

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**Facultad de Psicología**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR EDUCATIVO**

**TESIS**

**Para optar el Título de:**

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**Presentado por:**

**Anita Manrique Chávez**

**Claudia Olivera Rosas**

**LIMA - PERÚ**

**2019**



## **DEDICATORIA**

A mis padres, Mirian Rosas y Javier Olivera, por ser mis referentes de vida, por siempre ser mi guía, y por brindarme la oportunidad de una educación basada en valores. Ellos saben cuánto me costó llegar a alcanzar esta meta, pero con su apoyo, esfuerzo y determinación se pudo lograr. A mis hermanos, a mi sobrino Nicolas, a mis abuelitos por estar presentes en cada logro y motivarme a ser una mejor persona y una mejor profesional.

Claudia Olivera Rosas

A mis padres, Rosario Chávez y Juan Manrique, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mí en todo momento. A Dios, por guiarme en todo el proceso de realización de mi tesis y ser mi fortaleza en momentos de dificultad.

Anita Manrique Chávez

## **AGRADECIMIENTOS**

Damos las gracias a nuestros padres por apoyarnos incondicionalmente en este largo proceso de formación, por ser nuestra motivación para cumplir este objetivo. Agradecemos también a nuestro asesor, Mg. Carlos Reyes, quien nos orientó y guio durante la elaboración de nuestra investigación.

Agradecemos a la Institución Educativa, por permitirnos basar nuestro trabajo en ella, por brindarnos el espacio y tiempo para poder aplicar los instrumentos de evaluación y poner en práctica lo aprendido. Gracias a los colaboradores que tuvieron la disposición para responder los cuestionarios.

Queremos agradecer a la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma, a nuestros docentes y a todo el plantel administrativo. Gracias, porque con el pasar de los ciclos, y con los nuevos conocimientos que fuimos adquiriendo, pudimos reafirmar nuestra vocación, y basar nuestra labor profesional siempre en la ética.



## INTRODUCCION

Hoy en día el recurso humano, es considerado como pieza fundamental dentro de las organizaciones. El éxito o fracaso de las empresas, depende mucho de las personas que lo conforman. Estas personas pasan gran parte de su día y de su vida trabajando, por ello consideramos importante investigar sobre esta población. La información de esta investigación, será de utilidad tanto para la psicología como para los directivos de las empresas, que buscan un mayor crecimiento, pero tomando en cuenta la gestión del capital humano.

El presente estudio sobre la inteligencia emocional y el clima laboral en colaboradores de una empresa del rubro educativo busca establecer la relación entre ambas variables, y a la vez conocer sobre qué factores podemos actuar para obtener mejores resultados en el desempeño de las personas dentro de las organizaciones y que también se sientan cómodos y realizados en sus puestos de trabajo.

La investigación se compone de seis capítulos. En el primer capítulo, se realizó el planteamiento del estudio, identificando el problema y los objetivos, además se explica la importancia del estudio y las limitaciones que se encontraron. En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico, las investigaciones nacionales e internacionales relacionadas y se definen los términos básicos. En el tercer capítulo se establecen las hipótesis y se describen las variables a estudiar. En el cuarto capítulo se detalla el diseño de investigación, la población y muestra de estudio, los instrumentos y procedimiento de recolección de datos, y las técnicas estadísticas utilizadas para el análisis de la información obtenida. En el quinto

capítulo se muestran los resultados obtenidos y la discusión. Finalmente, en el sexto y último capítulo se presenta el resumen, las conclusiones y recomendaciones.

## ÍNDICE

### CAPÍTULO I

<b>Planteamiento del estudio</b> .....	11
1.1 Formulación del problema.....	11
1.2 Objetivos.....	13
1.2.1 General.....	13
1.2.2 Específicos.....	13
1.3 Importancia y justificación del estudio.....	14
1.4 Limitaciones del estudio .....	15

### CAPÍTULO II

<b>Marco teórico</b> .....	16
2.1 Investigaciones relacionada con el tema.....	16
2.2 Bases teórico-científicas del estudio.....	25
2.3 Definición de términos básicos.....	38

### CAPÍTULO III

<b>Hipótesis y variables</b> .....	42
3.1 Supuestos científicos básicos .....	42
3.2 Hipótesis.....	43
3.2.1 General.....	43
3.2.2 Específicas.....	43
3.3 Variables de estudio .....	44

### CAPÍTULO IV

<b>Método</b> .....	45
---------------------	----



4.1 Población, muestra o participantes .....	45
4.2 Tipo y diseño de investigación .....	46
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	47
4.4 Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos .....	51
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>Resultados</b> .....	53
5.1 Presentación de datos .....	53
5.2 Análisis de datos.....	58
5.3 Análisis y discusión de resultados .....	63
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>Conclusiones y recomendaciones</b> .....	73
6.1 Conclusiones generales y específicas .....	73
6.2 Recomendaciones .....	75
6.3 Resumen. Términos clave .....	76
6.4 Abstract. Key words .....	77
<b>REFERENCIAS</b> .....	78
<b>ANEXOS</b>	
• Consentimiento informado.....	87
• Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn.....	88
• Escala de Clima Laboral de Sonia Palma .....	91
• Pruebas de normalidad.....	94

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Baremos del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn</i> .....	49
Tabla 2: <i>Baremos de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma</i> .....	51
Tabla 3: <i>Características sociodemográficas de la muestra</i> .....	53
Tabla 4: <i>Estadísticos descriptivos y pruebas de normalidad Shapiro-Wilk de Inteligencia emocional y Clima laboral (con sus respectivas dimensiones) de la muestra</i> .....	55
Tabla 5: <i>Frecuencias y porcentajes de los niveles de Inteligencia emocional y sus componentes</i> .....	56
Tabla 6: <i>Frecuencias y porcentajes de los niveles de Clima laboral y sus factores</i> .....	57
Tabla 7: <i>Coefficientes de correlación Rho de Spearman entre Inteligencia emocional y Clima laboral (con sus respectivas dimensiones)</i> .....	59
Tabla 8: <i>Análisis descriptivo e inferencial de las comparaciones en Inteligencia emocional y Clima organizacional (con sus respectivas dimensiones) según el sexo</i> .....	60
Tabla 9: <i>Análisis descriptivo e inferencial de las comparaciones en Inteligencia emocional y Clima organizacional (con sus respectivas dimensiones) según el área de trabajo</i> .....	61
Tabla 10: <i>Análisis descriptivo e inferencial de las comparaciones en Inteligencia emocional y Clima organizacional (con sus respectivas dimensiones) según el tiempo de antigüedad</i> .....	62
Tabla 11: <i>Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk de Inteligencia emocional y Clima laboral (con sus respectivas dimensiones) de los participantes según el sexo</i> .....	94
Tabla 12: <i>Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk de Inteligencia emocional y Clima laboral (con sus respectivas dimensiones) de los participantes según el área de trabajo</i> .....	95
Tabla 13: <i>Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk de Inteligencia emocional y Clima laboral (con sus respectivas dimensiones) de los participantes según el tiempo de antigüedad</i> ...	96

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### 1.1 Formulación del problema

Actualmente se está tomando mucha importancia a la inteligencia emocional, debido a que es una variable que engloba una serie de habilidades que regulan nuestras emociones, a adaptarnos a diferentes situaciones y poder enfrentarlas considerando diferentes alternativas de solución. La evaluación de la inteligencia emocional se utiliza de manera muy frecuente en los procesos de selección de personal, ya que permite predecir en cierta forma el comportamiento de las personas en su futuro puesto de trabajo, y por tanto elegir a la persona que vaya de acuerdo a las necesidades de la empresa y a su cultura. Por tanto, ahora se entiende que las condiciones intelectuales no garantizan el éxito en el ámbito laboral, sino que también están los aspectos emocionales que influyen en el desempeño y desarrollo del trabajador.

Otra variable que se debe tomar en cuenta en las empresas de cualquier sector, es el clima laboral, debido a que, si existe un clima laboral armonioso, donde los trabajadores se sientan motivados, y sean más eficientes, se podrá ver reflejado en un servicio de calidad, y por tanto se alcancen los objetivos organizacionales. El clima laboral está conformado por distintos aspectos, siendo los individuales los que están directamente relacionados con los empleados. La autorrealización, por ejemplo, es un factor de gran relevancia para muchos colaboradores, ya que, si en la empresa existen oportunidades de asumir nuevos retos, estos permitirán tener un mayor crecimiento a nivel personal y profesional, por

tanto, estos factores impactarán positivamente en la percepción de clima laboral que tengan los trabajadores.

Para que una persona pueda tener un buen desempeño, debe sentirse bien consigo mismo y con todo su entorno, así como comprender el ambiente donde se desenvuelven todos los colaboradores. De ese modo, la percepción que se tenga del clima laboral va a estar influenciada tanto por los acontecimientos que ocurran en la organización como por las características y experiencias previas de cada persona.

En la institución educativa a realizarse la investigación, se han reportado casos de discrepancias entre los trabajadores. Desde el área de Recursos Humanos se investigaron los motivos de estos conflictos y se llegó a la conclusión de que algunos de ellos manifestaban dificultades para relacionarse y para solicitar información de manera asertiva, así como también dificultad en el control de emociones frente a situaciones de alta exigencia con los directivos y con los alumnos. Estos comportamientos generan un impacto en el clima laboral, por ello consideramos necesario comprobar la relación que existe entre las dos variables a estudiar, para así poder desarrollar estrategias que nos permitan intervenir en la organización y lograr mejores resultados.

Por todo lo mencionado, se plantean las siguientes preguntas de investigación: **¿Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en colaboradores de una empresa del sector educativo? ¿Existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de inteligencia emocional y clima laboral según el sexo, área de trabajo y tiempo de antigüedad en los colaboradores de una empresa del sector educativo?**

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 General**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de una empresa del sector educativo.

### **1.2.2 Específicos**

- Identificar los niveles de inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa del sector educativo.
- Identificar los niveles de clima laboral en los colaboradores de una empresa del sector educativo.
- Determinar la relación entre los componentes de la inteligencia emocional y los factores de clima laboral en los colaboradores de una empresa del sector educativo.
- Comparar los niveles de Inteligencia emocional y Clima laboral según el sexo en los colaboradores de una empresa del sector educativo.
- Comparar los niveles de Inteligencia emocional y Clima laboral según el área de trabajo en los colaboradores de una empresa del sector educativo.
- Comparar los niveles de Inteligencia emocional y Clima laboral según el tiempo de antigüedad en la organización en los colaboradores de una empresa del sector educativo.

### **1.3 Importancia y justificación del estudio**

Es importante hallar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral debido a que, en cualquier organización, sin importar su tamaño o el rubro al que pertenezca, el capital humano es un factor fundamental para el éxito de toda empresa.

Si bien es cierto muchos hablan de la importancia de que exista un buen clima laboral en la empresa, pocos se involucran en el análisis de este, logrando que los gerentes de las diferentes organizaciones no tomen como prioridad dicho punto, no considerando los componentes que actúan en el clima organizacional de los colaboradores como conductor de una mayor producción. Asimismo, es igual de importante medir la inteligencia emocional en las instituciones, ya que el éxito en las relaciones interpersonales influenciará en el nivel de inteligencia emocional de cada persona.

Se ha venido observando que en la actualidad no existen muchas investigaciones que estudien ambos constructos y en la población elegida, por ello consideramos necesario investigar este tema puesto que ira en beneficio de los estudiantes y de toda la organización educativa.

Por tanto, la presente investigación tiene como principal intención obtener resultados fidedignos que permitan una mayor comprensión del problema planteado, para proponer recomendaciones que impulsen el cambio.

#### **1.4 Limitaciones del estudio**

- La principal limitación es de carácter metodológica, esto es, la generalización de resultados solo puede ser aplicado a participantes con características similares a la muestra utilizada en la investigación.
- El estudio no es de tipo experimental, por tanto, no podemos establecer alguna relación de causa – efecto entre las variables estudiadas.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Investigaciones relacionadas con el tema

A continuación, describiremos de forma resumida las investigaciones que tienen relación con las variables que estamos estudiando: Inteligencia emocional y Clima Laboral.

De Pelekais, Nava y Tirado (2006) realizaron una investigación con el objetivo de comprobar la influencia de la Inteligencia Emocional sobre el Clima Organizacional en los gerentes de nivel medio de las pequeñas y medianas empresas. El tipo de estudio fue descriptivo explicativo, no experimental transeccional. El instrumento de medición que se utilizó fue un cuestionario tipo Likert. Los resultados demostraron que los gerentes de nivel medio identifican con certeza sus emociones y sentimientos, además muestran una percepción muy positiva del clima laboral, no obstante, algunos factores, como la motivación y las habilidades sociales, cuyos niveles no son altos, afectan directamente el Clima Organizacional, como los niveles de responsabilidad y manejo de conflictos. Todo esto nos indica que los factores de la Inteligencia emocional tienen una muy alta influencia sobre el Clima Organizacional.

Araujo y Guerra (2007) desarrollaron una investigación de tipo descriptivo y correlacional, con el propósito de estudiar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de colaboradores del rango ejecutivo, en las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado de Trujillo. La muestra la conformaron colaboradores de posiciones de nivel directivo y nivel medio de cada institución. Se diseñaron dos instrumentos, tipo escala Likert para evaluar las variables. Finalmente



se encontró una relación alta y positiva entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral, además señalan que mientras más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.

Romero (2016) realizó una investigación descriptiva correlacional, con el objetivo de determinar la relación entre inteligencia emocional y el clima organizacional. La población y muestra fue conformada por 32 trabajadores del área de Recursos Humanos de una institución administrada por el gobierno. Se utilizó la prueba T.I. E=G a partir del cuestionario CE de Cooper para determinar el nivel de inteligencia emocional, y un cuestionario que permitió conocer el clima de la institución. Los resultados indican que la inteligencia emocional se relaciona con el clima organizacional por aspectos como relaciones interpersonales, empatía y comunicación, las cuales son piezas fundamentales en los dos constructos estudiados. De esta forma, se recomienda promover la inteligencia emocional dentro de la institución, ya que con esto puede mejorar la percepción del clima laboral.

García y Lezama (2002), citado por Varas (2014), realizaron un estudio descriptivo correlacional, cuyo objetivo fue hallar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima social laboral en profesores de escuelas estatales de Trujillo. Las herramientas que se utilizaron fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de BARON y la Escala de Clima Social en el trabajo de WES a una muestra de 150 profesores. Los resultados revelaron alta correlación entre el componente Adaptabilidad de la Inteligencia Emocional y la dimensión Relaciones del Clima Social Laboral; además entre el componente Adaptabilidad y Manejo del Estrés de la Inteligencia Emocional con la dimensión Autorrealización del clima social laboral. Asimismo, se encontró

una correlación positiva débil entre los componentes Intrapersonal, Interpersonal, Manejo del Estrés y Estado de Ánimo con la dimensión de Relaciones. En resumen, se hallaron correlaciones leves y moderadas entre Inteligencia Emocional y Clima Social Laboral, a excepción de Adaptabilidad y Manejo del Estrés que es altamente significativo con la dimensión de Relación y Autorrealización del Clima Social Laboral.

En un estudio descriptivo correlacional, realizado por Vera (2007) se buscó indagar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en colaboradores con contrato temporal indefinido de una institución municipal. La elección de la muestra fue de manera intencional y estuvo conformada por 105 trabajadores de instrucción secundaria y superior incompleto, entre los 18 y 60 años, con una permanencia laboral mínima de 6 meses. Se utilizó el Inventario I-CE de BarOn y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Luego del análisis, se halló una correlación significativa positiva entre la inteligencia emocional y el clima laboral, donde se evidenció correlación entre los componentes de manejo de estrés, adaptabilidad, y estado de ánimo, con todos los factores del clima laboral, menos el de autorrealización.

Arredondo (2008) realizó una investigación de corte transversal, correlacional, con el fin de identificar la relación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral en los colaboradores del Hospital “Félix Mayorca Soto” ubicado en el departamento de Junín, Perú. La muestra estuvo conformada por 119 empleados, quienes tenían un promedio de 10 años laborando en el hospital y que, además, eran nombrados. Los instrumentos que se aplicaron fueron previamente aprobados y adaptados para utilizarlas en la población del Perú, el primero fue el ICE de Bar-On,

adaptado por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto; y la Escala de Percepción del Clima organizacional de Litwin y Stringer, adaptado por Sonia Palma. Una vez obtenidos los resultados se concluyó en que no existe correlación directa entre las variables estudiadas; no obstante, se puede decir que la Inteligencia Emocional actúa de manera indirecta en el clima laboral, es decir, que el colaborador percibe su ambiente de trabajo según sus características personales, las cuales son parte de su nivel de inteligencia emocional.

Palma (2009) realizó un estudio donde busco relacionar la motivación y el clima laboral en colaboradores de entidades de educación superior. La muestra la conformaron 473 colaboradores con jornada de tiempo completo, entre el personal docente y personal administrativo, de tres universidades particulares de Lima. Para esta investigación se aplicó una escala de motivación y una escala de clima laboral bajo el planteamiento de McClelland y Litwing. Se concluyó que existen niveles medios de motivación y clima laboral, y diferencias sólo respecto a la motivación a favor de los docentes y de colaboradores con una antigüedad de cinco años a más. Por otro lado, no se encontraron diferencias respecto al clima laboral, en ninguna de las variables de estudio.

Matassini (2012) realizó un estudio descriptivo y correlacional con la finalidad de comprobar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral percibido por profesores de un colegio del distrito de la Perla, Callao. La muestra fue no probabilística y los instrumentos de medición utilizados fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On adaptado por Nelly Ugarriza y la Escala de Clima Organizacional de Sonia Palma. Se llegó a la conclusión de que existe correlación

entre las variables investigadas, lo que significa que, a mayor grado de inteligencia emocional, habrá una percepción más positiva del clima laboral.

Varas (2014) realizó un estudio descriptivo correlacional donde busco analizar la relación entre la variable Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en profesores de un Colegio Nacional de Trujillo. Se emplearon dos instrumentos: El inventario ICE de Bar-On, y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma aplicados a una población conformada por 108 docentes. Finalmente, se determinó que existe relación significativa entre ambas variables de la muestra estudiada.

Por otro lado, Montoya (2015) desarrolló una investigación descriptiva correlacional, teniendo como propósito el establecer la correlación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en colaboradores de la Institución educativa PNP Santa Rosa de Lima. La muestra estuvo conformada por 93 colaboradores entre personal docente y administrativo de ambos sexos. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Inventario de Inteligencia emocional de Bar-On, y la Escala de Clima Organizacional de Sonia Palma. Entre los datos encontrados, se determinó que no existe correlación entre las variables estudiadas en los colaboradores de la institución educativa. Respecto a sus dimensiones, tampoco se halló relación, excepto del componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional en la que se encontró una relación débil.

Pilares (2015), realizó una investigación buscando comprobar la relación entre las siguientes tres variables: inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en profesores de colegios nacionales del distrito de Abancay, Apurímac. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario ICE de Bar-On, adaptado a la población

peruana por Nelly Ugarriza, el Inventario MBI de Maslach y Jackson para la medición del Síndrome por estrés laboral, y la escala de clima laboral de Sonia Palma. Luego de la evaluación estadística, se comprobó que existe relación significativa y positiva entre las tres variables estudiadas; donde la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral es altamente significativa, mientras que la relación entre inteligencia emocional y clima laboral es moderada. Por tanto, se concluye que conforme vaya mejorando la inteligencia emocional, el estrés laboral va a disminuir y el clima laboral en las escuelas va a ser mejor.

Cabanillas (2016) elaboró un estudio con el objetivo de investigar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en los colaboradores de la plana administrativa de la UGEL 307 Bellavista-San Martín. El estudio se caracterizó por ser descriptivo correlacional, y la muestra fue compuesta por 25 colaboradores administrativos. Como resultado se encontró que, existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los colaboradores de la institución educativa.

Morote (2017) realizó un estudio no experimental y correlacional que buscó establecer la relación entre la inteligencia emocional del personal de enfermería y el clima laboral en el área de sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue. La muestra estuvo conformada por 53 enfermeras (os) de este servicio de salud. Los instrumentos de medición utilizados fueron el BarOn Emocional Quotient Inventory y CL-SPC. Tras el análisis, se comprobó que existe correlación entre la inteligencia emocional y todas las dimensiones del clima laboral (autorrealización,

involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales); con excepción de la dimensión supervisión.

Peña (2017) realizó un estudio cuyo objetivo fue analizar el grado de relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Clima laboral en profesores de colegios públicos que pertenecen al distrito de Santiago de Surco, Lima. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional y la muestra la conformaron 177 profesores de cinco colegios públicos del distrito de Santiago de Surco. Los instrumentos de medición utilizados fueron el Inventario Emocional BarOn, y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Tras el análisis, se concluyó en que existe una relación alta y significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en los profesores de las instituciones educativas de ese distrito.

Villarreal (2017) desarrolló un estudio descriptivo correlacional, con la intención de establecer la relación entre el clima laboral y la inteligencia emocional en colaboradores de una organización particular de Lima. 168 colaboradores de ambos sexos formaron parte de la muestra, para lo cual se utilizó la técnica no probabilística intencional. Se aplicó el inventario ICE de BarOn y la escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Entre los datos obtenidos se muestra que respecto a la inteligencia emocional, los técnicos varones tienen mejores puntuaciones ya que se ubican en los grados medio, alto y muy alto, mientras que el personal administrativo se encuentra en los niveles bajo, muy bajo y marcadamente bajo, y las técnicas mujeres, obtuvieron puntuaciones en los grados bajo y muy bajo. En cuanto al clima laboral los colaboradores del área administrativa obtuvieron puntuaciones favorables en los factores supervisión, involucramiento laboral, comunicación, y condiciones

laborales, y en un grado muy favorable la autorrealización; por otro lado, los técnicos varones alcanzaron puntuaciones favorables en los factores supervisión e involucramiento laboral y un nivel medio en comunicación, autorrealización y condiciones laborales; finalmente las técnicas mujeres muestran un grado medio en todos los factores del clima laboral. Por tanto, existe relación en los tres tipos de colaboradores sólo cuando se comparan todos los componentes de la inteligencia emocional y todos los factores del clima laboral; por el contrario, no se establecen correlaciones al comparar los subcomponentes de la inteligencia emocional con los factores del clima laboral.

Mays (2017) desarrolló un estudio descriptivo correlacional cuyo objetivo fue el establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada del Norte. La muestra estuvo conformada por 80 colaboradores. Los instrumentos de medición aplicados fueron el Inventario de inteligencia emocional de Bar-On y la Escala de medición del clima organizacional. Se pudo comprobar que existe relación significativa, a un nivel moderado fuerte entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal administrativo. Asimismo, las dimensiones de los componentes interpersonal, adaptabilidad, intrapersonal, estado de ánimo general y manejo de la tensión.

Domínguez (2018) desarrollo una investigación descriptiva correlacional con el propósito de establecer la correlación entre la inteligencia emocional y el Clima organizacional en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco. La muestra fue compuesta por 66 trabajadores administrativos de ambos

géneros. Las herramientas de medición que se utilizaron fueron el Inventario de Bar-On, y un cuestionario de Clima Laboral con escala Likert. Entre los resultados se halló que no existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores administrativos, así como entre las dimensiones interpersonal e intrapersonal de la inteligencia emocional.

Estuco (2018) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la influencia de la inteligencia emocional en la percepción del clima laboral en los colaboradores de la plana administrativa de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua - 2016. La muestra estuvo conformada por 66 trabajadores administrativos. Se aplicaron las siguientes herramientas de medición: el Inventario emocional ICE de BarOn, y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Dentro de los hallazgos obtenidos, se concluyó que existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral. Con esto se comprobó que a mayor nivel de inteligencia emocional, los colaboradores tendrán una mejor percepción del clima laboral.

Por último, Ruiz (2018) busco hallar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en colaboradores de la Municipalidad de Yamón, Provincia Utcubamba Región Amazonas, también de conocer el grado de inteligencia emocional y sus componentes, según áreas laborales, género y edad. La muestra la conformaron 90 colaboradores entre varones y mujeres. Como instrumento de medición se utilizó el inventario de inteligencia emocional de BarOn. Se concluyó que existe relación entre la inteligencia emocional y clima laboral, por lo que, al mejorar la Inteligencia Emocional en los colaboradores, se acrecentará el nivel de Clima Laboral.



## **2.2 Bases teórico – científicas del estudio**

### **2.2.1 Inteligencia emocional**

#### 2.2.1.1 Definición del constructo según los distintos modelos

En un estudio realizado por Veloso, Cuadra y Antezana (2013), destacan que la primera definición de Inteligencia Emocional fue establecida en el año 1990 por Peter Salovey y Jhon Mayer, quienes la definieron como “una inteligencia genuina, basada en el uso adaptativo de las emociones, de manera que el individuo pudiese solucionar problemas y adaptarse de forma eficaz al medio que le rodea” (p. 356).

Landa (2009) hace referencia al modelo de Salovey y Mayer, en donde se define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades con las que podemos procesar y razonar eficazmente sobre las emociones propias y ajenas, haciendo uso de esta información para guiar nuestros propios sentimientos y acciones. Estos autores hacen referencia a cuatro habilidades concretas que están ordenadas de manera jerárquica tal como se detalla a continuación.

#### a. Percepción Emocional

Habilidad para percibir, evaluar y expresar emociones con exactitud. Esta cuenta como 03 subelementos, el primero es la habilidad para identificar, atender y registrar mensajes emocionales propios; el segundo es la habilidad para expresar las emociones y sentimientos propios y ajenos de manera

adecuada a través del lenguaje verbal y no verbal, y tercero la habilidad para distinguir las verdaderas emociones de los demás y para diferenciar entre expresiones emocionales honestas y deshonestas.

b. Integración Emocional

Habilidad para acceder y generar sentimientos que faciliten procesos cognitivos como memoria, razonamiento, toma de decisiones, resolución de conflictos, o pensamiento creativo.

c. Comprensión Emocional

Comprende cuatro tipos de habilidades, entre ellas existe la habilidad para entender la naturaleza e implicaciones de las emociones, como éstas conducen a otras, como cambian en el tiempo, como afectan las relaciones y sus consecuencias. Así también, se encuentra la habilidad para etiquetar emociones y conocer las relaciones entre las palabras. Del mismo modo, se encuentra la habilidad para comprender las emociones complejas y los sentimientos ambivalentes y finalmente la habilidad para identificar las transiciones entre emociones.

d. Regulación Emocional

Constituye la habilidad para percibir por igual las emociones positivas y negativas, reflexionar sobre ellas y moderar su modo de expresión, regular los sentimientos negativos e intensificar los positivos.

Por otro lado, el modelo de Mayer, Salovey y Caruso (Veloso, Cuadra, y Antezana, 2013), sostiene que la inteligencia debe cumplir con tres criterios

para definirse como tal, por tanto, debe ser conceptual, reflejar actitudes mentales antes que los comportamientos, debe ser correlacional, compartir similitudes con otras inteligencias establecidas; y debe poder desarrollarse; es decir las capacidades deben incrementarse de acuerdo con la experiencia y edad del individuo.

Sin embargo, el concepto que más resalta es el desarrollado por Daniel Goleman, quien definió la IE como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. Según este autor la inteligencia emocional es mucho más importante que el cociente intelectual y las destrezas técnicas, para desempeñarse de forma exitosa y eficiente en todo tipo de trabajo.

Goleman (Núñez, 2002), describió la Inteligencia emocional en cuatro capacidades:

1. Conocer las propias emociones: Hace referencia a brindar un nombre a nuestras propias emociones, en base al conocimiento sobre sus fortalezas, debilidades y la confianza que mostremos sobre ellas.
2. Manejo de las emociones: Alude a la capacidad del ser humano para conducir las reacciones emocionales y completar o sustituir el programa de comportamiento congénito primario, como el deseo o la lucha por formar comportamientos aprendidos y civilizados. Hace referencia además a hacerse cargo de las responsabilidades que generan los actos y las decisiones, y en asumir los compromisos.

3. Conciencia social: Se refiere a la habilidad para lograr empatía con los demás, la cual requiere de la predisposición en adquirir las emociones, escuchar con atención y poder comprender sentimientos y pensamientos que no se hayan expresado de manera verbal.
4. Habilidad social: Capacidad para interactuar con los demás, comunicarse, influir, colaborar y gestionar de forma óptima los conflictos.

Boyatis, citado por Gabel (2005) investigó y verificó cuatro dimensiones de competencias y dieciocho habilidades sociales y emocionales.

Autoconciencia:

1. Autoconciencia emocional: identificación de las emociones y sus efectos.
2. Acertada autoevaluación: reconocimiento de fortalezas y oportunidades de mejora.
3. Autoconfianza: reconocimiento de las cualidades y capacidades.

Autodirección:

4. Autocontrol: control de impulsos y emociones negativas.
5. Fiabilidad: se refiere a la integridad y honestidad.
6. Conciencia: se refiere a la responsabilidad y manejo personal.
7. Adaptabilidad: capacidad de ser flexible en momentos de cambio y dificultades.
8. Logro de orientación: enfoque para lograr un estándar interno de excelencia.
9. Iniciativa: actuar de manera oportuna.

Aptitudes sociales:

10. Influencia: estrategias de influencia interpersonal.
11. Comunicación: mensajes claros y convincentes.
12. Manejo de conflicto: resolución de discrepancias.
13. Liderazgo: inspiración y movilización de grupos.
14. Cambio catalizador: comienzo y gestión del cambio.
15. Construcción de vínculos: creación de vínculos instrumentales.

Relaciones de dirección:

16. Trabajo en equipo y colaboración.
17. Creación de una visión común en el trabajo en equipo.
18. Trabajo con otros para el logro de objetivos compartidos.

Por su parte, Bar-On, citado por Landa (2009), considera que la Inteligencia Emocional es un grupo de competencias y habilidades personales, cognitivas y conductuales con contenidos de tipo emocional y social, que influyen en la conducta inteligente y definen nuestra eficacia para comprender y relacionarnos con los demás, así como para afrontar las dificultades que se puedan presentar en el día a día.

Cabe resaltar que según el modelo de Bar-On, la inteligencia emocional está conformada por la inteligencia cognitiva, la cual es evaluada por el Cociente Intelectual (CI), y por la inteligencia emocional, evaluada por el Coeficiente Emocional (CE). Así como también, es desarrollada con el pasar del tiempo,

cambia a través de las experiencias de vida y puede ser mejorada con entrenamiento, programas e intervenciones terapéuticas.

Según este modelo la IE estaría conformada por cinco factores:

1. Componente Intrapersonal: Habilidad para reconocer y comprender nuestros propios sentimientos y expresarlos de forma no destructiva. Incluye capacidades como conciencia emocional, asertividad, independencia, autoestima, auto-actualización.
2. Componente Interpersonal: Habilidad para reconocer y comprender los sentimientos de los demás, estableciendo y manteniendo relaciones cooperativas, constructivas y mutuamente satisfactorias. Incluyen destrezas como empatía, responsabilidad social, manejo de las relaciones interpersonales.
3. Adaptación: Habilidad para conducir, modificar, adecuar y solucionar problemas de naturaleza personal e interpersonal, así como ser capaces de cambiar nuestros sentimientos dependiendo de la situación. Comprende destrezas como solución de problemas, correspondencia interno externo o destreza para evaluar la correspondencia entre la experiencia subjetiva y la situación externa, y flexibilidad.
4. Manejo del estrés: Habilidad para afrontar el estrés y regular las emociones. Incluyen habilidades comportamentales como tolerancia ante el estrés, y el control de los impulsos.

5. Dominio de humor: Habilidad para sentir y expresar emociones positivas, para generar sentimientos positivos y estar automotivados. Incluye capacidad de mantener la felicidad y el optimismo.

Según Mayer, Salovey y Caruso, citado por Landa (2009), este modelo ha demostrado ser predictivo en los diversos aspectos del comportamiento humano como salud física, salud mental, bienestar subjetivo, éxito escolar, y éxito laboral. Sin embargo, se suele criticar a dicho modelo por que más que una medida real de inteligencia emocional, hace referencia a un conjunto de características de personalidad.

Ugarriza y Pajares (2005) detallan que según el modelo de Bar-On (1997), la inteligencia emocional influye directamente con nuestro bienestar emocional general.

#### 2.2.1.2 Importancia de la Inteligencia emocional en las organizaciones.

Según lo detalla Landa (2009) en su libro “Estudios en el ámbito de la Inteligencia Emocional”, el cociente intelectual de una persona no es suficiente para entender el éxito en su vida personal, profesional, familiar y social. Las personas que en su mayoría tienen mayor éxito en las organizaciones no son siempre las que tienen más capacidades ni más experiencia, ni incluso más eficacia real.

Goleman, citado por Landa (2009), analizó los datos de 181 empleados de diferentes organizaciones y encontró que la Inteligencia Emocional era el factor que mejor discriminaba entre los que tuvieron mucho éxito y los que

presentaban un rendimiento normal. Dichos hallazgos condujeron a Goleman (Landa, 2009) a concluir que la IE es dos veces más importante que las destrezas técnicas o el cociente intelectual en el rendimiento de la alta gerencia.

Según Vásquez (2007) “todas las organizaciones educativas cumplen el rol de formadora de nuevas generaciones, lo que empezaría a realizarse desde el momento mismo en que el equipo directivo-docente sirva de modelo adecuado de comportamientos para los alumnos, promocionando el despliegue y el desarrollo de competencias ciudadanas para la sana y pacífica convivencia” (p. 49). Asimismo, según Oviedo de los Reyes y Guzmán (2002), citado por Vásquez (2007), es “necesaria la formación de docentes (y del personal directivo-administrativo), para que desarrollen altos niveles de IE, pues, esto les permitiría entender, comprender, respetar y estimular, cada uno desde sus cargos y funciones, las diferencias individuales que en el aula se presentan, así como a potencializar y desplegar las competencias socioafectivas en los educandos” (p. 51).

## **2.2.2 Clima Laboral**

### **2.2.2.1 Definición del constructo según distintos autores**

Goleman (1999), citado por Pelekais, Nava, Tirado (2006), refiere que “el clima laboral es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento. Para que una persona pueda trabajar bien, debe sentirse bien



consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella, y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal” (p. 280).

Según Hall, citado por Arredondo (2008), “el clima laboral es la percepción global de los individuos sobre su medio ambiente organizacional, es una variable interviniente de la interacción del individuo y el medio ambiente organizacional, que tiene su origen en las experiencias actuales y provoca posteriormente un comportamiento determinado” (p. 23).

Para Taguiri (Arredondo, 2008), el clima laboral refiere a “la calidad del ambiente interno de la organización, especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella” (p. 23).

Del mismo modo, Caligiore y Díaz, citados por Quintero, Africano, y Faria (2005), definen que “el clima organizacional es un componente multidimensional que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, formas de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros” (p. 35). Todo lo mencionado, influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo.

Según Chiavenato, citado por Varas (2014), el “clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores

estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales)” (p. 46).

Adicionalmente, Likert, citado en Furnham (2001), menciona que la percepción del clima de una organización se encuentra influido por tres tipos de variables:

1. Variables Causales: Estructura de la organización, reglas y normas.
2. Variables Intervinientes: Motivaciones, actitudes y comunicación.
3. Variables dependientes: Resultados logrados por la organización, donde se puede considerar la productividad, ganancias y pérdidas.

Rodríguez, citado por Matassini (2012), menciona como características del clima las siguientes:

- “El clima de una organización tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa.
- El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, y a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes.

- El clima de una organización es afectado por diferentes variables estructurales y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima organizacional” (p. 36).

#### 2.2.2.2 Dimensiones del clima laboral

Litwin y Stinger (1968) detallan la presencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una organización. Cada dimensión tiene relación con ciertas propiedades de la organización, estas son:

1. Estructura: Es la percepción de los miembros de la organización respecto a las reglas, políticas, procedimientos, obligaciones y otros a los que se ven enfrentados en el desempeño de su labor.
2. Responsabilidad: Percepción sobre la independencia en la toma de decisiones relacionados con el trabajo. Medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha; cuánto se percibe la posibilidad de ser su propio jefe, autonomía y no tener doble chequeo en el trabajo.
3. Recompensa: Se refiere a la percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la empresa utiliza más el premio que el castigo.
4. Desafío: Percepción sobre los desafíos que se presentan en la empresa. Es la medida en que la organización fomenta la aceptación de desafíos con el fin de lograr las metas trazadas.

5. Relaciones: Percepción acerca de las relaciones sociales a todo nivel jerárquico. Está asociado a la atmósfera psicológica que determina un ambiente de trabajo grato y cálido.
6. Cooperación: Percepción acerca de la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de compañeros de trabajo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles altos como bajos.
7. Estándares de desempeño: Percepción de los trabajadores sobre la importancia que da la organización a las normas de rendimiento y desempeño.
8. Conflictos: Es el grado en que los trabajadores de la organización aceptan y respetan los distintos puntos de vista y no temen afrontar y resolver los conflictos o diferencias apenas ocurran.
9. Identidad: Sentimiento de identificación con la organización y saber que somos pieza necesaria y vital dentro del equipo de trabajo. Es sentir que se comparten los objetivos personales con los de la organización.

#### 2.2.2.3 Tipos de clima laboral

Según Barroso, citado por Pelaes (2010), existen los cuatro tipos de clima en las organizaciones:

1. Clima Tipo Autoritario- Explotador: La dirección no confía en sus colaboradores, las decisiones y objetivos son tomadas sólo por los directivos y se distribuyen de forma descendente. Existe una atmósfera de temor, de castigo, amenazas, ocasionalmente de recompensas y la satisfacción de las necesidades se encuentran en los niveles psicológicos y de seguridad. La

comunicación que se mantiene es netamente de mandatos e indicaciones concretas.

2. Clima tipo Autoritario – Paternalista: La dirección mantiene una confianza condescendiente con los colaboradores, la mayor parte de las decisiones son tomadas por los directivos, pero algunas se toman incluyendo las opiniones de los niveles jerárquicos inferiores.
3. Clima tipo Participativo – Consultivo: Es el clima en donde normalmente la toma de decisiones es a nivel de dirección, sin embargo, los colaboradores también tienen la oportunidad de tomar decisiones más específicas en los niveles jerárquicos menores. La dirección mantiene confianza en sus colaboradores, la comunicación es de arriba hacia abajo, se dan recompensas, los castigos son esporádicos, y se busca satisfacer las necesidades de prestigio y de aprecio.
4. Clima tipo Participativo – Grupal: Los procesos de toma de decisiones están distribuidos en toda la organización e integrados de manera equilibrada en todos los niveles jerárquicos. La dirección cuenta con plena confianza en sus colaboradores, las relaciones interpersonales son óptimas, y la comunicación se realiza de manera horizontal. Existe motivación laboral por la participación e implicancia que se les otorga en el establecimiento de objetivos y de rendimiento. Se mantienen relaciones de amistad y confianza entre superiores y subordinados.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **2.3.1 Inteligencia emocional**

Bar-On, citado por Ugarriza (2005) define a “la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades emocionales, personales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad general para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. Por ello, nuestra inteligencia emocional es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional” (p. 17-18).

En la presente investigación se utilizará el concepto brindado por Bar-On, además la herramienta que se utilizará será el Inventario de Cociente Emocional BarOn (I-CE), versión abreviada. De ese modo, este modelo puede ser interpretado desde dos puntos de vista, sistémica y topográfica. En este estudio se utilizará la perspectiva sistémica, la cual toma en cuenta cinco componentes de la inteligencia emocional con sus respectivos subcomponentes que se relacionan de forma lógica y estadística.

De este inventario se obtiene un cociente emocional y cinco cocientes emocionales compuestos que resultan de las puntuaciones de 15 subcomponentes. Pilares (2015) los describe así:

1. “Componente Intrapersonal
  - Componente emocional de sí mismo: Habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos.

- Asertividad: Habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; defendiendo nuestros derechos de una manera no destructiva.
- Autoconcepto: Habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades.
- Autorrealización: Habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos hacer.
- Independencia: Habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

## 2. Componente Interpersonal.

- Empatía: Habilidad de percibir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
- Relaciones Interpersonales: Habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e íntima.
- Responsabilidad Social: La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social.

## 3. Componente de Adaptabilidad.

- Solución de problemas: Habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.

- Prueba de la realidad: Habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos y lo que en realidad existe.
  - Flexibilidad: Habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.
4. Componente del Manejo de Estrés
- Tolerancia al estrés: Habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente el estrés.
  - Control de los impulsos: Habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.
5. Componente del Estado de ánimo general.
- Felicidad: Habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos.
  - Optimismo: Habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos” (p. 31-32).

### **2.3.2 Clima Laboral**

Palma (2004) postula que el clima laboral es la percepción de los colaboradores sobre la organización en donde trabajan. Dichas percepciones están sujetas en gran parte a las actividades, interacciones y otras vivencias que el trabajador tenga con la



organización. Por ello se entiende que el Clima Laboral muestra la interacción entre características personales y organizacionales.

En este estudio se tomará como referencia la definición brindada por Sonia Palma, además la herramienta que se utilizará será la Escala de Clima Laboral (CL-SPC), elaborada por la misma autora. Palma (2004) refiere que el Clima Laboral se define como la percepción del colaborador respecto a su entorno de trabajo y en función a los siguientes factores:

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.

Involucramiento Laboral: Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

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.

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.

Condiciones Laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Supuestos científicos básicos**

Existen investigaciones donde se evidencia la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral, tal como lo sugiere el estudio de García y Lezama (2002), citado en Varas (2014), quienes indican que la relación entre los componentes de la inteligencia emocional y los factores del clima laboral son leves y moderados, pero positivas en docentes de colegios nacionales, no obstante se encontró que la relación del componente de adaptabilidad y manejo del estrés tienen significancia alta con la dimensión de relación y autorrealización del clima social laboral en esa muestra de profesores.

Asimismo, los resultados evidenciados en el estudio realizado por Vera (2007), demuestran que existe correlación significativa positiva entre la inteligencia emocional y el clima laboral, donde se encontró relación entre los componentes de adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo, con los factores del clima laboral a excepción de la autorrealización, en colaboradores con contrato temporal indefinido de una organización municipal.

La investigación realizada por Matassini (2012), mostró que existe correlación positiva entre la inteligencia emocional y el clima laboral, concluyendo que a mayor nivel de inteligencia emocional existe un mejor clima laboral en profesores pertenecientes a un colegio.

Varas (2014) demostró que existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y Clima laboral en profesores de un Colegio nacional de Trujillo, esto indica

que a mayor nivel de inteligencia emocional, habrá una percepción más favorable del clima laboral de la organización.

Se observa que hay investigaciones que señalan que existe relación entre las variables a estudiar, por ello, se plantean las hipótesis en el siguiente apartado.

## **3.2 Hipótesis**

### **3.2.1 General**

H<sub>1</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre la Inteligencia emocional y el Clima laboral en los colaboradores de una empresa del sector educativo.

### **3.2.2 Específicas**

H<sub>2</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre los componentes de la Inteligencia Emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general) y los factores del Clima laboral (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales) en los colaboradores de una empresa del sector educativo.

H<sub>3</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de Inteligencia emocional y Clima laboral según el sexo en los colaboradores de una empresa del sector educativo.

H<sub>4</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de Inteligencia emocional y Clima laboral según el área de trabajo en los colaboradores de una empresa del sector educativo.

H<sub>5</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de Inteligencia emocional y Clima laboral según el tiempo de antigüedad en la organización en los colaboradores de una empresa del sector educativo.

### 3.3 Variables de estudio

Debido a que la investigación es de tipo correlacional, se analizará la relación entre las siguientes variables:

- Inteligencia emocional: Según el enfoque de Bar-On, citado por Ugarriza (2003), se define como una serie de destrezas y de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en nuestra capacidad para adaptarnos y afrontar las exigencias y presiones del ambiente. Según esta definición, la inteligencia emocional está conformada por cinco componentes generales, intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general.

Esta será medida con el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn, versión abreviada y adaptada por Nelly Ugarriza.

- Clima laboral: Según la definición de Palma (2004), es la percepción de los colaboradores acerca de la organización en donde laboran. Estas percepciones están influenciadas en gran parte por las actividades, interacciones y vivencias que el trabajador obtenga con la institución. Para Palma, el clima laboral cuenta con cinco factores, entre ellos se encuentran, realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Esta será medida con la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma.

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 4.1 Población, muestra o participantes

La población estuvo compuesta por todos los colaboradores de una institución del sector educativo (140 personas), tanto personal docente como administrativo.

Se utilizó para esta investigación, el muestreo no probabilístico de tipo intencional, tal como lo señala Sánchez y Reyes (2009), debido a que la selección de la muestra está en función de la subjetividad de las investigadoras. Además, la muestra seleccionada fue accesible, siendo la Institución donde una de ellas desempeñó sus labores.

La muestra de estudio la conformaron 106 colaboradores de la institución educativa.

Se siguieron los siguientes criterios para la elección de la muestra.

##### Criterios de inclusión

- Edad: Colaboradores entre los 20 años y 60 años.
- Colaboradores de ambos sexos.
- Comprensión lectora adecuada.
- Trabajadores activos con un tiempo de permanencia mínimo de 1 mes en la empresa.

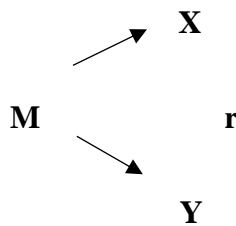
##### Criterios de exclusión

- Respuestas perseverativas y omisiones que invaliden la prueba.
- Colaboradores que se encuentren en proceso de cese laboral.
- Colaboradores que se encuentren realizando prácticas preprofesionales o profesionales.

## 4.2 Tipo y diseño de investigación

El diseño de la investigación es de tipo correlacional ya que se describe las relaciones existentes entre dos o más variables en un momento determinado (Reyes y Sánchez, 2009). Además, es de tipo descriptivo porque se describirá cada variable, y comparativo, porque se compararán las variables según sexo, área de trabajo y tiempo de antigüedad en la empresa.

En esta investigación se estudia la relación entre las variables clima laboral e inteligencia emocional.



Donde:

M = Colaboradores de una institución del sector educativo.

X = Clima Laboral

r = Relación entre variables

Y = Inteligencia Emocional

### **4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **4.3.1 Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn**

##### **A. Ficha técnica**

Nombre: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory

Autor: Reuven Bar-On

Procedencia: Toronto –Canadá

Adaptación Peruana: Nelly Ugarriza Chávez (2003)

Administración: Individual o Colectiva.

Duración de la Prueba: Sin límite de tiempo. Aproximadamente entre 15 y 20 minutos.

Grupos de aplicación: Personas de 16 años a más. Nivel lector mínimo de 6° grado de primaria.

Puntuación: Calificación manual

Significación: Estructura factorial: 1 CET, 5 componentes y 15 Subcomponentes.

Tipificación: Baremos Peruanos

Usos: Educativo, clínico, jurídico, médico, laboral y con fines de investigación.

##### **B. Descripción de la prueba**

El primer componente es el Intrapersonal; donde se miden los subcomponentes de comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia. En segundo lugar, se encuentra el componente Interpersonal, dentro del cual se encuentra la empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social.

El tercer componente de adaptabilidad evalúa las áreas de solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad. El penúltimo componente es Manejo de Estrés, donde se encuentran la tolerancia al estrés y el control de impulsos. Por último, se encuentra el componente de estado de Ánimo general y sus subcomponentes; felicidad y optimismo.

### Adaptación Peruana

Para una correcta adaptación, se revisaron diferentes teorías e investigaciones sobre las variables que se creían estar asociadas no solo con el funcionamiento normal o patológico, sino también con el funcionamiento óptimo y exitoso.

El ordenamiento de los ítems se realizó cuidadosamente, empezando con los menos “amenazadores” para establecer un buen rapport con los examinados. El Inventario Abreviado del I-CE quedó conformado por 60 ítems, utilizándose una escala tipo Likert, con las siguientes alternativas:

1= Rara vez o nunca es mi caso

2= Pocas veces es mi caso

3= A veces es mi caso

4= Muchas veces es mi caso

5= Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

A continuación, se muestran los baremos para los puntajes obtenidos del Inventario, los cuales se construyeron en base a los puntajes teóricos.



Tabla 1

*Baremos del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn*

Variable	Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy alto
Intrapersonal	20 – 35	36 - 51	52 - 67	68 - 83	84 - 100
Interpersonal	14 – 24	25 - 35	36 - 47	48 - 58	59 - 70
Adaptabilidad	9 – 15	16 - 22	23 - 30	31 - 37	38 - 45
Manejo del estrés	8 – 13	14 - 20	21 - 26	27 - 33	34 - 40
Estado de ánimo general	9 – 15	16 - 22	23 - 30	31 - 37	38 - 45
Inteligencia emocional total	60 – 107	108 - 155	156 - 203	204 - 251	252 - 300

#### **4.3.2 Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC)**

##### A. Ficha técnica

Nombre: Clima Laboral CL - SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo (2004)

Administración: Individual o Colectiva.

Duración: Entre 15 y 30 minutos.

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral.

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica como Realización personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

Tipificación: Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra peruana: Lima Metropolitana).

#### B. Descripción de la prueba

La escala fue creada por Sonia Palma Carrillo en el 2004. Según Palma, “se trata de un instrumento 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” (p. 3-4).

La escala está integrada por cinco factores: Factor I: Realización personal; Factor II: Involucramiento laboral; Factor III: Supervisión; Factor IV: Comunicación y Factor V: Condiciones Laborales.

Este instrumento de evaluación tiene como valor máximo 250 puntos para el total de la prueba y 50 para cada uno de los factores. Los resultados se obtienen en base a los puntajes directos, donde a mayor puntuación directa, habrá una percepción más favorable del ambiente de trabajo y las bajas mostrarían lo contrario.

Tabla 2

*Baremos de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma*

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

#### **4.4 Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos**

En primer lugar, se solicitó a la directora de la Institución la autorización para administrar las pruebas al personal, tanto docente como administrativo. Además, se coordinó el tiempo que requeríamos para la medición y así iniciar con la aplicación de los instrumentos.

Al momento de aplicar los instrumentos de medición se explicó a los participantes sobre el objetivo de la investigación, se obtuvo el consentimiento informado por escrito de los mismos, y se procedió a entregar las pruebas.

Se utilizó el software IBM SPSS versión 24 para realizar los análisis descriptivos e inferenciales, herramienta que se utiliza normalmente para las investigaciones. Previo a ello se creó la base de datos en el programa Microsoft Excel en base a las respuestas de las pruebas, para luego ser analizado en el programa SPSS. Se realizó el análisis de normalidad, mediante la prueba estadística Shapiro-Wilk, donde se obtuvieron resultados menores al valor teórico de contrastación ( $p < .05$ ), mostrando una distribución no normal, por lo que se procedió a utilizar el estadístico no paramétrico Spearman Brown para poder

cuantificar el grado de relación entre las variables estudiadas. Por otro lado, para las comparaciones, también se realizó el análisis de normalidad con la prueba Shapiro-Wilk, donde para las variables que mostraron una distribución normal, se utilizó la prueba t de Student, y para las de distribución no normal, la prueba U de Mann-Whitney.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

A continuación, se procede a describir los resultados encontrados a través de tablas que brindan la información, de modo que podamos tener respuesta a las hipótesis y objetivos planteados en esta investigación.

#### 5.1 Presentación de datos

En la tabla 3 se puede observar una descripción de la muestra, considerando las principales características sociodemográficas como el sexo, área de trabajo al que pertenecen y tiempo de antigüedad en la empresa.

Tabla 3

*Características sociodemográficas de la muestra (n = 106)*

Variable	n	%
Sexo		
Mujer	57	53.77
Varón	49	46.23
Área de trabajo		
Académico	61	57.55
Administrativo	45	42.45
Tiempo de antigüedad		
Menor o igual a 1 año	53	50.00
Mayor a 1 año	53	50.00

En la tabla 4, se muestran los estadísticos descriptivos media, desviación estándar, asimetría y curtosis de las variables estudiadas.

Asimismo, previo a la contrastación de hipótesis, se evaluaron las distribuciones de los puntajes en cada variable estudiada, con sus respectivas dimensiones, empleándose la prueba

de normalidad Shapiro-Wilk, ya que cuenta con mayor poder estadístico para este tipo de análisis, independientemente del tamaño de muestra con el que se esté trabajando (Ghasemi y Zahediasl, 2012).

En la tabla 4, también se puede observar los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para los análisis correlacionales, la cual muestra que los valores de significancia estadística obtenidos en los componentes de inteligencia emocional fueron menores al valor teórico de contrastación ( $p < .05$ ), es decir, que se encuentran alejadas de una distribución normal. Por ello, la prueba estadística apropiada para las correlaciones de las variables será una no paramétrica, siendo la adecuada para este caso, el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

En el apartado de Anexo (tabla 11, 12 y 13) se presenta el análisis de normalidad mediante el estadístico Shapiro-Wilk de las distribuciones de los puntajes en las variables estudiadas, con el objetivo de determinar el estadístico inferencial pertinente para realizar las comparaciones entre las puntuaciones obtenidas en las variables de estudio según el sexo, área de trabajo y tiempo de antigüedad. Se pudo observar que, los resultados indican una distribución no normal, solamente en algunas variables. Por ello, se concluyó que para los casos donde no existió normalidad, se utilice la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney. Por el contrario, en las variables donde se cumplió la normalidad, se trabaje con la prueba paramétrica  $t$  de Student para muestras independientes.

Tabla 4

*Estadísticos descriptivos y pruebas de normalidad Shapiro-Wilk de Inteligencia emocional y Clima laboral (con sus respectivas dimensiones) de la muestra*

Variable	M	DE	Asim.	Curt.	W	P
Intrapersonal	80.17	10.11	-0.53	-0.21	.97	.017
Interpersonal	56.82	7.16	-0.58	0.00	.97	.008
Adaptabilidad	35.43	5.07	0.04	-0.97	.97	.012
Manejo del estrés	31.20	5.56	-0.59	0.33	.96	.003
Estado de ánimo general	37.15	4.90	-0.40	-0.67	.97	.008
Inteligencia emocional	240.77	27.29	-0.51	-0.18	.97	.028
Realización personal	27.95	7.74	0.13	-0.31	.99	.718
Involucramiento laboral	33.43	5.65	0.11	-0.32	.99	.495
Supervisión	30.83	6.54	0.07	-0.57	.99	.615
Comunicación	30.09	6.77	0.34	-0.09	.98	.219
Condiciones laborales	29.18	5.86	0.18	-0.29	.99	.513
Clima laboral	151.49	30.21	0.22	-0.32	.99	.613

En la tabla 5, se muestran los resultados de frecuencia y porcentaje de los niveles de inteligencia emocional, con sus respectivos componentes. Se puede observar que, en los componentes Intrapersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés e Inteligencia emocional total, la mayor cantidad de participantes se ubicó en la categoría Alto. Respecto a los componentes Interpersonal y Estado de ánimo general la mayoría se encontró en la categoría Muy alto.

Tabla 5

*Frecuencias y porcentajes de los niveles de Inteligencia emocional y sus componentes*

Variable	Frecuencia	%
<b>Componente Intrapersonal</b>		
Muy bajo	0	0.00
Bajo	1	0.94
Promedio	13	12.26
Alto	51	48.11
Muy alto	41	38.68
<b>Componente Interpersonal</b>		
Muy bajo	0	0.00
Bajo	0	0.00
Promedio	11	10.38
Alto	45	42.45
Muy alto	50	47.17
<b>Componente de Adaptabilidad</b>		
Muy bajo	0	0.00
Bajo	0	0.00
Promedio	20	18.87
Alto	49	46.23
Muy alto	37	34.91
<b>Componente del Manejo del estrés</b>		
Muy bajo	1	0.94
Bajo	5	4.72
Promedio	12	11.32
Alto	49	46.23
Muy alto	39	36.79
<b>Componente del Estado de ánimo general</b>		
Muy bajo	0	0.00
Bajo	0	0.00
Promedio	13	12.26
Alto	38	35.85
Muy alto	55	51.89
<b>Inteligencia emocional total</b>		
Muy bajo	0	0.00
Bajo	0	0.00
Promedio	12	11.32
Alto	56	52.83
Muy alto	38	35.85



En la tabla 6, se muestran los resultados de frecuencia y porcentaje de los niveles de Clima laboral y sus factores. Los resultados muestran que el mayor porcentaje de participantes se ubicaron en la categoría media tanto en las dimensiones como en el clima laboral total.

Tabla 6

*Frecuencias y porcentajes de los niveles de Clima laboral y sus factores*

Variable	Frecuencia	%
<b>Realización personal</b>		
Muy desfavorable	12	11.32
Desfavorable	30	28.30
Media	41	38.68
Favorable	20	18.87
Muy favorable	3	2.83
<b>Involucramiento laboral</b>		
Muy desfavorable	0	0.00
Desfavorable	8	7.55
Media	46	43.40
Favorable	44	41.51
Muy favorable	8	7.55
<b>Supervisión</b>		
Muy desfavorable	1	0.94
Desfavorable	24	22.64
Media	43	40.57
Favorable	33	31.13
Muy favorable	5	4.72
<b>Comunicación</b>		
Muy desfavorable	2	1.89
Desfavorable	24	22.64
Media	50	47.17
Favorable	26	24.53
Muy favorable	4	3.77
<b>Condiciones laborales</b>		
Muy desfavorable	1	0.94
Desfavorable	29	27.36
Media	53	50.00
Favorable	20	18.87
Muy favorable	3	2.83
<b>Clima laboral total</b>		
Muy desfavorable	1	0.94
Desfavorable	25	23.58
Media	54	50.94

Favorable	24	22.64
Muy favorable	2	1.89

## 5.2. Análisis de datos

A continuación, mostraremos los resultados obtenidos de los análisis de correlación entre las variables de Inteligencia emocional y clima laboral con sus respectivas dimensiones. Además, se detallan las comparaciones realizadas a la muestra según sexo, área de trabajo y tiempo de antigüedad en la empresa.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 7, la correlación entre la Inteligencia emocional y el Clima laboral fue estadísticamente significativa ( $r_s = .20$ ,  $p = .038$ ), por lo que se acepta la hipótesis general. Respecto a sus dimensiones, se encontró una correlación estadísticamente significativa entre el Manejo del estrés y todas las dimensiones del Clima laboral. Asimismo, se halló una correlación estadísticamente significativa entre Involucramiento laboral con todos los componentes de Inteligencia emocional, excepto con el Intrapersonal. También, se observó una correlación estadísticamente significativa entre el componente Estado de ánimo general con Supervisión, Comunicación y Clima laboral. Por último, se encontró una correlación estadísticamente significativa entre Inteligencia emocional y Comunicación.

Tabla 7

*Coefficientes de correlación Rho de Spearman entre Inteligencia emocional y Clima laboral (con sus respectivas dimensiones)*

Variable	RP		IL		S		C		CL		CLIMA	
	$r_s$	$p$	$r_s$	$P$	$r_s$	$p$	$r_s$	$p$	$r_s$	$p$	$r_s$	$p$
INTRA	.06	.556	.18	.072	.11	.246	.12	.220	.13	.171	.13	.189
INTER	.05	.604	<b>.22*</b>	.023	.13	.185	.11	.259	.10	.295	.13	.174
ADAP	.10	.285	<b>.22*</b>	.021	.14	.158	.18	.069	.15	.134	.17	.078
MEST	<b>.23*</b>	.020	<b>.28**</b>	.004	<b>.27**</b>	.005	<b>.33**</b>	.001	<b>.26**</b>	.008	<b>.30**</b>	.002
EAG	.13	.169	<b>.33**</b>	.001	<b>.22*</b>	.022	<b>.20*</b>	.045	.18	.059	<b>.22*</b>	.022
IE	.11	.248	<b>.27**</b>	.005	.19	.055	<b>.20*</b>	.045	.17	.082	<b>.20*</b>	.038

*Nota.* INTRA = Intrapersonal; INTER = Interpersonal; ADAP = Adaptabilidad; MEST = Manejo del estrés; EAG = Estado de ánimo general; IE = Inteligencia emocional; RP = Realización personal; IL = Involucramiento laboral; S = Supervisión; C = Comunicación; CL = Condiciones laborales; CLIMA = Clima laboral.

\* $p < .05$ . \*\* $p < .01$ .

En la tabla 8, se presentan las comparaciones de las variables de estudio según el sexo. Los resultados demuestran que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre mujeres y varones.

Tabla 8

*Análisis descriptivo e inferencial de las comparaciones en Inteligencia emocional y Clima organizacional (con sus respectivas dimensiones) según el sexo*

Variable	Mujer (n = 57)		Varón (n = 49)		Estadístico	P
	M	DE	M	DE		
Intrapersonal <sup>2</sup>	79.72	10.22	80.69	10.06	0.49	.623
Interpersonal <sup>1</sup>	57.33	6.74	56.22	7.66	1557.50	.308
Adaptabilidad <sup>1</sup>	34.70	4.97	36.29	5.11	1159.00	.132
Manejo <sup>2</sup>	30.35	5.88	32.18	5.04	1.73	.087
Ánimo <sup>2</sup>	36.81	5.11	37.55	4.66	0.78	.435
IE <sup>2</sup>	238.91	28.45	242.94	25.99	0.76	.448
RP <sup>2</sup>	27.68	7.87	28.27	7.66	0.38	.701
IL <sup>2</sup>	33.49	6.05	33.37	5.21	0.11	.910
S <sup>2</sup>	30.21	6.64	31.55	6.41	1.06	.294
C <sup>2</sup>	29.42	6.61	30.88	6.94	1.10	.273
CL <sup>2</sup>	29.07	5.91	29.31	5.85	0.21	.837
CLIMA <sup>2</sup>	149.88	30.71	153.37	29.82	0.59	.555

*Nota.* Manejo = Manejo del estrés; Ánimo = Estado de ánimo general; IE = Inteligencia emocional; RP = Realización personal; IL = Involucramiento laboral; S = Supervisión; C = Comunicación; CL = Condiciones laborales; CLIMA = Clima laboral.

<sup>1</sup> Se empleó la prueba U de Mann-Whitney.

<sup>2</sup> Se empleó la prueba t de Student.

En la tabla 9 se muestran los resultados en relación a las comparaciones realizadas en las variables de estudio, respecto al área de trabajo. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en todos los componentes de la Inteligencia emocional, así como en la variable total, en donde los colaboradores que pertenecen al área académica, mostraron una mayor

puntuación media. En cambio, en la variable de clima laboral y sus respectivas dimensiones no se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 9

*Análisis descriptivo e inferencial de las comparaciones en Inteligencia emocional y Clima organizacional (con sus respectivas dimensiones) según el área de trabajo*

Variable	Académico (n = 61)		Administrativo (n = 45)		Estadístico	P
	M	DE	M	DE		
Intrapersonal <sup>2</sup>	83.70	8.21	75.38	10.55	4.40	.001
Interpersonal <sup>2</sup>	58.46	5.84	54.60	8.20	2.69	.009
Adaptabilidad <sup>1</sup>	37.33	4.87	32.87	4.16	2055.00	.001
Manejo <sup>1</sup>	32.44	4.55	29.51	6.36	1725.00	.024
Ánimo <sup>1</sup>	39.00	4.04	34.64	4.88	2058.00	.011
IE <sup>2</sup>	250.93	21.83	227.00	28.10	4.75	.001
RP <sup>2</sup>	27.84	8.34	28.11	6.93	0.19	.853
IL <sup>2</sup>	34.02	5.60	32.64	5.69	1.23	.220
S <sup>2</sup>	31.31	6.71	30.18	6.31	0.89	.376
C <sup>2</sup>	29.84	7.29	30.44	6.05	0.47	.640
CL <sup>2</sup>	28.90	6.09	29.56	5.57	0.57	.567
CLIMA <sup>2</sup>	151.90	31.87	150.93	28.14	0.17	.869

*Nota.* Manejo = Manejo del estrés; Ánimo = Estado de ánimo general; IE = Inteligencia emocional; RP = Realización personal; IL = Involucramiento laboral; S = Supervisión; C = Comunicación; CL = Condiciones laborales; CLIMA = Clima laboral.

<sup>1</sup> Se empleó la prueba U de Mann-Whitney.

<sup>2</sup> Se empleó la prueba t de Student.

En la tabla 10 se presentan las comparaciones en las variables de estudio, según el tiempo de antigüedad en la empresa. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en todos

los factores del Clima laboral, así como en la variable total, en donde las personas que tiene un año o menos laborando en la organización mostraron una mayor puntuación media. Sin embargo, respecto a la variable de inteligencia emocional y sus componentes, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 10

*Análisis descriptivo e inferencial de las comparaciones en Inteligencia emocional y Clima organizacional (con sus respectivas dimensiones) según el tiempo de antigüedad*

Variable	Menor/igual a 1 año (n = 53)		Mayor a 1 año (n = 53)		Estadístico	P
	M	DE	M	DE		
Intrapersonal <sup>2</sup>	80.81	10.24	79.53	10.04	0.65	.516
Interpersonal <sup>2</sup>	56.47	8.30	57.17	5.88	0.50	.618
Adaptabilidad <sup>1</sup>	35.64	5.12	35.23	5.07	1493.50	.575
Manejo <sup>1</sup>	31.13	5.79	31.26	5.37	1374.00	.849
Ánimo <sup>1</sup>	36.96	4.92	37.34	4.91	1357.00	.766
IE <sup>2</sup>	241.02	28.66	240.53	26.12	0.09	.927
RP <sup>2</sup>	30.60	7.18	25.30	7.42	3.74	.001
IL <sup>2</sup>	34.75	5.63	32.11	5.42	2.46	.015
S <sup>2</sup>	32.47	6.33	29.19	6.39	2.66	.009
C <sup>1</sup>	32.11	5.75	28.08	7.15	1918.50	.001
CL <sup>1</sup>	31.25	4.75	27.11	6.17	2036.00	.001
CLIMA <sup>2</sup>	161.19	27.48	141.79	29.93	3.48	.001

*Nota.* Manejo = Manejo del estrés; Ánimo = Estado de ánimo general; IE = Inteligencia emocional; RP = Realización personal; IL = Involucramiento laboral; S = Supervisión; C = Comunicación; CL = Condiciones laborales; CLIMA = Clima laboral.

<sup>1</sup> Se empleó la prueba U de Mann-Whitney.

<sup>2</sup> Se empleó la prueba t de Student.

### **5.3. Análisis y discusión de resultados**

En este estudio nos centramos en determinar si existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima laboral en colaboradores de una empresa del rubro educativo.

A nivel descriptivo los resultados de la variable Inteligencia emocional (Tabla 5) revela que la mayoría de los colaboradores (52.83%) se ubican en un nivel Alto de Inteligencia emocional, y el 35.85% en un nivel Muy alto. Con esto, podríamos decir que la mayor parte de colaboradores se caracterizan por contar con habilidades emocionales desarrolladas, lo que les permite adaptarse adecuadamente al medio ambiente y enfrentar las demandas del mismo.

Los resultados descriptivos de la variable Clima Laboral (Tabla 6) nos indican que la mayoría de colaboradores (50.94%) se ubica en el nivel medio, es decir que el clima laboral en esta empresa es regular, así como en las dimensiones que la componen como realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Según los resultados hallados en esta investigación, se logró establecer la correlación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral. Esto implica que, a mayor inteligencia emocional de los colaboradores de esta empresa del sector educativo, percibirán un mejor clima laboral en el ambiente de trabajo en el cual se desempeñan. Este resultado coincide con lo encontrado por Varas (2014), en su investigación de inteligencia emocional y clima laboral en profesores de un colegio nacional de Trujillo, concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables. Asimismo, Matassini (2012) encontró correlación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los profesores de una institución educativa estatal de la Perla – Callao. Así también, Romero (2016), en su estudio de inteligencia

emocional y clima organizacional en colaboradores del área de Recursos Humanos de una Institución estatal de la zona 6 de Quetzaltenango, encontró la misma correlación entre ambas variables. Estas investigaciones respaldan lo hallado en este estudio, lo que nos permite aseverar que, a mayor nivel de inteligencia emocional, existirá una mejor percepción del clima laboral. Según Chiavenato (2001) los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización influyen en el clima laboral. Por otro lado, Vásquez (2007) señala que, “el directivo, incluso el docente, con Inteligencia Emocional manejaría adecuadamente el clima emocional del equipo o grupo, la calidad de las relaciones dentro del mismo (líder-miembros, miembros-miembros) y los resultados de grupos efectivos” (p.54).

Respecto a la hipótesis específica, se obtuvieron los siguientes resultados:

Se encontró correlación estadísticamente significativa entre el componente Manejo del estrés y todas las dimensiones del Clima laboral, así como el Clima laboral total. Este hallazgo coincide con Castillo (2017) en su estudio de correlación entre clima organizacional y estrés laboral en colaboradores con contrato por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash, donde concluye que a mejor clima laboral se percibe un mejor dominio de situaciones estresantes y por consecuencia menor estrés laboral.

Hallamos correlación significativa entre el componente de Manejo del estrés y el factor Realización personal. Esto supone que los colaboradores que cuenten con habilidades para manejar y tolerar situaciones estresantes, podrán tener una adecuada apreciación respecto a las posibilidades de desarrollo personal y profesional que le ofrece el medio laboral en el que se desempeña. Esto tiene relación con lo indicado por Goleman (1996; 2002) citado en Vásquez (2007), quien asevera que dentro de la inteligencia emocional esta la capacidad de frenar impulsos emocionales, tolerar presiones y frustraciones laborales, y conducir las



relaciones de forma fluida, de manera que se propicien competencias para trabajar en equipo y adoptar una actitud empática que contribuyan al desarrollo y éxito personal. Asimismo, Extremera y Fernández-Berrocal (2004) mencionan que los docentes que despliegan más estrategias de afrontamiento al estrés, experimentan mayor realización personal por el trabajo.

Asimismo, encontramos correlación entre el componente Manejo del estrés y el factor Involucramiento laboral, lo que revela que los colaboradores que presentan habilidades para controlar sus impulsos y enfrentar activamente el estrés, podrán sentirse más identificados con los valores y metas de la empresa y por tanto aportar en el crecimiento de la organización. Esta misma correlación fue hallada por Vera (2007) en su investigación de inteligencia emocional y clima laboral en colaboradores con una modalidad de contrato temporal indefinido de una institución municipal.

También se encontró relación entre el componente Manejo del estrés y el factor Supervisión. Resultado similar al hallado por Varas (2014) donde los profesores que tienen una mayor tolerancia al estrés suelen percibir mayor apoyo y orientación de sus superiores. De acuerdo a López y Malpica (2008), citado por Matassini (2012) la tolerancia y el control de los propios impulsos actúan como elementos que conducen hacia las buenas relaciones entre las personas reduciendo las probabilidades de que se creen y desplieguen conflictos internos que conduzcan a comportamientos agresivos o violentos. Esto genera que los colaboradores puedan establecer relaciones adecuadas con sus jefes y tener una mejor percepción de ellos.

Así también encontramos relación entre el componente Manejo del estrés y el factor Comunicación. Varas (2014) halló correlación entre ambas variables; asimismo en el estudio realizado por López (2017), citado por Carrasco (2017), donde relaciona las variables

comunicación y estrés laboral, obteniendo como resultado que el 70% de los colaboradores se ubican en un alto grado de estrés, debido a un mal manejo de mensajes dentro de la organización, donde por lo general disminuye su desempeño laboral. Esto nos lleva a concluir que los colaboradores que toleran mejor las presiones del entorno, sienten una mayor fluidez y precisión en la transmisión de información de la organización.

Se encontró también relación significativa entre el componente Manejo del estrés y el factor de Condiciones laborales. Este resultado coincide con lo hallado por Varas (2014), quien señala que los colaboradores que manifiestan un buen control de situaciones estresantes tendrán una percepción más positiva del ambiente laboral, así como las condiciones que la empresa le ofrece para el cumplimiento de sus funciones. Neffa (1987), menciona que las condiciones y el ambiente laboral están compuestas por una serie de variables que, de forma directa o indirecta, tendrán un efecto sobre la vida y la salud física y psicológica de los colaboradores, influencia que va a estar sujeta por las capacidades de adaptación y de resistencia a los factores de riesgo de cada persona.

Respecto a la relación entre el componente Manejo del estrés y el Clima Laboral total, coincidimos con Arredondo (2008), quien indica que en la práctica laboral se ha observado que los trabajadores que tienen un buen manejo de sus emociones y no llegan a ser afectados por el estrés, son capaces de proponer alternativas de solución a las dificultades que se presentan, sin esperar que otros lo resuelvan, por lo que no llegan a tener una percepción negativa del ambiente en el que trabajan. Además, Goleman (1991), citado por Pilares (2015), señala que las capacidades emocionales desarrolladas en un alto grado producen un nivel bajo de estrés laboral y un eficiente clima laboral.

Por otro lado, se encontró una correlación estadísticamente significativa entre el factor Involucramiento laboral con todos los componentes de la Inteligencia emocional, excepto con el Intrapersonal. Respecto a la relación entre el componente Interpersonal y el factor de Involucramiento laboral, se puede inferir que los colaboradores que presentan adecuadas habilidades sociales, también se sienten comprometidos en alcanzar los objetivos de la empresa. Según Gómez, Galiana y León (2000), citados por Morote (2017) señalan que el involucramiento es 75% emocional y está involucrado directamente con las relaciones interpersonales que el colaborador genere con sus compañeros y jefes. Es importante mencionar que dentro del componente Interpersonal se encuentra el subcomponente de Responsabilidad social, que consiste en la habilidad para mostrarse como una persona cooperante, y que contribuye. Según lo planteado por Goleman (1999) citado por Pelekais, Nava y Tirado (2006), la persona debe manejar sus habilidades sociales considerando el establecer un nivel de comunicación abierto y óptimo en su interacción con el medio ambiente que lo rodea, donde la colaboración y la persuasión contribuyan en el logro de los objetivos individuales, grupales y organizacionales.

También se pudo establecer la correlación entre el componente Adaptabilidad y el factor Involucramiento laboral, lo que muestra que los colaboradores que son flexibles y son capaces de adecuarse a las exigencias del medio ambiente pueden generar alternativas de solución a las dificultades que se presenten, y así podrán sentir una mayor identificación con la empresa y que aportan en el desarrollo de esta. Tesluk, Vance, Mathieu (1999) citados en Zepeda, Delgado, Karas y Soto (2016) plantean que el talento humano debe ser hábil y estar dispuesto a contribuir de manera creativa y proactiva, para que mejoren los factores de involucramiento laboral de las organizaciones. Según Matassini (2012) las personas con

mayores cualidades para el cambio, las más flexibles, son las que contribuyen eficaz y eficientemente al aumento de la productividad organizacional y por tanto al fortalecimiento de su ambiente de trabajo.

De igual forma, hallamos correlación entre el componente Estado de ánimo general y el factor de Involucramiento laboral, lo cual coincide con lo encontrado por Vera (2007), donde las personas que se encuentran satisfechas con su vida y mantienen una actitud positiva, podrán contribuir mejor en el desarrollo de la empresa ya que se sentirán más comprometidos con la misma.

Asimismo, se llegó a establecer una correlación significativa entre la Inteligencia emocional total y el factor Involucramiento laboral, resultados que coinciden con lo hallado por Morote (2017) en su investigación sobre Inteligencia emocional y clima laboral del personal de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue. De igual forma, nos encontramos de acuerdo con lo mencionado por Vásquez (2007) quien considera que “las competencias sociales y afectivas derivadas de la inteligencia emocional, hacen del trabajador una persona motivada hacia su trabajo, con capacidad para resolver problemas en equipo y con desempeño y resultados de alta calidad, con un alto sentido de solidaridad, responsabilidad, disciplina, compromiso, identidad y lealtad con la empresa, convirtiéndose esto en una gran ventaja competitiva en el mercado para la organización educativa” (p.53).

También, se observó una correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones Estado de ánimo general con Supervisión, Comunicación y Clima laboral. Varas (2014) encontró correlación entre el componente Estado de ánimo general y Supervisión, lo que indica que mientras los colaboradores mantengan una visión optimista de la vida, tendrán una mayor capacidad de valorar tanto su propio trabajo como el de los demás.

Respecto a la correlación entre el componente Estado de ánimo general y el factor Comunicación, concuerda con lo hallado por Varas (2014), por lo que mientras exista una actitud positiva hacia la vida, los colaboradores percibirán mayor coherencia en la información que reciban, así como para trasmitirla de manera óptima a su entorno.

Asimismo, se halló correlación significativa entre el componente Estado de ánimo general y el Clima Laboral total, lo que coincide con lo encontrado por Pilares (2015). Cabe resaltar, que dentro del componente Estado de ánimo general se encuentra el subcomponente Felicidad, que consiste en la habilidad para sentirse satisfecho con la vida, disfrutar de sí mismo y de los demás, para expresar sentimientos positivos. Ballón (2016) en su estudio de Clima Organizacional y la felicidad laboral percibida por el personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, encontró que existe relación significativa entre ambas variables. Esto puede indicar que las personas que cuenten con la habilidad de disfrutar la vida expresando sentimientos positivos, estarán más orientados a percibir de manera positiva su ambiente laboral.

Por último, se encontró correlación estadísticamente significativa entre Inteligencia emocional y el factor Comunicación. Esto coincide con lo encontrado por Morote (2017) quien señala que se ha observado que los modos de comunicación son determinantes para el establecimiento del clima laboral. Parra y Salgado (2016) mencionan que los colaboradores que sean capaces de comprender sus propias emociones y autorregularlas, estarán más orientados a manejar de forma adecuada su comunicación verbal utilizando un tono de voz apropiado, mostrándose atentos y receptivos al mensaje que comunicará su compañero y control de su lenguaje no verbal, estableciendo así un ambiente tranquilo. Con lo hallado, se entiende que las personas que sean inteligentes emocionalmente, tendrán un mejor nivel de

comunicación y además, una mejor percepción de la información que se comparta en la empresa para el desempeño adecuado de sus funciones.

En el presente estudio también se buscó realizar comparaciones, por lo que se dividió a la muestra respecto al sexo, área de trabajo y tiempo de antigüedad en la empresa.

Según el sexo, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de inteligencia emocional y de clima laboral, por lo que tanto varones como mujeres cuentan con niveles similares de inteligencia emocional y clima laboral. Nuestros resultados difieren con la investigación realizada por Clariana, Cladellas, Badia y Gotzens (2011) quienes señalan que las mujeres tienen una mayor puntuación en Inteligencia intrapersonal e interpersonal, mientras que los hombres obtienen mejores puntuaciones en Manejo del estrés y Estado de ánimo. Palma (2000) citado por Acosta y Venegas (2010) realizó un estudio del clima laboral en un centro educativo y encontró que no existen diferencias en la percepción del clima laboral cuando se comparan los resultados tomando en cuenta el sexo. Sobre esta variable, hay muchas interpretaciones, por lo que hay que tomar con precaución estos resultados, y promover mayor investigación.

Según el área de trabajo, no se encontraron diferencias en los promedios de clima laboral, no obstante, si se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los promedios de inteligencia emocional entre el personal administrativo y académico. Los resultados muestran que los colaboradores del área académica, conformado por docentes, muestran mayores niveles de inteligencia emocional. Según Buitrón y Navarrete (2008) citado en Huanca (2012) “es imposible educar afectiva y moralmente a estudiantes si no se encuentra con una estructura de valores claras, además de un cierto dominio de las propias emociones” (p. 11), por ello los docentes piensan en su propio desarrollo emocional mediante

capacitación para poder asumir el reto que es educar. Esto coincide con lo indicado por Matassini (2012) en su estudio de la inteligencia emocional y clima laboral en profesores de colegios de la Perla – Callao, quien considera que es muy importante desarrollar la inteligencia emocional de los profesores debido a que ellos despliegan un efecto modelador de aprendizajes socioemocionales para los estudiantes. Esto coincide con lo que manifiesta Ariza-Hernández (2015), señalando que las emociones manifestadas por los docentes generan cambios de comportamiento en los estudiantes que inciden en el aprendizaje. Según Peña (2017) no basta que el docente posea niveles adecuados de inteligencia emocional para que exista un clima organizacional propicio, sino que también la inteligencia emocional de los directivos debe ser la ideal, pues ellos, como líderes de la organización, deben saber conducir al personal que labora en esta. Es importante que tanto el personal administrativo como docente, sean inteligentes emocionalmente, ya que de acuerdo a lo indicado por Vásquez (2008) docentes y administrativos canalizan el desarrollo emocional y orientan las relaciones socioafectivas de los educandos.

Según el tiempo de antigüedad en la empresa, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la inteligencia emocional, sin embargo, se encontraron diferencias en los promedios de clima laboral entre los colaboradores que se encuentran laborando de un año a menos, y los que llevan laborando más de un año. Es decir, que los colaboradores que vienen trabajando en el rango de 0 a 1 año, tienen una mejor percepción del clima laboral, a diferencia de los colaboradores que tienen más de 1 año trabajando en la empresa. Calderón (2016) en su investigación sobre el clima organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información concluye en que no hay diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de la escala de Clima Organizacional con respecto a la

antigüedad, pero señala que las personas que se encuentren trabajando en el rango de 0 a 2 años de trabajo, en todas las dimensiones, tienden a percibir un clima más favorable a diferencia de los que están en los rangos de 3 a 4 años, o 5 a más. Según Pellaes (2010) el clima organizacional “tiene una cierta permanencia en el tiempo, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, lo que significa que se puede contar con cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante a la organización” (p.61). Es necesario que este tipo de comparaciones sobre la percepción del clima laboral según la antigüedad, debe seguirse investigando.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- Existe relación estadísticamente significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en colaboradores de una empresa del sector educativo.
- No existe relación estadísticamente significativa entre el componente Intrapersonal y todos los factores del Clima Laboral.
- Existe relación estadísticamente significativa entre el componente Interpersonal y el factor Involucramiento Laboral.
- No existe relación estadísticamente significativa entre el componente Interpersonal y los factores Realización personal, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales y Clima Laboral.
- Existe relación estadísticamente significativa entre el componente Adaptabilidad y el factor Involucramiento Laboral.
- No existe relación estadísticamente significativa entre el componente Adaptabilidad y los factores Realización personal, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales y Clima Laboral.
- Existe relación estadísticamente significativa entre el componente Manejo del estrés y todos los factores del Clima laboral (Realización personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales) así como con el Clima Laboral total.

- Existe relación estadísticamente significativa entre el componente Estado de ánimo general y los factores Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y el Clima Laboral total.
- No existe relación estadísticamente significativa entre el componente Estado de ánimo general y los factores Realización personal y Condiciones Laborales.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la Inteligencia emocional y los factores Involucramiento Laboral y Comunicación.
- No existe relación estadísticamente significativa entre la Inteligencia emocional y los factores Realización personal, Supervisión y Condiciones Laborales.
- De acuerdo a los resultados obtenidos se puede mencionar que la mayoría de colaboradores (52.83%) se encuentra en un nivel Alto de Inteligencia emocional, y el 35.85% en un nivel Muy alto.
- Los resultados obtenidos en la variable Clima Laboral muestran que la mayoría de colaboradores (50.94%) se ubica en el nivel medio.
- No se hallaron diferencias estadísticamente significativas en el nivel de Inteligencia emocional y Clima laboral al comparar mujeres y varones.
- Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los niveles de Inteligencia emocional, en donde los docentes (área académica), mostraron una mayor puntuación media que los colaboradores del área administrativa. Por el contrario, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los niveles de clima laboral.
- Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el Clima laboral según el tiempo de antigüedad en la empresa, donde los colaboradores que trabajan de 0 a

1 año mostraron una mayor puntuación, es decir una mejor percepción del clima laboral, a diferencia de los colaboradores que tienen trabajando de 1 año a más. Por otro lado, respecto a la inteligencia emocional no se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

## **6.2 Recomendaciones**

A continuación, proponemos las siguientes recomendaciones:

- Realizar más estudios que busquen determinar si existe correlación entre las variables estudiadas: Inteligencia emocional y Clima laboral, utilizando la técnica de muestreo probabilística, de forma que tengamos mayor certeza de que la muestra represente adecuadamente a la población de estudio, y así los resultados puedan generalizarse y tener un mayor alcance.
- Realizar focus group y entrevistas con los colaboradores de la empresa, de modo que podamos conocer sus ideas, preocupaciones, necesidades, y con la información obtenida elaborar planes en beneficio del colaborador y la empresa.
- Diseñar y ejecutar programas que busquen reforzar la Inteligencia emocional en las empresas del sector educativo, ya que el desarrollo de esta variable es vital en este tipo de instituciones, tanto en el personal administrativo como el personal docente. Esto va a impactar positivamente en la consecución de los objetivos de la organización, siendo su rol más importante el de formador de generaciones que desarrollen competencias para la vida y que así puedan aportar en el progreso de las sociedades.
- Implementar talleres de afrontamiento al estrés en empresas del sector educativo, que potencie las habilidades de sus colaboradores para hacer frente a situaciones adversas

y gestionar sus emociones e impulsos de forma saludable, lo cual será beneficioso al momento que el colaborador evalúe el clima laboral de la empresa.

- Realizar cada cierto tiempo una evaluación de la inteligencia emocional a los colaboradores, para valorar si ésta se ha potenciado y ha mejorado el clima laboral en la institución.
- Considerar dentro de las descripciones de puesto, en los procesos de selección de personal e identificación de talento, la evaluación de la inteligencia emocional. Esto es necesario ya que estas personas contarán con habilidades para interrelacionarse, adaptarse y hacer frente a las presiones del entorno laboral.

### **6.3 Resumen**

Se realizó esta investigación con el fin de determinar si existe relación estadísticamente significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en colaboradores de una empresa del sector educativo. Además, se buscó establecer si existe relación entre los componentes de la Inteligencia Emocional y los factores del Clima Laboral. Para ello se aplicaron los siguientes instrumentos: Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn, adaptado por Nelly Ugarriza; y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, el muestreo fue no probabilístico de tipo intencional, seleccionando a una muestra de 106 colaboradores de un Instituto Técnico de Educación Superior de Lima. Los resultados obtenidos indican que si existe correlación estadísticamente significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en colaboradores de esta institución.

**Palabras claves: Inteligencia emocional, clima laboral**

#### **6.4 Abstract**

This research was conducted in order to determine if there is a statistically significant relationship between Emotional Intelligence and Work Climate in workers of a company in the education sector. In addition, we sought to establish if there is a relationship between the components of Emotional Intelligence and the factors of the Work Climate. To this end, the following instruments were applied: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory, adapted by Nelly Ugarriza; and Work Climate Scale of Sonia Palma.

The research is descriptive correlational type, based on a non-probabilistic and intentional sampling, selecting a sample of 106 workers of a Technical Institute of Higher Education of Lima. The results obtained indicate that there is a statistically significant correlation between the Emotional Intelligence and the Work Climate in workers of this institution.

**Keywords: Emotional Intelligence, Work Climate**

## REFERENCIAS

- Acosta, B. y Venegas, C. (2010). Clima Organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de Investigación en Psicología*, 13(1), 163 – 172.
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales CICAG, Venezuela*, 4(2), 132 - 147. Consultado en: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/534/1396>
- Ariza-Hernández, M (2015). Influencia de la inteligencia emocional y los efectos en la relación maestro-alumno, en el rendimiento académico de estudiantes de educación superior. *Educación y Educadores*, 20(2), 193-210. Consultado en: <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/6160/457>
- 3
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Consultado en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3275/1/Arredondo\\_bd.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3275/1/Arredondo_bd.pdf)
- Ballón, M. (2016). *Clima organizacional y la felicidad laboral percibida por las enfermeras en el Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Consultado en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16999>

- Cabanillas, O. (2016). *Relación de inteligencia emocional con el clima laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL 307 Bellavista - San Martín, 2016*. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Cesar Vallejo. Consultado en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25975>
- Calderón, S. (2016). *Clima Organizacional en una empresa del rubro de Tecnología de la Información*. (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Consultado en: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2574/1/2016\\_Calderon\\_Clima\\_organizacional\\_en\\_una\\_empresa.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2574/1/2016_Calderon_Clima_organizacional_en_una_empresa.pdf)
- Carrasco, B. (2017). *Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos*. (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad César Vallejo. Consultado en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3200>
- Castillo, K. (2017). *Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central*. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Consultado en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11947>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos (Quinta Edición)*. Colombia: Editorial Nomos S.A.
- Clariana, M., Cladellas, R., Badía, M. y Gotzens, C. (2011). La influencia del género en variables de la personalidad que condicionan el aprendizaje: inteligencia emocional

y procrastinación académica. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 14(3), 87–96.

De Pelekais, C., Nava, A. & Tirado, L. (2006). Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de la PYMES. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe España y Portugal*, Maracaibo, Venezuela, 8(2), 266 - 288. Consultado en: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99318557008.pdf>

Domínguez, M. (2018). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017*. (Tesis de Maestría). Huánuco: Universidad de Huánuco. Consultado en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1101>

Estuco, W. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la percepción del clima laboral en el personal administrativo de la red de salud Ilo Minsa- Moquegua – 2016*. (Tesis de Maestría). Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui. Consultado en: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/478>

Extremera, N., Fernández-Berrocal, P. (2004). *El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas*. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6(2), 1 - 17. Consultado en: <http://redie.uabc.mx/vol6no2/contenido-extremera.html>

Farfán, M. (2009). *Relación de clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Consultado en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfán\\_mm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfán_mm.pdf)



Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México DF: Oxford University Press.

Gabel, R. (2005). *Inteligencia emocional: Perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Serie Documentos de trabajo, (16), 1 - 33. Lima: Universidad ESAN. Consultado en: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>

Ghasemi, A., y Zahediasl, S. (2012). Normality test for Statistical analysis: a guide for non-statisticians. *International Journal of Endocrinology Metabolism*, 10(2), 486-489. Consultado en: <http://doi.org/10.5812/ijem.3505>

Huanca, E. (2012). *Niveles de Inteligencia Emocional de docentes de una institución educativa del distrito de Ventanilla - Callao*. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Consultado en: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1173/1/2012\\_Huanca\\_Niveles%20de%20inteligencia%20emocional%20de%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20del%20distrito%20de%20Ventanilla-%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1173/1/2012_Huanca_Niveles%20de%20inteligencia%20emocional%20de%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20del%20distrito%20de%20Ventanilla-%20Callao.pdf)

Landa, J. (2009). *Estudios en el ámbito de la Inteligencia Emocional*. España: Universidad de Jaén.

Matassini, H. (2012). *Relación entre Inteligencia emocional y Clima organizacional en los docentes de una institución pública de la Perla – Callao*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Consultado en: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1177/1/2012\\_Matassini\\_Relaci%C3%B3n%20entre%20inteligencia%20emocional%20y%20clima%20organizacional](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1177/1/2012_Matassini_Relaci%C3%B3n%20entre%20inteligencia%20emocional%20y%20clima%20organizacional)

[1%20en%20los%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABblica%20de%20La%20Perla.pdf](#)

Mays, J. (2017). *Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016*. (Tesis de Maestría).

Lima: Universidad Cesar Vallejo. Consultado en:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22031/Mays\\_VJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22031/Mays_VJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Montoya, Y. (2015). *Inteligencia emocional y Clima Organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015*. (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad

Cesar Vallejo. Consultado en:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/153/1/montoya\\_py.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/153/1/montoya_py.pdf)

Morote, B. (2017). *Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016*. (Tesis de Maestría). Lima:

Universidad Cesar Vallejo. Consultado en:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8684/Morote\\_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8684/Morote_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Neffa, J. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo, contribución a su estudio (Primera edición)*. Argentina: CEIL-CONICET. Recuperado de: [http://www.ceil-](http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf)

[conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf](http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf)

Núñez, I. (2002). Inteligencia Emocional en las entidades de información. *Revista*

*ACIMED*, 10(1). Consultado en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352002000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000100006)

Palma, S. (2000). *Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias*.  
Revista de Investigación en Psicología. 3(1), 11-21.

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC. (1° ed.). Perú: Cartolan.

Palma, S. (2004). *Manual de la Escala de Clima Laboral (CL-SPC)*. Lima. Consultado  
en:

[http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)

Parra, L. & Salgado, M. (2016). *La influencia de la inteligencia emocional en la comunicación efectiva. Caso Industria de Alimentos Daza S.A.S*. Facultad de Ciencias Administrativas y contables. Programa de Administración de empresas. Universidad La Salle, Bogotá Colombia. Consultado en:

<http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/18562>

Pelaes, O. (2010). *Relación entre clima organizacional y satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis de Doctorado). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Consultado en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1140/pelaez\\_lo.pdf;jsessionid=4F4CD85AF5F22A88EAF1C0CCDD24129?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1140/pelaez_lo.pdf;jsessionid=4F4CD85AF5F22A88EAF1C0CCDD24129?sequence=1)

Peña, N (2017). *La inteligencia emocional del personal docente y su relación con el Clima Organizacional de las Instituciones Educativas Públicas pertenecientes a la Municipalidad de Santiago de Surco*. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Consultado en:

<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1379>

- Pilares, N (2015). *Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay*. (Tesis de Doctorado). Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Consultado en: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/273>
- Quintero, N., Africano, N., y Faria, E. (2005). Clima Organizacional y desempeño laboral del personal Empresa vigilantes asociados oriental del lago. *Revista Negotium*. 3(9), 33 - 51.
- Reyes, C y Sánchez, H. (2009). *Metodología y Diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Universidad Ricardo Palma.
- Romero, H. (2016). *Inteligencia emocional y clima organizacional, estudio realizado con los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango* (Tesis de Licenciatura). Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Consultado en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>
- Ruiz, E. (2018). *Inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Yamón provincia Utcubamba región Amazonas – 2018*. (Tesis de Maestría). Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Consultado en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27077>
- Ugarriza, N. (2003). *Adaptación y Estandarización del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE – JA en Jóvenes y Adultos muestra de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Ediciones Libro Amigo.

- Varas, M. (2014). *Inteligencia emocional y Clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Consultado en: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1788/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_INTELIGENCIA.EMOCIONAL\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL%20\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1788/1/RE_PSICOLOGIA_INTELIGENCIA.EMOCIONAL_CLIMA.ORGANIZACIONAL%20_TESIS.pdf)
- Vásquez, F. (2007). Inteligencia emocional en las organizaciones educativas. *Psicogente*, 10 (17), 42 - 59. Consultado en: <http://www.redalyc.org/pdf/4975/497552351005.pdf>
- Vásquez, F. (2008). Inteligencia emocional en alumnos, docentes y personal administrativo de una Universidad Privada de Barranquilla. *Psicogente*, 11(20), 164-181.
- Vera, J. (2007). Inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores con contrato temporal indefinido de una entidad municipal. *Revista Cultura*, 21(21), 577 - 600. Consultado en: [http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU\\_21\\_1\\_inteligencia-emocional-y-clima-laboral-en-trabajadores-con-contrato-temporal-indefinido-de-una-entidad-municipal.pdf](http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_21_1_inteligencia-emocional-y-clima-laboral-en-trabajadores-con-contrato-temporal-indefinido-de-una-entidad-municipal.pdf)
- Villarreal, G. (2017). *Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de lima metropolitana*. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad de San Martín de Porres. Consultado en: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3128/3/villarreal\\_cg.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3128/3/villarreal_cg.pdf)

Zepeda, J., Delgado, Z., Zaras, J., Soto, J. (2016). Involucramiento laboral y productividad en un Agronegocio en Sinaloa, México. *Revista Teorías, Enfoques y Aplicaciones En Las Ciencias Sociales*, 9(19), 71 – 80. Consultado en: <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/articulos/Rev19-Art5-ZepedayOtros.pdf>

## **ANEXOS**

- **Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por medio de este documento solicitamos su colaboración contrastando las preguntas de la presente evaluación. La información que nos brinde es de carácter anónimo y los resultados conformarán la muestra para el desarrollo de nuestra investigación.

Agradecemos de antemano su apoyo, cabe resaltar que los resultados serán utilizados únicamente para fines de investigación, por tanto, solicito su consentimiento para participar de esta evaluación.

Por favor, si está de acuerdo, haga un círculo en la palabra Acepto y debajo coloque su firma.

**Acepto**

**No acepto**

- **Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn**

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_ **Área de trabajo:** Académica \_\_\_ Administrativa \_\_\_

**INVENTARIO I-CE de BarOn**  
**Versión Abreviada**  
**Adaptada por Nelly Ugarriza**

**INSTRUCCIONES**

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de usted. Lea cada una de las frases y seleccione **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted. Hay cinco respuestas por cada frase.

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

**Marque con un aspa sobre el número que corresponde su elección.**

Si alguna de las frases no tiene que ver usted, igualmente responda teniendo en cuenta como se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación. Notará que algunas frases no le proporcionan toda la información necesaria; aunque no esté seguro(a) seleccione la respuesta más adecuada para usted. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responda honesta y sinceramente de acuerdo a cómo es, **NO** como le gustaría ser, ni como le gustaría que otros lo vieran. **NO** hay límite de tiempo, pero por favor trabaje con rapidez y asegúrese de responder a **TODAS** las oraciones.

- |  |                   |
|--|-------------------|
| 1. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.  | 1   2   3   4   5 |
| 2. Es duro para mí disfrutar de la vida.   | 1   2   3   4   5 |
| 3. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.  | 1   2   3   4   5 |
| 4. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.                                       | 1   2   3   4   5 |
| 5. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.                                | 1   2   3   4   5 |
| 6. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.   | 1   2   3   4   5 |
| 7. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella. | 1   2   3   4   5 |
| 8. Me gusta ayudar a la gente.   | 1   2   3   4   5 |
| 9. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.                    | 1   2   3   4   5 |
| 10. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.   | 1   2   3   4   5 |
| 11. En general, me resulta difícil adaptarme.  | 1   2   3   4   5 |
| 12. Soy una persona bastante alegre y optimista.   | 1   2   3   4   5 |
| 13. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.  | 1   2   3   4   5 |



14. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	1	2	3	4	5
15. He logrado muy poco en los últimos años.	1	2	3	4	5
16. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
17. Me resulta fácil hacer amigos (as).	1	2	3	4	5
18. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	1	2	3	4	5
19. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
20. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
21. A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
22. Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
23. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	1	2	3	4	5
24. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
25. Mis amigos me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
26. No me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
27. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	5
28. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
29. Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5
30. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.	1	2	3	4	5
31. Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
32. Me deprimó.	1	2	3	4	5
33. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
34. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
35. Me siento feliz con el tipo de persona que soy	1	2	3	4	5
36. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5
37. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
38. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
39. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
40. Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	5
41. Prefiero seguir a otros que ser líder.	1	2	3	4	5
42. Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
43. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5
44. Soy impulsivo(a).	1	2	3	4	5
45. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5
46. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
47. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5
48. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
49. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
50. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 51. Los demás opinan que soy una persona sociable.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 52. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 53. Me gusta divertirme.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 54. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 55. Intento no herir los sentimientos de los demás.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 56. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 57. No mantengo relación con mis amistades.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 58. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 59. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 60. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- **Escala de Clima Laboral de Sonia Palma**

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Tiempo de antigüedad en la empresa:** \_\_\_\_\_

**CL-SPC**

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral, Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo UNA alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		<b>Ninguno o nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					

14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					

33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

- **Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk**

Tabla 11

*Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk de Inteligencia emocional y Clima laboral (con sus respectivas dimensiones) de los participantes según el sexo*

Variable	Mujer (n = 57)		Varón (n = 49)	
	Estadístico	p	Estadístico	p
Intrapersonal	.97	.141	.96	.093
Interpersonal	.94	.009	.97	.189
Adaptabilidad	.98	.331	.92	.004
Manejo del estrés	.96	.067	.96	.069
Estado de ánimo general	.97	.100	.96	.126
Inteligencia emocional	.96	.066	.97	.206
Realización personal	.98	.408	.98	.496
Involucramiento laboral	.99	.708	.98	.408
Supervisión	.99	.717	.98	.662
Comunicación	.98	.539	.98	.421
Condiciones laborales	.99	.895	.97	.321
Clima laboral	.99	.779	.98	.692

Tabla 12

*Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk de Inteligencia emocional y Clima laboral (con sus respectivas dimensiones) de los participantes según el área de trabajo.*

Variable	Académico (n = 61)		Administrativo (n = 45)	
	Estadístico	p	Estadístico	p
Intrapersonal	.96	.063	.98	.600
Interpersonal	.98	.403	.95	.073
Adaptabilidad	.95	.011	.97	.317
Manejo del estrés	.95	.020	.97	.289
Estado de ánimo general	.95	.019	.97	.232
Inteligencia emocional	.98	.298	.97	.312
Realización personal	.98	.305	.98	.582
Involucramiento laboral	.98	.476	.97	.321
Supervisión	.98	.331	.98	.798
Comunicación	.98	.518	.96	.124
Condiciones laborales	.98	.362	.98	.814
Clima laboral	.98	.447	.98	.794

Tabla 13

*Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk de Inteligencia emocional y Clima laboral (con sus respectivas dimensiones) de los participantes según el tiempo de antigüedad*

Variable	Igual/menor a 1 año (n = 53)		Mayor a 1 año (n = 53)	
	Estadístico	p	Estadístico	p
Intrapersonal	.96	.075	.96	.121
Interpersonal	.96	.067	.97	.202
Adaptabilidad	.96	.110	.94	.009
Manejo del estrés	.96	.051	.94	.006
Estado de ánimo general	.96	.049	.97	.162
Inteligencia emocional	.97	.179	.96	.097
Realización personal	.99	.810	.98	.410
Involucramiento laboral	.99	.813	.97	.195
Supervisión	.97	.306	.96	.062
Comunicación	.95	.037	.96	.093
Condiciones laborales	.99	.783	.94	.015
Clima laboral	.99	.983	.96	.083