Daniel, INTELIGENCIA SOCIAL La Nueva Ciencia de Las Relaciones Humanas, <http://psikolibro.blogspot.com>. (Recuperado el 11-03-2020 – 18:34 Horas) [file:///C:/Users/octavio/Downloads/Daniel%20Goleman%20-%20Inteligencia%20Social%20\(%20PDFDrive%20\).pdf](file:///C:/Users/octavio/Downloads/Daniel%20Goleman%20-%20Inteligencia%20Social%20(%20PDFDrive%20).pdf)

Goleman, D: y Cherniss, C. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones Edición a cargo de Daniel Goleman y Cary Cherniss Prólogo de Warren Bennis Traducción del inglés de Miguel Portillo. <https://www.pdfdrive.com/inteligencia-emocional-en-el-trabajo-d57634676.html> (Recuperado el 22-03-2020, 07:00 horas)

Las Orientaciones Religiosas Extrínseca e Intrínseca: Validación de la Escala de Orientación Religiosa en el Contexto Argentino <https://scielo.conicyt.cl/pdf/psykhe/v22n1/art08.pdf> (Recuperado el 09-03-2019 – 06:34 Horas)

Ley General de Educación. Ley Nro. 28044.

López, E., Malpica, K. (2008). Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción. Obtenido en <http://www.facultadecomunicacion.com/tesis/INTELIGENCIA%20EMOCIONAL/CLIMAORGANIZACIONAL0TRABAJADORES%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20PROVINCIAL%20DE%20CONCEPCION>.

Luz Viridiana Williams Rodríguez (2013) *“Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública”* Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, División de estudios de posgrado, Maestría en psicología con orientación laboral y organizacional, para obtener el grado de Maestría.

Manrique Mclean, Julián Patrick (2015) Presento un trabajo de investigación titulado *“La cultura, Clima organizacional y la Inteligencia emocional de una empresa familiar en la ciudad de Cartagena”* para optar al título de Magister en Administración MBA, en Universidad tecnológica de Bolívar Facultad de economía y negocios Programa MBA, Cartagena mayo de 2015.

Matassini Aguilar, Hugo Reynaldo (2012), Tesis, “Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la perla – callao” Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación Mención en Gestión Educativa, presentado en la Escuela de Posgrado de la USIL.

Mays Judith (2016) Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de Negocios - MBA Vela.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22031/Mays_VJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Merino Castillo, Silvia Beatriz (2017) Trabajo de Suficiencia Profesional Inteligencia emocional del personal que labora en el Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de la Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, presentado en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Facultad de Psicología y Trabajo Social

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2311/TRAB.SUF.PROF.SILVIA%20BEATRIZ%20MERINO%20CASTILLO.pdf?sequence=2>

Morote Giraldo, Blanca Rosa (2017) Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unánue, 2016. Tesis presentada en la Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de la salud

Olivares Zegarra, Soledad del Rosario, La inteligencia emocional y su relación con el clima organizacional de los docentes de la carrera profesional de administración de empresas de la universidad nacional tecnológica de lima sur (untels), año 2016
http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/246/1/06_PI_SOlivares_InformeFinal.pdf (Recuperado el 03 de Marzo 2019)

Palma Carrillo, Sonia (1999) ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC
Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34.
<https://es.scribd.com/doc/186070052/MANUAL-ESCALA-DE-SATISFACCION-LABORAL>

Pilares Estrada Nivia Marisol (2014) Tesis Inteligencia Emocional, estrés laboral y Clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay 2014, presentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle "Alma máter del magisterio nacional" Escuela de Posgrado sección doctorado, para optar el grado académico de Doctora en educación.
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/une/273/td%201527%20p1.pdf?sequence=1>

Pelekais, C. Nava, A. Tirado, L. (2006) Artículo científico titulado "*Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES*" publicado en la revista Telos, vol. 8, núm. 2, mayo-agosto, 2006, pp. 266-288 Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín Maracaibo, Venezuela
https://www.researchgate.net/publication/277713219_Inteligencia_emocional_y_su_influencia_en_el_clima_organizacional_en_los_niveles_gerenciales_medios_de_las_Pymes (Recuperado el 14 de Febrero del 2019).

Programas presupuestales 2019:

<https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-por-resultados/instrumentos/programas-presupuestales?id=5680>

Programa presupuestal 117: Atención oportuna de Niños, niñas y adolescentes en presunto estado de abandono

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/prog_presupuestal/articulados/articulado_0117_2019.pdf

Programa presupuestal 0142: Acceso de personas adultas mayores a servicios especializados.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/prog_presupuestal/articulados/articulado_0142_2019.pdf

Tamayo y Tamayo Mario “El proceso de la investigación científica” 2004, Limusa Noriega editores

Varas Napán, Marcelo Adolfo (2014) Tesis “Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo” para optar el título de: Licenciado en Psicología 2014.

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1788/1/re_psicologia_inteligencia.emocional_clima.organizacional%20tesis.pdf

ANEXOS

Anexo 1.- Matriz de consistencia

TITULO: “Inteligencia emocional y Clima organizacional en los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF), Comas, 2019”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	COMPONENTES DE LAS ESCALAS
¿Qué relación existe entre la Inteligencia emocional y el Clima laboral en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019?	Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el Clima laboral en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019.	Existe relación entre la Inteligencia emocional y el Clima laboral en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019.	INTELIGENCIA EMOCIONAL (I. E.): Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y el estado de ánimo general. CLIMA LABORAL (C. L.): Realización personal, involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	ITEMS DE LOS COMPONENTES
¿Qué relación existe entre los componentes intrapersonal de la I.E. y la realización personal del C.L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019?	Comparar los puntajes de los componentes intrapersonal de la I. E. y la realización personal del C. L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019.	H1. Existe relación entre los componentes intrapersonal de la I.E. y la realización personal del C.L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019.	I. E.: Intrapersonal: 7, 17, 28 31, 43 y 53 C.L.: Realización Personal (Autorrealización): 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46
¿Qué relación existe entre los componentes interpersonal de la I.E. y el involucramiento personal del C.L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019?	Comparar los puntajes de los componentes interpersonales de la I. E. y el involucramiento personal del C.L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019.	H2. Existe relación entre los componentes interpersonales de la I.E. y el involucramiento personal del C.L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019.	I. E.: Interpersonal: 2, 5, 10, 14, 24, 36, 45, 55 y 59 C.L.: Involucramiento Personal: 2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42 y 47
¿Qué relación existe entre los componentes adaptabilidad de la I.E. y la supervisión del C.L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019?	Comparar los puntajes de los componentes adaptabilidad de la I.E. y la supervisión del C.L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019.	H3. Existe relación entre los componentes adaptabilidad de la I.E. y la supervisión del C.L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019.	I. E.: Adaptabilidad: 12, 16, 22, 25, 30, 34, 38, 44, 48 y 57 C.L.: Supervisión: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48
¿Qué relación existe entre los componentes manejo del estrés de la I.E. y la comunicación del C. L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019?	Comparar los puntajes de los componentes manejo del estrés de la I.E. y la comunicación del C.L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019.	H4. Existe relación entre los componentes manejo del estrés de la I.E. y la comunicación del C.L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019.	I. E.: Manejo del estrés: 3, 6, 11, 15, 21, 26, 35, 39, 46, 49, 54 y 58 C.L.: Comunicación: 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19
¿Qué relación existe entre los componentes del estado de ánimo general de la I.E. y las condiciones laborales del C.L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019?	Comparar los puntajes de los componentes del estado de ánimo general de la I.E. y las condiciones laborales del C.L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019.	H5. Existe relación entre los componentes del estado de ánimo general de la I.E. y las condiciones laborales del C.L. en los trabajadores de los CEDIF, Comas, 2019.	I. E.: Estado de ánimo general: 1, 4, 9, 13, 19, 20, 23, 29, 32, 37, 40, 41, 47, 50, 51, 56 y 60 C.L.: Condiciones Laborales: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

Anexo 2.- Matriz de operacionalización - Variable Inteligencia emocional

VARIABLE	DIMENSIONES COMPONENTES	INDICADORES SUBCOMPONETES	NUMERO DE ITEMS	ESCALA DE MEDICION
INTELIGENCIA EMOCIONAL-(C.E.)	1. INTRAPERSONAL (CIA)	Comprensión de sí mismo. - Asertividad - Autoconcepto - Autorrealización - Independencia	7, 17, 28 31, 43, 53	Escala de intervalos
	2. INTERPERSONAL (CIE)	- Empatía - Relaciones interpersonales - Responsabilidad social	2, 5, 10, 14, 24, 36, 45, 55 y 59	
	3. ADAPTABILIDAD (CAD)	-Solución de problemas - Prueba de realidad - Flexibilidad	12, 16, 22, 25, 30, 34, 38, 44, 48 y 57	
	4. MANEJO DE ESTRÉS (CME)	- Manejo del estrés - Control de impulsos	3, 6, 11, 15, 21, 26, 35, 39, 46, 49, 54 y 58	
	5.- ESTADO DE ÁNIMO GENERAL (CAG)	- Felicidad - Optimismo	1, 4, 9, 13, 19, 20, 23, 29, 32, 37, 40, 41, 47, 50, 51, 56 y 60	
	6.- IMPRESIÓN POSITIVA O NEGATIVA	- Conducta impresionante.	8, 18, 27, 33, 42, y 52	

Anexo 2.- Matriz de operacionalización - Variable Clima laboral – SPC

FACTORES	CONCEPTUALIZACIÓN	ITEMS
REALIZACIÓN PERSONAL (AUTORREALIZACIÓN)	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea con perspectiva de futuro.	1,6,11,16,21,26,31,36,41 y 46
INVOLUCRAMIENTO PERSONAL	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.	2,7,12,17,22,27,32,37,42 y 47
SUPERVISIÓN	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	3,8,13,18,23,28,33,38,43 y 48
COMUNICACIÓN	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.	4,9,14,19,24,29,34,39,44 y 49
CONDICIONES LABORALES	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales.	5,10,15,20,25,30,35,40,45 y 50

Anexo 3.- Instrumento: Cuestionario de Inteligencia Emocional

INVENTARIO EMOCIONAL BAR-ON ICE: NA - COMPLETO Adaptado por Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares Del Águila

Nombre: Edad: Sexo:
Colegio: Estatal () Particular ()
Grado : Fecha:

INSTRUCCIONES

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez 2.- Rara vez 3.- A menudo 4.- Muy a menudo

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES.

Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta; por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

N°	Inferencia	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
1.	Me gusta divertirme.	1	2	3	4
2.	Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.	1	2	3	4
3.	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.	1	2	3	4
4.	Soy feliz.	1	2	3	4
5.	Me importa lo que les sucede a las personas.	1	2	3	4
6.	Me es difícil controlar mi cólera.	1	2	3	4
7.	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	1	2	3	4
8.	Me gustan todas las personas que conozco.	1	2	3	4
9.	Me siento seguro (a) de mí mismo (a).	1	2	3	4
10.	Sé cómo se sienten las personas.	1	2	3	4
11.	Sé cómo mantenerme tranquilo (a).	1	2	3	4
12.	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.	1	2	3	4
13.	Pienso que las cosas que hago salen bien.	1	2	3	4
14.	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4
15.	Me molesto demasiado de cualquier cosa.	1	2	3	4
16.	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.	1	2	3	4
17.	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	1	2	3	4
18.	Pienso bien de todas las personas.	1	2	3	4
19.	Espero lo mejor.	1	2	3	4
20.	Tener amigos es importante.	1	2	3	4
21.	Peleo con la gente.	1	2	3	4
22.	Puedo comprender preguntas difíciles.	1	2	3	4
23.	Me agrada sonreír.	1	2	3	4
24.	Intento no herir los sentimientos de las personas.	1	2	3	4
25.	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.	1	2	3	4
26.	Tengo mal genio.	1	2	3	4
27.	Nada me molesta.	1	2	3	4
28.	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4
29.	Sé que las cosas saldrán bien.	1	2	3	4

N°	Inferencia	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
30.	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	1	2	3	4
31.	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	1	2	3	4
32.	Sé cómo divertirme.	1	2	3	4
33.	Debo decir siempre la verdad.	1	2	3	4
34.	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	1	2	3	4
35.	Me molesto fácilmente.	1	2	3	4
36.	Me agrada hacer cosas para los demás.	1	2	3	4
37.	No me siento muy feliz.	1	2	3	4
38.	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	1	2	3	4
39.	Demoro en molestarme.	1	2	3	4
40.	Me siento bien conmigo mismo (a).	1	2	3	4
41.	Hago amigos fácilmente.	1	2	3	4
42.	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	1	2	3	4
43.	Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.	1	2	3	4
44.	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	1	2	3	4
45.	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	1	2	3	4
46.	Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.	1	2	3	4
47.	Me siento feliz con la clase de persona que soy.	1	2	3	4
48.	Soy bueno (a) resolviendo problemas.	1	2	3	4
49.	Par mí es difícil esperar mi turno.	1	2	3	4
50.	Me divierte las cosas que hago.	1	2	3	4
51.	Me agradan mis amigos.	1	2	3	4
52.	No tengo días malos.	1	2	3	4
53.	Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos.	1	2	3	4
54.	Me disgusto fácilmente.	1	2	3	4
55.	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	1	2	3	4
56.	Me gusta mi cuerpo.	1	2	3	4
57.	Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.	1	2	3	4
58.	Cuando me molesto actúo sin pensar.	1	2	3	4
59.	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.	1	2	3	4
60.	Me gusta la forma como me veo.	1	2	3	4

Anexo 3.- Instrumento de medición: Cuestionario de la Escala Clima Laboral

ESCALA CLIMA LABORAL DE LA DRA. SONIA PALMA CARRILLO

Nombre: Edad:Sexo:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta, cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral.

Lea cuidadosamente y coloque el número que usted cree conveniente, según su punto de vista. Conteste todas las preguntas, asimismo no existen respuestas buenas ni malas. ¡SUERTE! :

N°	INFERENCIA	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	1	2	3	4	5
2	Me siento comprometido con el éxito en la organización.	1	2	3	4	5
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	1	2	3	4	5
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	1	2	3	4	5
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	1	2	3	4	5
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	1	2	3	4	5
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	1	2	3	4	5
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	1	2	3	4	5
9	En mi ambiente de trabajo, la información fluye adecuadamente.	1	2	3	4	5
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	1	2	3	4	5
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	1	2	3	4	5
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	1	2	3	4	5
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	1	2	3	4	5
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	1	2	3	4	5
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus Responsabilidades.	1	2	3	4	5
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	1	2	3	4	5
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	1	2	3	4	5
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5
19	Existen suficientes canales de comunicación.	1	2	3	4	5
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	1	2	3	4	5
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	1	2	3	4	5
22	En el CEDIF, se hacen mejor las cosas cada día.	1	2	3	4	5
23	Las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas.	1	2	3	4	5

N°	INFERENCIA	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	1	2	3	4	5
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	1	2	3	4	5
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	1	2	3	4	5
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	1	2	3	4	5
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	1	2	3	4	5
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	1	2	3	4	5
30	Existe buena administración de los recursos.	1	2	3	4	5
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	1	2	3	4	5
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	1	2	3	4	5
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	1	2	3	4	5
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	1	2	3	4	5
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	1	2	3	4	5
36	El CEDIF. Promueve el desarrollo del personal.	1	2	3	4	5
37	Los servicios que brinda el CEDIF, son motivo de orgullo del personal.	1	2	3	4	5
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	1	2	3	4	5
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	1	2	3	4	5
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	1	2	3	4	5
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	1	2	3	4	5
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	1	2	3	4	5
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	1	2	3	4	5
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo.	1	2	3	4	5
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	1	2	3	4	5
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	1	2	3	4	5
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	1	2	3	4	5
48	Existe un trato justo en la institución.	1	2	3	4	5
49	Se conocen los avances en las otras áreas del CEDIF.	1	2	3	4	5
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	1	2	3	4	5

Anexo 4.- Validación de Instrumentos

Evidencia Estadística Aplicación del Coeficiente de correlación de rango T de Kendall

z: 1.6832	P-valor: 0.09233	hipótesis alternativa: su valor no equivale a 0 Estimación de la muestra: Estadístico T Kendall: 0.1376166
-----------	---------------------	---



N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL	CLIMA LABORAL	N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL	CLIMA LABORAL	N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL	CLIMA LABORAL
1	270.668.175	3.964.814.815	25	241.165.158	3.487.037.037	49	294.112.368	4.325.925.926
2	270.205.128	4.101.851.852	26	274.874.057	3.942.592.593	50	241.400.452	4.007.407.407
3	188.411.011	3.855.555.556	27	279.233.786	3.524.074.074	51	294.598.793	3.998.148.148
4	265.569.382	3.642.592.593	28	307.441.931	4.398.148.148	52	320.034.691	3.942.592.593
5	248.329.563	3.488.888.889	29	272.745.852	4.261.111.111	53	296.517.345	4.142.592.593
6	284.138.009	4.764.814.815	30	246.507.541	3.057.407.407	54	284.684.766	3.062.962.963
7	268.167.421	4.342.592.593	31	285.199.095	4.466.666.667	55	252.781.297	4.440.740.741
8	24.811.086	3.861.111.111	32	2.63	3.403.703.704	56	27.303.997	3.483.333.333
9	283.875.566	4.661.111.111	33	284.160.633	3.664.814.815	57	250.098.039	3.140.740.741
10	264.792.609	3.562.962.963	34	225.576.169	3.181.481.481	58	294.820.513	3.361.111.111
11	329.683.258	3.885.185.185	35	257.944.193	3.981.481.481	59	304.760.935	4.262.962.963
12	249.562.594	4.416.666.667	36	293.503.771	3.222.222.222	60	313.019.608	2.835.185.185
13	26.981.448	3.9	37	313.777.526	4.662.962.963	61	26.474.359	3.561.111.111
14	302.040.724	382.962.963	38	27.111.463	2.903.703.704	62	288.363.499	3.518.518.519
15	281.523.379	3.225.925.926	39	308.136.501	4.359.259.259	63	307.441.931	4.398.148.148
16	269.973.605	3.605.555.556	40	301.968.326	3.259.259.259	64	259.638.763	2.759.259.259
17	233.377.828	2.877.777.778	41	301.709.653	357.962.963	65	244.317.496	2.677.777.778
18	194.279.035	3.559.259.259	42	285.374.057	3.596.296.296	66	274.999.246	2.494.444.444
19	278.167.421	3.588.888.889	43	267.911.765	3.837.037.037	67	292.236.802	2.964.814.815
20	274.401.207	3.025.925.926	44	330.184.766	3.096.296.296	68	310.337.104	2.637.037.037
21	288.090.498	3.903.703.704	45	252.629.713	3.764.814.815	69	302.040.724	382.962.963
22	289.835.596	482.037.037	46	244.932.881	3.338.888.889	70	277.795.626	3.718.518.519
23	300.027.903	2.898.148.148	47	267.849.925	3.685.185.185			
24	305.933.635	4.183.333.333	48	28.292.911	4.144.444.444			

A un nivel de significancia del 90%, existen pruebas estadísticas para afirmar que existe relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral.

SUJETO	EDAD	GENERO	1. INTRAPERSONAL (CIA)					2. INTERPERSONAL (CIE)					3. ADAPTABILIDAD (CAD)					4. MANEJO DE ESTRES (CME)					5. ESTADO DE ANIMO GENERAL (CAG)						6. IMPRESION POSITIVA O NEGATIVA																																		
			7	1	2	3	4	5	2	5	1	4	2	3	4	5	5	1	1	2	2	3	3	3	4	4	5	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	6	8	1	2	3	4	5																			
56	29	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	1	4	2	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3						
57	47	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2													
58	34	2	1	3	2	3	2	2	3	4	4	4	2	4	4	1	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	1	2	3	4	3	4	2	1	4	2	3	3	4	4	3	2	1	3	4	3	4										
59	35	1	1	2	2	3	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	2	2	3	1	1	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	1	4	1	4	2	4	4	4	2	1	3	4	3	3			
60	40	2	4	2	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	3	4	4	3	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3		
61	55	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2					
62	45	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	
63	52	1	4	2	2	3	2	1	3	4	3	4	4	1	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	2	1	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4				
64	34	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	2			
65	35	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	4	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	1	2	1	4	4	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1
66	29	1	2	2	3	2	2	3	4	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	3				
67	33	2	1	1	4	1	1	4	2	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3	1	3	1	1	1	1	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	1	4		
68	67	1	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4		
69	32	1	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	
70	23	1	1	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2

Anexo 5.- Matriz de datos de la variable Clima laboral

SUJETO	EDAD	GENERO	REALIZACIÓN PERSONAL (AUTORREALIZACIÓN)												INVOLUCRAMIENTO PERSONAL							SUPERVISIÓN							COMUNICACIÓN							CONDICIONES LABORALES														
			1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	2	7	12	22	27	32	37	42	47	3	8	13	18	23	28	33	38	43	M#	4	9	14	19	24	34	39	44	49	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50
1	31	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	8	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3					
2	44	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3				
3	53	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	2						
4	37	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3				
5	20	2	4	3	4	5	2	5	4	4	3	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3			
6	43	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4				
7	44	2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4			
8	44	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3			
9	52	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4			
10	39	2	2	4	3	3	1	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2			
11	21	2	5	5	5	1	1	2	5	3	5	2	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	2	5	2	2	5	5	5	5	5	2	1	5	1	2				
12	31	2	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5			
13	34	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3		
14	34	1	2	5	4	4	5	4	5	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	1			
15	48	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	2	3	2	2	4	4	3	3	3	2	3		
16	42	2	3	4	2	4	2	5	4	4	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	5	4	4	3	3	2	3		
17	35	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	3	2	2	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	2	
18	44	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4
19	30	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	1	4	3	1		
20	31	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	1	3	2	1		
21	53	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
22	41	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
23	52	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	4	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	2	3	1	3	
24	51	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	
25	29	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	

SUJETO	EDAD	GENERO	REALIZACIÓN PERSONAL (AUTORREALIZACIÓN)										INVOLUCRAMIENTO PERSONAL							SUPERVISIÓN							COMUNICACIÓN							CONDICIONES LABORALES																	
			1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	2	7	12	22	27	32	37	42	47	3	8	13	18	23	28	33	38	43	##	4	9	14	19	24	34	39	44	49	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	
26	42	2	4	2	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	
27	26	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3		
28	50	1	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3		
29	57	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4			
30	51	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2			
31	32	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5		
32	43	1	2	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	5	3	3		
33	62	1	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3		
34	42	2	2	4	3	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	1	3	3	4	4	3	4	2	3			
35	47	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
36	45	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
37	40	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	
38	46	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	4	2		
39	27	2	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
40	33	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	2
41	49	2	3	3	4	2	2	3	2	2	4	2	4	4	4	4	3	5	3	4	3	2	4	5	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	2	4	3	3	4	4	5	5	4	3	2	4	3	2	
42	62	1	2	3	5	2	2	3	2	2	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	2	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	5	3	3			
43	22	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4		
44	45	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	
45	33	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
46	40	2	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3		
47	20	1	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
48	26	1	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	3	3	2		
49	21	2	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
50	32	2	5	5	3	5	5	5	5	1	2	2	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

SUJETO	EDAD	GENERO	REALIZACIÓN PERSONAL (AUTORREALIZACIÓN)										INVOLUCRAMIENTO PERSONAL							SUPERVISIÓN							COMUNICACIÓN							CONDICIONES LABORALES																			
			1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	2	7	12	22	27	32	37	42	47	3	8	13	18	23	28	33	38	43	##	4	9	14	19	24	34	39	44	49	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50			
51	38	2	1	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4									
52	41	2	1	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	3	5	3	3						
53	24	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4							
54	40	2	3	4	5	4	3	2	1	2	2	2	5	5	4	4	2	4	2	1	2	4	4	5	4	3	2	2	2	1	2	4	4	5	4	2	2	3	2	4	5	4	4	3	3	1	3	1	1				
55	60	1	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4							
56	29	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3						
57	47	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3				
58	34	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3					
59	35	1	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4					
60	40	2	3	3	1	1	2	3	4	2	1	1	4	3	2	4	4	4	5	4	2	3	3	1	1	3	4	3	3	4	4	1	4	4	2	2	2	3	1	1	3	4	1	4	4	4	2	3	3	3			
61	55	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3			
62	45	2	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	5	5	3			
63	52	1	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3				
64	34	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	4	3	4	3	5	2	3	4	3	4	2	4	4	2	3	2	4	2	1			
65	35	1	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	2	3	4	3	2	4	3	1	3	3	2	3
66	29	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	2	5	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	4	5	3	3	3	3	2	2	3	2	5	3	4	5	3	2	1	2	2	1						
67	33	2	3	1	5	2	2	3	2	2	3	3	4	5	5	2	4	4	2	3	3	3	3	5	5	2	2	4	5	3	2	3	3	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	5	3	2						
68	67	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2					
69	32	1	2	5	4	4	5	4	5	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	1				
70	23	1	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3				

Anexo 6.- Política de Estado N° 16

FORTALECIMIENTO DE LA FAMILIA, PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ, LA ADOLESCENCIA Y LA JUVENTUD.

El compromiso de esta política es fortalecer la familia como espacio fundamental para el desarrollo integral de las personas, promoviendo el matrimonio y una comunidad familiar respetuosa de la dignidad y de los derechos de todos sus integrantes. Es política de Estado prevenir, sancionar y erradicar las diversas manifestaciones de violencia que se producen en las relaciones familiares. Por consiguiente, el Estado garantiza el bienestar, el desarrollo integral y una vida digna para los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, en especial de aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad, riesgo, pobreza y exclusión; promoviendo espacios institucionales y entornos barriales y comunales que permitan la convivencia pacífica y la seguridad personal, así como una cultura de respeto a los valores morales, tradicionales y sociales; Para logro de los objetivos el Estado deberá cumplir con las acciones siguientes:

- a. Garantizará programas educativos orientados a la formación y al desarrollo de familias estables, basados en el respeto entre todos sus integrantes.
- b. Promoverá la paternidad y la maternidad responsables.
- c. Fortalecerá la participación y el liderazgo de las niñas, niños y adolescentes en sus centros educativos y otros espacios de interacción. Garantizará los accesos de las niñas, niños y adolescentes a una educación y salud integrales, al enriquecimiento cultural, la recreación y la formación en valores, a fin de fortalecer su autoestima, personalidad y el desarrollo de sus habilidades.
- d. Prevedrá todas las formas de violencia familiar, así como de maltrato y explotación contra niños, niñas y adolescentes, aportando a su erradicación.
- e. Prevedrá el pandillaje y la violencia en los jóvenes y promoverá programas de reinserción de los adolescentes infractores.
- f. Desarrollará programas especiales de atención a niños, niñas, adolescentes y jóvenes que sufren las secuelas del terrorismo.

- g. Fortalecerá el ente rector del sistema de atención a la niñez y a la adolescencia, las redes de Defensorías del Niño y Adolescente en municipalidades y escuelas, y los servicios integrados para la denuncia, atención especializada y sanción de casos de violencia y explotación contra aquéllos.
- h. Fomentará programas especiales de recreación, creación y educación productiva y emprendedora de los más jóvenes.
- i. Implementará servicios de atención integral para adolescentes embarazadas, jefas de hogar de menores de edad y parejas jóvenes.
- j. Fortalecerá sistemas de cuidado infantil diurno desde una perspectiva multisectorial.
- k. Apoyará la inversión privada y pública en la creación de espacios de recreación, deporte y cultura para los jóvenes, en especial de zonas alejadas y pobres.
- l. Promoverá que los medios de comunicación difundan imágenes positivas de la niñez, adolescencia y juventud, así como contenidos adecuados para su edad.
- m. Promoverá la educación sexual respetando el derecho de los padres de brindar la educación particular que crean más conveniente para sus hijos.
- n. Implementará programas de becas, capacitación u otras formas de apoyo que ayuden a una mejor formación intelectual y profesional de la juventud.
- o. Institucionalizará políticas multisectoriales para la reducción de la violencia familiar y juvenil.
- p. Promoverá la institucionalización de foros juveniles sobre los asuntos de Estado.

Anexo 7.- Consentimiento Informado

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento informado, es proveer a los participantes en esta investigación, una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como su rol en ella.

PROCEDIMIENTO:

Los datos obtenidos se guardarán codificados con un número, conocido sólo por los investigadores, en la más estricta confidencialidad, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Además, la persona que autoriza, tiene derecho a estar informado del desarrollo y conclusiones de esta investigación si así lo desea, según Ley.

Desde este momento se agradece la participación de los trabajadores de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) Año Nuevo y Collique, en el presente estudio.

La suscripción del presente formulario no indica renuncia a ningún derecho legal que normalmente corresponde como sujeto en un estudio de investigación, se entiende que todos los datos obtenidos con autorización, pasarán a ser propiedad y serán utilizados exclusivamente con fines de investigación y que no se recibirá ninguna compensación material adicional.

Se otorga libremente la conformidad de consentimiento para participar en el estudio.

Firma de la persona que autoriza

Fecha _____

PERSONAS QUE OBTIENEN EL CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Lic. Ps. Octavio Alagón Huamani.

Ing. Ind. Giovanna Palomino Orosco