



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO

**CLIMA LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN UNA
EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA**

PRESENTADA POR
GIANMARCO VILLARREAL CABEZA

ASESOR
DAVID ALBERTO LOZADA MARTÍNEZ

TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017



Reconocimiento - No comercial

CC BY-NC

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**CLIMA LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN UNA
EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA**

**TESIS
PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL**

**PRESENTADO POR:
GIANMARCO VILLARREAL CABEZA**

**ASESOR:
DR. DAVID ALBERTO LOZADA MARTINEZ**

LIMA - PERÚ

2017

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta Tesis a Dios, quien es el creador de todas las cosas y el que me guía e ilumina siempre.

Dedico de manera muy especial a mi hermano Ginno y a mis Padres Juana y Gilmer, quienes fueron los que me dieron la motivación necesaria para ser un profesional, ya que en ellos tengo la imagen de lo que es la orientación al logro y la mejora continua.

De igual forma dedico esta tesis a mi esposa Carla y a mis hijas, quienes son el impulso para seguir siempre adelante.

Agradecimientos

Doy gracias a mi asesor Dr. David Alberto Lozada Martinez quien me brindo la orientación y formación adecuada en mi formación profesional.

Asimismo agradezco a mi mentor PhD. Ricardo Muñoz Cho, por estos 14 años de aprendizaje y desarrollo integral.

INDICE

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INDICE DE CONTENIDOS	iv
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	13
1.1. Antecedentes de la investigación	13
1.2. Bases teóricas	17
1.2.1. Clima laboral	17
1.2.1.1. Definiciones	17
1.2.1.2. Modelo e influencia del clima	20
1.2.2. Inteligencia emocional	24
1.2.2.1. Antecedentes	24
1.2.2.2. Definición	26
1.3. Descripción de la realidad problemática	28
1.4. Formulación del problema	31
1.5. Objetivos de la investigación	31
1.5.1. Objetivo general	31
1.5.2. Objetivos específicos	31
1.6. Justificación de la investigación	31
1.7. Viabilidad y limitaciones del estudio	32

1.7.1. Viabilidad	32
1.7.2. Limitaciones	32
CAPÍTULO II. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.1. Hipótesis	33
2.1.1. Hipótesis general	33
2.1.2. Hipótesis específicas	33
2.2. Variables de la investigación	34
2.3. Definiciones operacionales de las variables	34
CAPÍTULO III. METODO	36
3.1. Diseño metodológico	36
3.2. Población y muestra	36
3.3. Técnicas de recolección de datos	37
3.4. Procedimiento	42
3.5. Técnicas de procesamiento de la información	42
3.6. Aspectos éticos	43
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	44
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	65
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Alpha de Crombach del Inventario de Cociente Emocional de Baron.	38
Tabla 2 Alpha de Crombach de los componentes del Inventario de Cociente Emocional de Baron.	38
Tabla 3 Alpha de Crombach de Inteligencia Emocional.	41
Tabla 4 Alpha de Crombach de los componentes de Inteligencia Emocional.	41
Tabla 5 Clima Laboral Vs. Inteligencia Emocional en un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.	45
Tabla 6 Niveles de los Componentes de la Inteligencia Emocional en un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima.	47
Tabla 7 Niveles de los Sub componentes del componente intrapersonal de Inteligencia emocional de un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.	49
Tabla 8 Niveles de los subcomponentes del componente Interpersonal de Inteligencia Emocional de un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.	51

Tabla 9 Niveles de los subcomponentes del componente Adaptabilidad de Inteligencia Emocional de un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana. 53

Tabla 10 Niveles de los subcomponentes del componente Manejo de la tensión Inteligencia Emocional de un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana. 55

Tabla 11 Niveles de los subcomponentes del Componente Estado de Ánimo de Inteligencia Emocional de un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana. 57

Tabla 12 Niveles de las dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima. 58

Tabla 13 Clima Laboral en un grupo de trabajadores administrativos y técnicos de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana. 60

Tabla 14 Inteligencia emocional en un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana. 61

Tabla 15 Correlación entre los Componentes de Inteligencia Emocional Vs. Dimensiones del Clima Laboral en los trabajadores de una empresa

privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.
63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representación gráfica de los niveles de Clima Laboral.	60
Figura 2 Representación Gráfica de los niveles de Inteligencia Emocional.	62

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre el clima laboral y la inteligencia emocional en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, la muestra estuvo conformada por 168 trabajadores varones y mujeres, el muestreo fue no probabilístico intencional. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional; se hizo uso del inventario de cociente emocional de BarOn para medir la inteligencia emocional y la escala de Clima Laboral CL-SPC, para medir el clima organizacional, los resultados indican que los técnicos varones tienen la mayor cantidad de puntuaciones en los niveles medio, alto y muy alto, los administrativos en los niveles bajo muy bajo y marcadamente bajo y los técnicos mujeres, en los niveles bajo y muy bajo. Respecto al clima organizacional los trabajadores administrativos obtienen un nivel favorable en los factores involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales y en un nivel muy favorable la realización personal; los técnicos varones obtienen un nivel favorable en el involucramiento laboral y la supervisión y en un nivel medio se halla la realización personal, la comunicación y las condiciones laborales; finalmente los técnicos mujeres obtiene los cinco factores en el nivel medio. Existe correlación sólo cuando se comparan todos los componentes de la inteligencia emocional y todos los factores del clima organizacional, de los tres grupos de trabajadores, cuando se comparan los sub componentes de la inteligencia emocional con los factores del clima organizacional, no se hallan correlaciones.

Palabras clave: Inteligencia emocional, clima laboral, correlación

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between the work environment and emotional intelligence in workers of a private company in Metropolitan Lima, the sample consisted of 168 male and female workers, probabilistic sampling was not intentional. The research design was descriptive correlational; use inventory emotional quotient BarOn made to measure emotional intelligence and scale of Work climate CL-SPC, to measure the organizational climate, the results indicate that technical men have the highest number of scores in the middle levels, high and very high administrative in under very low and markedly low and technical women in the low and very low levels levels. Regarding the organizational climate administrative workers get a favorable level on the factors labor involvement, monitoring, communication and working conditions and in a very favorable level personal fulfillment; technical boys achieve a favorable level in the labor involvement and supervision at a medium level and personal fulfillment, communication and working conditions is; technical women finally obtained the five factors on the middle level. Correlation exists only when all components of emotional intelligence and all factors of organizational climate, of the three groups of workers are compared when the components of emotional intelligence factors of organizational climate sub are compared, no correlations were found.

Keywords: emotional intelligence, labor climate, correlation

INTRODUCCIÓN

Se conoce que las empresas más exitosas son aquellas que tratan de mantener motivados a sus colaboradores, es decir les ofrecen los motivadores apropiados, para que tengan una adecuada vinculación con la empresa y esto se convierta en desempeño productivo. Los motivadores que las empresas brindan son en su mayoría de tipo extrínseco, tales como el status, salario, bonos, recursos materiales, comunicación interna, liderazgo, etc.; logrando así que sus colaboradores perciban que el lugar donde trabajan es el apropiado. Anualmente el instituto Great Place To Work, encargado de realizar el ranking en más de 50 países sobre las mejores empresas para trabajar en el mundo, refleja que las empresas top en clima laboral, son aquellas que se preocupan por la motivación de sus trabajadores, asimismo podemos ver en el ranking que dichas empresas tienen un gran volumen de facturación, lo que les permite invertir en los temas de gestión humana.

Pero que ocurre con aquellas empresas que no cuentan con los recursos económicos suficientes para brindar los motivadores extrínsecos que los colaboradores demandan, podríamos decir que están determinadas a no ser exitosas o mejor dicho a tener un mal clima laboral; este cuestionamiento nos lleva a revisar que existen muchas empresas que si bien es cierto no destacan por brindar motivadores extrínsecos, logran resultados dentro de lo esperado y se mantienen en el tiempo, es aquí donde nos preguntamos si la inteligencia emocional de los colaboradores juega un papel determinante en su percepción del clima laboral; es decir un colaborador que tiene autoconocimiento, automotivación, empatía, habilidad social y autodominio; percibe un buen ambiente laboral sin depender de motivadores extrínsecos.

Es por ello que se propone estudiar si existe relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en una organización, que nos permite establecer

determinadas acciones para su mejoramiento e implementación al interior de la empresa.

El presente estudio plantea en el capítulo I, lo referido al marco teórico, donde se desarrolla los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, limitaciones y viabilidad. Así mismo en el capítulo II, se aborda las hipótesis, las variables de la investigación y las definiciones operacionales de las variables. El tercer capítulo comprende el diseño metodológico, población y muestra, procedimiento, técnicas estadísticas para la recolección de datos y procesamiento de la información, así como los aspectos éticos. El capítulo IV, propone los resultados y el capítulo V trata la discusión, para finalmente formular las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

1.1. Antecedentes de la investigación

El estudio del clima laboral, ha recibido mucho énfasis en los últimos tiempos, desde la perspectiva de su influencia directa con los objetivos institucionales y porque puede poner en riesgo la propia supervivencia.

Es innegable que todo proceso donde se establezcan relaciones interpersonales y más aún si están relacionadas al trabajo, son las más difíciles de lidiar ya que están involucrados una serie de procesos que pasan por nuestra particular forma de ser y nuestra adaptación a los espacios laborales.

Se revisó algunas investigaciones que sobre el tema de inteligencia emocional y clima laboral se han realizado en los últimos años.

Grados (2016) de la Universidad de Trujillo, investigó los efectos de un programa de inteligencia emocional, para la mejora del clima institucional, de la institución educativa, Santo Domingo de Guzmán, provincia de Chicama, provincia de Ascope; el objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia del programa de inteligencia emocional, en el clima institucional, de los directivos, docentes y administrativos, de una institución educativa en el año 2014; El diseño fue cuasi experimental de pre test y pos test con un solo grupo, la muestra estuvo conformada por 19 directivos, docentes y personal administrativo de la institución educativa; los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de clima institucional de Gibson y colaboradores (1984), el cuestionario de clima organizacional de Valdivia (2003 y 2007). Los resultados indican que el programa de inteligencia emocional influyó significativamente en los directivos, docentes y administrativos en las áreas de comportamiento

institucional, capacidad organizacional y dinámica institucional. Con lo que se puede concluir que efectivamente, la inteligencia emocional tiene una influencia importante en el clima laboral.

Pilares (2015) trabajó la tesis para optar el grado de doctor en psicología en la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, su investigación se tituló “inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay 2014”, el objetivo fue establecer la relación entre la inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral, en docentes de instituciones educativas del nivel secundario en el distrito de Abancay-Apurímac, el diseño fue descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 106 profesores, distribuidos en 7 colegios de la UGEL Abancay, Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de cociente emocional de Reuven Bar-On (ICE) para la variable inteligencia emocional, instrumento adaptado a nuestra realidad por Nelly Ugarriza Chávez (2003), el Inventario de MBI de Maslach y S.E Jackson Síndrome por estrés Asistencial para la variable estrés laboral, instrumento adaptado al español por Nicolás (1986) y La escala de clima laboral CL-SPC para la variable clima laboral propuesta por Sonia Palma Carrillo los instrumento fueron sometidos a procedimientos estadísticos para la validez y confiabilidad. Los resultados indican que existe correlación moderada positiva entre el clima laboral y la inteligencia emocional, considerando sus cinco componentes, con lo que se concluye que mientras mejor sea el nivel de inteligencia emocional en los docentes, también será mejor el clima laboral en las instituciones educativas.

Montoya (2015) realizó una investigación en la Universidad César Vallejo, acerca de la inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la institución educativa de la Policía Nacional del Perú santa Rosa de Lima, en el año 2015. El objetivo fue determinar si existe

relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en este grupo de trabajadores. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 93 trabajadores, pertenecientes a dicha institución, todos estables y con más de dos años en su labor docente; los instrumentos utilizados para la presente investigación fueron el Inventario de cociente emocional de Bar-On (1997) y la Escala de Clima Organizacional CL-SPC de Palma (2004). Los resultados indican que no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral, considerando los cinco componentes de la inteligencia emocional en todos ellos se puede apreciar que no existe una relación significativa, sólo en el componente intrapersonal se evidencia una relación débil. Además se detalla que el mayor porcentaje de inteligencia emocional se encuentra en el nivel promedio.

Varas (2014) investigó sobre la inteligencia emocional y el clima organizacional en un grupo de docentes de una institución educativa estatal de Trujillo. El objetivo fue determinar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional, en el personal Docente. El diseño de investigación fue el descriptivo correlacional. Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron el inventario de cociente emocional de Bar On (ICE) y la Escala de Clima Laboral CL – SPC.de Palma (2004). La muestra estuvo conformada por 85 docentes, en su mayoría nombrados y con por lo menos 10 años de servicio en la institución. Los resultados indican una correlación directa y altamente significativa entre el clima organizacional y la inteligencia emocional, con una correlación de .37, lo que les permite afirmar que cuando existe elevados niveles de inteligencia emocional, esto influye en una percepción favorable de la institución.

Hernández, Espinoza y Aguilar (2013) desarrollaron una investigación sobre el Clima laboral y la influencia de la supervisión, los

factores organizacionales y la predisposición de los empleados. El objetivo de la presente investigación fue analizar la influencia de estas variables sobre el clima laboral. El diseño fue de tipo experimental. La muestra estuvo conformada por 384 empleados de empresas pymes de la ciudad de Juárez, México, correspondiendo al 97% de compañías en esta ciudad, las cuales se caracterizan por tener un personal muy bien calificado, sin embargo se considera que fallan tanto los procesos de gestión como el clima de la organización. Para la prueba de hipótesis se realizó análisis de regresión múltiple. Los resultados indican que cuando los trabajadores son expuestos a situaciones de vigilancia hostil y un ambiente violento, estos están expuestos a participar en actividades agresivas, en contraposición si participan de una vigilancia amigable y un ambiente de trabajo satisfactorio. Es decir hay una influencia que puede estar determinada también por factores asociados directamente con la organización y otros por supuesto con los aspectos personales de cada trabajador. Aparte de observar el perfil personal es vital también considerar si la organización establece políticas adecuadas que fomenten y motiven a los trabajadores y esto contribuya de manera directa a la mejora del clima organizacional, es por ello que compararemos estos resultados con los hallados en nuestra investigación.

Arredondo (2008) realizó su tesis para optar el grado de maestro en psicología en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, investigando las variables Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto, el objetivo fue determinar la relación que existe entre ambas variables, teniendo en cuenta el sexo y grupo ocupacional, el diseño fue descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 119 trabajadores, entre obstetrices, enfermeros y médicos. Los instrumentos utilizados para el presente estudio fueron el inventario de cociente emocional de Bar On (ICE) adaptados por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto (2000) y la Escala de Percepción del Clima organizacional de Litwin y Stringer, adaptado por Sonia Palma (2004). Los

resultados indican que no existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, sin embargo refieren que la inteligencia emocional participa de forma indirecta en el clima organizacional, ya que afirman que las características personales influyen en la percepción de su entorno laboral ya que éstas forman parte de su inteligencia emocional. Por lo que puede apreciarse existe una relación indirecta entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Es decir que el estudio demuestra que la inteligencia emocional y el clima laboral guardan relación indirecta.

1.2 Bases teóricas

1.2.1. Clima laboral

1.2.1.1. Definiciones

Existen una serie de definiciones y posturas respecto al concepto de clima laboral, estas se encuentran circunscritas en los diferentes modelos que la sustentan, a continuación un concepto general:

Un elemento significativo en la definición del clima laboral está dado por el conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos, de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados para la institución. Los factores y las estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en las personas y estos comportamientos inciden en el funcionamiento de la organización, y por ende, en el clima; por lo que actúan en forma sistémica. (Gonçalves, 1997; Segredo y Reyes, 2004; Segredo y Pérez, 2007, como lo citó Segredo, 2013, p.388)

En este punto se debe realizar una precisión respecto al concepto de clima laboral y clima organizacional; si bien es cierto se ha venido utilizando ambos conceptos de forma indistinta, se puede establecer algún factor distintivo entre ambas, aunque esta aseveración es bastante debatida; el clima laboral hace referencia a la atmosfera de trabajo, el espacio físico, la calidad del medio ambiente en el cual se desenvuelve un trabajador, por otro lado el clima organizacional hace referencia a la percepción cualitativa y cuantitativa que tiene el trabajador acerca de ese ambiente de trabajo y sus distintas dimensiones. En el presente estudio se asumió el título de clima laboral, básicamente porque la prueba que se ha utilizado para medir esta variable así lo considera, (Escala de Clima Laboral CL-SPC), cuyo objetivo es evaluar el nivel de percepción del ambiente laboral, el cual alude directamente a lo que en teoría estaría midiendo el clima organizacional. Es por ello que para la presente investigación mencionar el clima laboral y/o clima organizacional, hace referencia a la percepción cualitativa y cuantitativa que tiene el trabajador acerca de su ambiente de trabajo y sus distintas dimensiones, tal y como se parecía en el concepto general asumido en líneas anteriores, tal como lo menciona Guerra, Vargas, Castro, Plaza y Barrera (2012), quienes refieren (como se citó en Mantilla y Díaz, 2015, p.73) “Entendiendo el clima laboral u organizacional como la percepción que tienen los sujetos acerca de las relaciones interpersonales que se establecen en el contexto de trabajo y el marco en el que éstas interacciones se dan”

Se analizó otras definiciones planteadas por diversos autores, Zapata (2000) lo plantea como segmentos independientes pero que a su vez están relacionados entre sí, provocando un impacto dentro de la organización. Ouchi (1992) más bien lo percibe como parte de lo que se conoce como la personalidad de la organización, como un elemento interno que junto con la tradición, vienen a formar la cultura

organizacional. Gonçalves (1997) quien lo asocia con las interacciones que se pueden dar dentro de la organización, estas al ser vistas de manera positiva o negativa orientan las percepciones de los colaboradores e influyen en su desempeño comportamental. Respecto a la forma de evaluar el clima organizacional Brunet (1987) manifiesta que la mejor forma de hacerlo es a través de la prueba escrita, es decir una serie de preguntas orientadas a explorar hechos y situaciones que se experimentan al interior de la organización, debiendo manifestar su conformidad o disconformidad con esa realidad. Desde esta perspectiva elementos como el comportamiento de los trabajadores, las normas que dirigen y guían a la empresa así como la dinámica que se produce al interior de ellas, nos ayudará a entender el clima al interior de la organización. Según García y Bedoya (1997) la mejor medida del clima organizacional es en primer lugar el desempeño comportamental de los trabajadores, entrevistas y encuestas, estas tres estrategias permiten tener un alcance sobre lo que es el clima organizacional. (como lo citó Segredo, 2013)

De acuerdo a lo señalado, las definiciones varían de acuerdo a los intereses y énfasis que cada autor le ponga a este fenómeno, queda clara y demostrada su importancia en el éxito de una organización; debemos mencionar que el concepto no es nuevo, tal como lo refiere Juarez-Adauta (2012, p. 307) “Los primeros estudios sobre clima organizacional fueron realizados por Kurt Lewin en la década de 1930. Se acuñó el concepto de “atmósfera psicológica”, la que sería una realidad empírica, por lo que su existencia podría ser demostrada como cualquier hecho físico”.

Otro de los aspectos que generaba gran controversia respecto al tema del clima laboral, estaba referido a si el clima estaba determinado por las características con las cuales ya venía cada persona y esto referido a la genética o por otro lado esta condición podía ser

influenciada por los determinantes ambientales y por lo tanto modelada al interior de las organizaciones, al respecto Juárez-Adauta (2012), nos refiere, a través de un estudio que se realizó, la importancia que puede tener un determinado liderazgo en el ambiente laboral, los resultados indican que el ambiente social se ve influenciado por la forma particular con la que se establece un liderazgo; desde este punto de vista y a la luz de los resultados se puede sostener que el clima organizacional se encuentra fuertemente influenciado por las variables de la propia organización, que por el perfil personal que trae cada trabajador. Sin embargo por lo investigado en inteligencia emocional, que lo veremos más adelante, daremos mayores alcances de estos hallazgos. De este modo las características de la inteligencia emocional podrían tener una influencia preponderante a la hora de pretender fortalecer este proceso en las organizaciones.

1.2.1.2. Modelo e influencia del clima

Una definición completa de clima la proporciono Méndez (como lo citó Díaz, Peña y Castellanos 2014)

El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.
(p.3)

Este concepto nos ubicó en la perspectiva de un marco teórico de clima como estructura perceptiva, de hecho la psicología ha sido una de las primeras disciplinas en sustentar esta orientación, el modelo cognitivo ha sido el que ha explicado la influencia que tiene la percepción a la hora de explicar la realidad que se percibe, desde este enfoque cada persona tiene una particular forma de cómo ve e interpreta lo que ocurre alrededor de su entorno y no sólo eso, sino que también la influencia que esta percepción ejerce en las personas y en la organización, considerando tanto los aspecto internos como externos que están involucrados y que definitivamente afectan la percepción de clima que se pueda tener. (Cano-García, Padilla-Muñoz y Carrasco-Ortiz, 2005)

En este modelo, por sus propias características deben estar involucrados dos elementos fundamentales, por un lado todo lo que está alrededor de la organización, infraestructura, ambientes físicos y por el otro lado las características particulares y experiencias previas del que percibe y es ahí justamente donde la variable inteligencia emocional cobra relevancia para el presente estudio.

Dos son los tipos de influencia que se puede apreciar en el clima, por un lado se plantea una influencia directa, que por lo general impacta a casi todos los miembros de la organización o quizá a una de sus áreas específicas y la influencia interactiva, que indistintamente puede tener una influencia sobre un grupo de personas y otro diferente en un grupo distinto o simplemente no genere ningún tipo de efecto (Furnham, 2001)

Hay comportamientos que no se podrán evidenciar debido a que las propias organizaciones nunca presentaron los estímulos o incentivos para provocarlas, se plantea que:

Respecto al papel del clima organizacional y dado que esta variable sirve como referencia para saber si un comportamiento resulta

adecuado en un grupo u organización, es comprensible que aquellos empleados que creen que su organización valora sus ideas y reciben recursos para la innovación, se sientan más implicados y satisfechos y muestran un mejor desempeño. Algunos metanálisis sobre el papel del clima muestran que se relaciona significativamente con el compromiso y el desempeño (Tormo y Osca, 2011, p.214)

Este elemento es fundamental ya que marca la pauta de cómo de alguna u otra manera, los miembros de la organización basarán su desempeño y hasta qué punto desarrollarán su sentido de pertenencia a la misma. Al respecto se refiere:

Si las personas son generadoras de los resultados organizacionales, entonces los empleados comprometidos constituyen una ventaja competitiva. Así, resulta trascendente para las organizaciones conocer cuáles son algunos de los factores que pueden influir para favorecer este compromiso y uno de ellos es el Clima Organizacional. (Chiang, Núñez, Martín y Salazar, 2010, p.91).

De ahí que se considere el clima como fundamental para establecer el compromiso que debe tener el trabajador con su organización y esto aunado a la lealtad. En relación a estos dos últimos elementos, Álvarez de Mon (como se citó en Chiang, et al., 2010) Afirma que el compromiso laboral está asociado con la necesidad que tiene el trabajador de seguir y conservar su trabajo, tanto por la realización personal que le otorga su propia función laboral y el convencimiento de su aporte como importante para la empresa, además de los beneficios que ésta le otorgará. Meyer & Allen (como se citó en Chiang, et al., 2010)

afirmaron que el compromiso está asociado a tres elementos relacionados entre el trabajador y la organización por una lado se encuentra el aspecto emocional, que se relaciona con las ganas, el deseo; luego está la necesidad de permanecer en la organización y por último el elemento normativo que se asocia a lo que se debe hacer, como compromiso de quedarse en la organización.

Se debe tener en cuenta que la organización no es un sistema cerrado y pasivo, por el contrario se ve afectado por los sistemas más grandes, desde este punto de vista existe una interacción entre organización y ambiente externo que se encuentran afectando mutuamente. (Segredo, García, López, León y Perdomo, 2015).

De ahí que definitivamente existe una influencia externa para la organización y esta se ve reflejada en el comportamiento interno de los trabajadores, quienes traen un conjunto de características personales que finalmente marcarán la pauta de las interacciones y la propia manifestación del clima laboral. Por lo tanto las instituciones están inmersas dentro de un contexto social particular, que se ve reflejado en las características personales de sus colaboradores y que a su vez reciben el efecto que el propio clima puede generar en ellos. (Segredo, et al., 2015).

Por ello se revisa qué consecuencias se generan a partir de un determinado clima organizacional, si existe una fuerte influencia puesta en las personas que forman parte de la organización y por otro lado las políticas y gestiones que realiza la propia organización. Sánchez (como se citó en Segredo et.al., 2015) refiere que

El resultado de un buen comportamiento organizacional dependerá de cómo se gestiona el capital humano en la organización, cómo están integrados los miembros que la forman, cuál es su

identificación con la institución, cómo se manifiesta su crecimiento personal y profesional, cómo se da la motivación, la creatividad, la productividad y la pertenencia, por mencionar algunos de los elementos que influyen en los comportamientos humanos. De aquí la importancia de que en los estudios organizacionales se consideren todos aquellos aspectos que inciden en el logro de un buen comportamiento organizacional. (p.121)

Finalmente Baguer, (como se citó en Gonzáles, Figueroa y Gonzáles, 2014) señalo que para poder obtener un soporte sólido de clima organizacional es necesario no sólo trabajar con el colaborador de modo individual y a quien se le debe ofrecer satisfacción en el puesto de trabajo, así como una buena gestión de parte de las autoridades, sino que debe considerarse una relación estrecha entre el trabajo y lo que lo involucra al trabajador, llámese vida de familia y ayuda social.

1.2.2. Inteligencia emocional

1.2.2.1. Antecedentes

El estudio de la inteligencia emocional ha ido cobrando importancia en los diferentes ámbitos del quehacer académico y dado que aborda una serie de aspectos relacionados con las características personales, ésta adquiere mayor interés donde el desempeño comportamental esté involucrado.

Si bien es cierto el estudio de la inteligencia emocional ha sido vasto, existen quienes afirman que todavía no se llega a un consenso, atribuyéndole distintos elementos y de variada índole, incluso se han planteado la idea de evaluar nuevos y variados enfoques no solo para

entender el fenómeno emocional, sino también con el propósito de medirlo con mayor precisión. (García, Ramos y Moliner, 2015)

El estudio de la inteligencia emocional popularizado por Goleman en 1995 al publicar su libro “Inteligencia emocional”, no puede dejar de lado los aportes de Gardner, quien en 1994, conceptualizó la inteligencia como la “capacidad de resolver problemas o de crear productos que sean valiosos en uno o más ambientes culturales” (Citado por Isaza-Zapata y Calle-Piedrahíta, 2016, p. 333).

Esta concepción amplia sobre la inteligencia por parte de Gardner, puso en cuestión el abordaje limitado de este constructo, por lo que, de la existencia de una perspectiva sesgada, se pasó a una concepción más integradora, donde se determinaron ocho áreas o tipos de inteligencia, dentro de las cuales se consideran la intrapersonal y la interpersonal, que se derivan de la inteligencia personal, estos dos últimos forman parte de los cinco componentes que Baron (2000) toma en cuenta para la elaboración de su instrumento para medir la inteligencia emocional, ambos constructos considerados como habilidades emocionales independientes, pero que sin embargo para el concepto de inteligencia emocional se integra con la adaptabilidad, la tolerancia a la tensión (estrés) y el ánimo general.

Rubin, Staebler, Daus, & Muntz, 2005 (Como se citó en García, Ramos y Moliner, 2014) establecen dos conceptos que conducen a una perspectiva particular de evaluar las competencias emocionales y sobre todo a explorar en la etiología que conduce a una determinada forma de proceder; estos dos conceptos son el de control emocional y el trabajo emocional, donde el primero se caracteriza por experimentar una determinada emoción, pero si dicha emoción no lo hace sentirse bien con él mismo o con los que interactúa, entonces busca deliberadamente

modificar dicha emoción; en cambio el trabajo emocional, es una emoción que está supeditada a determinadas exigencias que se establecen en un centro laboral, por lo tanto la motivación del control emocional en este modelo, está sujeto a la obtención de un beneficio por parte de la organización.

Retomando los modelos de habilidad y los mixtos es importante destacar la base que sustenta cada uno de ellos y a partir de ese sustento ponderar los resultados obtenidos en un proceso de evaluación de inteligencia emocional, ya que dependerá del modelo para darle sentido y coherencia con la realidad a los resultados que se tengan. Por lo tanto debe quedar claro que el modelo de habilidad, como lo sostienen Ferrando, 2006; Fiori y Antonakis, 2011, Webb 2013, (como se citó en García-Cabrera, Déniz-Déniz y Cuéllar-Molina, 2015) es un modelo que se relaciona directamente con la inteligencia global, específicamente con la habilidad de procesamiento y específicamente el de las emociones, desde este punto de vista las emociones se encuentran supeditadas a un control cognitivo, el cual identifica, analiza y utiliza este tipo de información, en cambio los modelos mixtos, tienen una orientación más global e integral, ya que involucran no solo aspectos cognitivos y emocionales sino también de personalidad, este último está relacionado con el instrumento de evaluación de inteligencia emocional que hemos utilizado para la presente investigación y que nos servirán en la discusión final de los resultados hallados.

1.2.2.2. Definición

En la actualidad el concepto de inteligencia emocional ha ido evolucionando, básicamente por los hallazgos que se han venido dando en el transcurso de las investigaciones, hoy se habla de dos grandes categorías, un modelo de habilidad y un modelo mixto, como lo menciona Fernández-Berrocal, Berrios-Martos, Extremera y Augusto (2012, p.5)

cuando refieren “Los modelos de habilidad son aquellos que se centran en las habilidades mentales que permiten utilizar la información que nos proporcionan las emociones para mejorar el procesamiento cognitivo y los modelos mixtos son los que combinan o mezclan habilidades mentales con rasgos estables de comportamiento y variables de personalidad”.

Este último modelo (mixto) es el que nos servirá de referencia para el presente estudio, caracterizado por la incorporación de una serie de variables de personalidad y popularizado por Reuven Baron (de quien haremos uso de su instrumento denominado inventario de cociente emocional ICE Baron) y por Daniel Goleman.

El modelo de Baron denominado no cognitivo, inteligencia emocional y social, donde incorpora componentes de habilidades de procesamiento cognitivo de la información emocional y otros que hasta ese momento eran considerados dentro del campo de la personalidad, como la empatía, la adaptabilidad, el control de impulsos, entre otros.

Baron (2000) realizó una serie de investigaciones a nivel mundial, relativas a la literatura psicológica, respecto a cómo algunas de las características de personalidad estaban relacionadas con el éxito, definiendo cinco factores que estaban relacionados con estos hallazgos, en primer lugar las habilidades intrapersonales, luego las habilidades interpersonales, la adaptabilidad, el manejo del estrés y por último el estado de ánimo general. Este modelo estaba centrado en el concepto de las competencias, es decir la forma como una persona se relaciona con las otras y con su entorno. De este modo la inteligencia emocional y la inteligencia social son un conjunto de elementos emocionales, personales y sociales con los cuales cuenta el ser humano, para hacer

frente no sólo a otras personas en la interacción, sino hacer frente a las demandas que el contexto le propone.

Para Baron (2000) son dos las formas en las que se divide las capacidades emocionales: las capacidades básicas (core factors), que son cruciales para el mantenimiento de la inteligencia emocional y las capacidades facilitadoras (facilitator factor), que son las que contribuyen a la realización y consolidación de la inteligencia emocional; considerando que ambas se encuentran interrelacionadas.

Es importante resaltar que Baron (1997) (como se citó en García-Cabrera, Déniz-Déniz y Cuéllar-Molina, 2015), basado en su enfoque mixto o de rasgos como se le suele llamar, resalta que el resultado de la práctica y aplicación de la inteligencia emocional, en múltiples contextos, nace de un análisis netamente teórico a diferencia de los modelos de capacidad, esta aplicación de la inteligencia emocional ha sido muy estudiada en contextos laborales, para medir el rendimiento en el trabajo.

Los modelos mixtos de inteligencia emocional, sostienen la importancia de la inteligencia emocional como patrón que guía la inteligencia cognitiva, ya que si una persona cuenta con un nivel alto de coeficiente intelectual, éste no tiene asegurado su éxito, en la medida en que la inteligencia emocional adecuada no esté involucrada en ese proceso, de ahí que estos modelos sostengan que la inteligencia emocional puede influir de manera importante en la obtención del éxito tanto personal como social.

1.3. Descripción de la realidad problemática

Se sabe que más allá de la inteligencia cognitiva, se requieren otras habilidades para poder lidiar de manera satisfactoria con las demás personas y

con el medio ambiente; es así que Shapiro (1997) (como se citó en Isaza-Zapata y Calle-Piedrahíta, 2016) mencionó que el individuo es capaz de resolver problemas tanto con las personas con la que interactúa como en su contexto social, haciendo uso de cualidades emocionales como la empatía, la capacidad de expresar y recibir afecto, así como la adaptación, las cuales afirma, están relacionadas a la inteligencia emocional.

Por lo tanto esta cualidad puede verse al interior de las organizaciones, donde efectivamente se produce un proceso de interacción entre compañeros de trabajo y autoridades y a la vez existe un contexto organizacional que impacta al trabajador y demanda de este una respuesta conductual.

En esta misma línea Bar-On (2000) afirma que la inteligencia emocional funciona como guía para las personas y le faculta de diversas competencias con el propósito de hacer frente a las demandas básicas del contexto tanto social, laboral como académico, por lo tanto, en sí misma, no se puede decir que la inteligencia emocional es predictora del éxito en la vida

En el ámbito de las organizaciones, se puede apreciar que cada individuo cuenta, en diversos niveles, con la habilidad que le permite reconocer, captar, incorporar, comprender y manejar sus emociones y la del resto, tratando de buscar un desarrollo que involucre lo intelectual y lo emocional, para que influya directamente tanto en su pensamiento como en su comportamiento, por tal motivo cuando una persona acude a un trabajo, lo acompaña una serie de ideas preestablecidas, las cuales ejercen una influencia en el trabajo diario, de esta manera los colaboradores crean una opinión personal de la empresa en la que laboran.

El Clima Laboral por su parte, está referido a las características de las empresas, ahí donde se desempeñan los colaboradores, éstas son percibidas directa o indirectamente, por ello, lo que se pretende es que el colaborador aprenda o pueda manejar sus emociones, para dominar su actitud y mejorarla,

haciendo uso del razonamiento mental, lo que le permitirá alcanzar altos niveles de productividad y desarrollar sus competencias.

Pilares (2015) encontró que existe correlación moderada entre la inteligencia emocional y el clima laboral en docentes pertenecientes a instituciones educativas estatales del nivel secundario del departamento de Abancay, concluyendo que a mayor nivel de inteligencia emocional, mejor será el clima laboral, lo mismo encontró Varas (2014), con docentes estatales de Trujillo donde se encontró una correlación directa y altamente significativa entre el clima organizacional y la inteligencia emocional, indicando que elevados niveles de inteligencia emocional, influye en la percepción favorable de la institución; estos dos hallazgos obtenidos se contraponen con lo hallado por Montoya (2015) quien no encontró correlación entre estas variables, siendo su trabajo en docentes de una institución educativa de la PNP de Lima, al igual que lo hallado por Arredondo (2008) quien trabajó con personal del Hospital "Félix Mayorca Soto", de Tarma, entre obstetricias, enfermeros y médicos, y que tampoco encontró correlación significativa.

Esta diversidad de resultados en los diferentes ámbitos donde se desempeñan los trabajadores y la literatura que sustenta que el clima laboral está bastante influenciado por la particular forma que tienen los colaboradores de percibir su ambiente y por otro lado el modelo mixto de la inteligencia emocional que contempla una visión global y de competencias emocionales, relacionadas fundamentalmente con las características de la personalidad, que están directamente comprometidas con el logro del éxito en los diversos campos del quehacer de las personas y los programas de desarrollo de la inteligencia emocional que tienen un impacto en el clima laboral; se propone el reto de seguir profundizando en esta temática y llevando a plantear la siguiente pregunta de investigación.

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre el clima laboral y la inteligencia emocional en un grupo de trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana?

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral en un grupo de trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana

1.5.2. Objetivos específicos

1. Describir los niveles de inteligencia emocional en un grupo de trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.
2. Describir las dimensiones del clima laboral en un grupo de trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.
3. Relacionar los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del clima laboral en un grupo de trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

1.6. Justificación de la investigación

Se realizó la investigación con la finalidad de dar a conocer la relación que existe entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral que

pueden tener los trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de lima metropolitana, para que desde los resultados y conclusiones, proponer recomendaciones que impacten en el bienestar de los trabajadores y en el resultado productivo de la empresa, que facilite la implementación de condiciones para un mejor clima laboral en sus distintas dimensiones.

1.7. Viabilidad y limitaciones

1.7.1. Viabilidad

Se tuvo acceso a la empresa privada del sector logístico comercial, para la aplicación de los instrumentos; contando con los recursos materiales y humanos para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos.

1.7.2. Limitaciones

La investigación se circunscribió a una empresa privada del sector logístico comercial Lima Metropolitana, por lo que los resultados estarán orientados a esa empresa en particular.

CAPITULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

H1. Existe correlación entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del clima laboral en un grupo de trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana

2.1.2. Hipótesis específicas

H1. Existe correlación entre el componente intrapersonal y las dimensiones del clima laboral en un grupo de trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana

H2. Existe correlación entre el componente interpersonal y las dimensiones del clima laboral en un grupo de trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana

H3. Existe correlación entre el componente adaptabilidad y las dimensiones del clima laboral en un grupo de trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana

H4. Existe correlación entre el componente tolerancia a la tensión y las dimensiones del clima laboral en un grupo de trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana

H5. Existe correlación entre el componente ánimo general y las dimensiones del clima laboral en un grupo de trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana

2.2. Variables de la investigación

a. Variables a relacionar:

Inteligencia emocional y sus componentes:

- Intrapersonal
- Interpersonal
- Estado de Ánimo
- Adaptabilidad
- Manejo del Estrés

Clima laboral y sus dimensiones:

- Autorrealización
- Involucramiento
- Supervisión
- Comunicación
- Condición laboral

b. Variable sociodemográfica:

- Sexo: varones y damas
- Edad: entre 20 y 45 años
- Tiempo de servicio: más de 1 año
- Instrucción: Técnico / Superior
- Estado de salud física y mental: favorable

c. Variables extrañas:

- Efectos reactivos del instrumento (Deseabilidad social, Aquiescencia)

2.3. Definiciones operacionales de las variables

La inteligencia emocional, es la capacidad que tiene la persona para manejarse con equilibrio ante situaciones que exigen una modulación entre las

emociones y la razón, se puede estimar explorando sus principales componentes: intrapersonal, interpersonal, estado de ánimo, adaptabilidad y manejo del estrés.

El clima laboral, es la percepción que tiene un colaborador con respecto a las condiciones que la empresa brinda para que este pueda dar una valoración de ambiente de trabajo adecuado y /o inadecuado. Sus principales dimensiones son: autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condición laboral.

La empresa privada, se entiende como la organización donde un grupo de personas prestan servicios laborales a cambio de una compensación económica de mutuo acuerdo.

CAPITULO III: METODO

3.1. Diseño metodológico

El método empleado fue el descriptivo - correlacional, en una primera etapa se describieron cada una de las variables y en la segunda se estableció las correlaciones que existan entre ellas.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Estuvo conformada por todos los trabajadores de una empresa del sector logístico y comercial de Lima Metropolitana 25 empleados administrativos y 180 técnicos (varones 140 y mujeres 40), total 205 trabajadores.

3.2.2. Muestra

El muestreo utilizado fue el no probabilístico intencional, teniendo en cuenta la accesibilidad para con los trabajadores y la disposición del personal por parte de la empresa, desde esta perspectiva la muestra estuvo conformada por 11 trabajadores administrativos, cuyos rangos de edad están entre 30 y 45 años y con uno a cinco años a más de tiempo de servicio en la empresa, también están incluidos 157 trabajadores técnicos de los cuales 129 son varones, cuyas edades oscilan entre los 19 a 37 años a más y un tiempo de permanencia en la empresa que va desde uno a seis años, así mismo 28 mujeres, cuyas edades se encuentran entre los 22 y 33 años y un tiempo de permanencia en la empresa que va desde un año hasta cinco años a más; todos ellos pertenecientes a una empresa privada del sector logístico y comercial de Lima Metropolitana, cuya suma total entre administrativos y técnicos varones y mujeres asciende a 168 trabajadores.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos utilizados para la investigación fueron: el Inventario de Cociente Emocional (ICE) de Reuven BarOn y la Escala de Clima Laboral CL-SPC.

Higueras, Abanto y Cueto (1999) realizaron una adaptación para uso experimental en el Perú, del Inventario de Cociente Emocional (ICE) de Reuven BarOn, cuyo nombre original es Baron Emotional Quotient Inventory, el ámbito de aplicación es para sujetos a partir de los 16 años en adelante, evalúa las aptitudes emocionales, así como los aspectos que interviene de manera importante para el logro del éxito a nivel general.

La prueba consta de cinco componentes y 15 subcomponentes, la sumatoria de estos resultados nos dan un coeficiente emocional (CE) total que ubica al sujeto en un nivel de acuerdo a un estándar establecido por el autor, basado en sus múltiples investigaciones en los cinco continentes y la evaluación a más de 10,000 sujetos.

La prueba consta de cuatro índices de validez, el primero es el porcentaje de omisión, luego sigue el índice de inconsistencia, en tercer lugar la impresión positiva y negativa y finalmente la validez general que se realiza con la respuesta dada por el sujeto en el ítem 133.

Las propiedades psicométricas de la prueba, se evidencian en la validez de contenido y la validez aparente, la primera se relaciona con los ítems, es decir hasta qué punto los reactivos representan la variable a medir y la segunda se relaciona con la facilidad con que los usuarios pueden acceder a la comprensión de los ítems. Uno de los procedimientos de validez más contundentes es la validez factorial, la cual va a permitir agrupar las variables similares y a diferenciarlas de las que no lo son, dando como resultado los cinco componentes y sus variantes en las escalas.

Se trabajó la confiabilidad de consistencia interna, donde se aprecia hasta donde los contenidos de la prueba guardan coherencia con el constructo evaluado. Los coeficientes varían entre 0.69 y 0.86, con un coeficiente de consistencia interna promedio total de 0.76. considerado un buen nivel de correlación.

Para la presente investigación se calculó el coeficiente de confiabilidad del Inventario de cociente emocional de Baron obteniéndose los siguientes resultados

Tabla 1.

Alpha de Cronbach de Inteligencia Emocional

Alpha de Cronbach	N° de elementos
0,83	133

Para la confiabilidad del instrumento se aplicó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, la escala de valores que determina la confiabilidad estuvo dada por los siguientes valores ,83; por lo cual se considera que este valor es aceptable.

Tabla 2.

Alpha de Cronbach de los componentes de Inteligencia Emocional

Componentes de Inteligencia emocional	Alpha de Cronbach
Intrapersonal	,78
Interpersonal	,81
Estado de ánimo	,83
Adaptabilidad	,79
Manejo del estrés	,83

Para la confiabilidad de los componentes del instrumento de inteligencia emocional se aplicó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, brindando valores estimados entre ,78 y ,83 lo cual determina la confiabilidad del instrumento a través de sus dimensiones; considerándose estos valores aceptables.

El segundo instrumento de recolección de datos fue la Escala de Clima Laboral CL-SPC (2004) elaborado en nuestro medio por Sonia Palma Carrillo, el objetivo de la prueba es evaluar el clima laboral (Nivel de percepción del ambiente laboral), se trabaja en cinco grandes dimensiones, en primer lugar la realización personal, en segundo lugar el involucramiento laboral, como tercero la supervisión, en cuarto lugar la comunicación y finalmente las condiciones laborales. Esta prueba está dirigida a trabajadores con dependencia laboral. La administración puede ser de forma individual o también colectiva, con una duración de 25 a 30 minutos.

Las dimensiones se dividen en 1. Realización Personal: tiene que ver con la manera en que la organización le brinda a los trabajadores la oportunidad de crecer tanto a nivel personal como profesional, teniendo en cuenta la línea de carrera y sobre todo la forma como el trabajador percibe este aspecto de su organización. 2. Involucramiento laboral: Relacionado al sentido de pertenencia del trabajador, respecto a lo que la organización persigue, para adoptar un compromiso que permita su desarrollo. 3. Supervisión: Alude a la forma como los trabajadores perciben el proceso de intervención de sus superiores, a través de la supervisión de tareas, teniendo en cuenta el apoyo y orientación que se pueda brindar en este proceso. 4. Comunicación: Tiene que ver con la forma en que los trabajadores evalúan la calidad y fluidez con que se experimenta el proceso comunicativo, tanto en las relaciones internas de trabajo como las relacionadas con las actividades hacia afuera. Y 5. Condiciones laborales: Se

refiere a la forma como la organización cumple con todos los requerimientos que son necesarios para un adecuado desempeño laboral y que son percibidos por el trabajador.

Este instrumento tiene como valor máximo 250 puntos para el total de la prueba y 50 para los factores. Los resultados se basan en las puntuaciones directas, asumiendo que a mayor puntuación directa, mayor percepción positiva del ambiente laboral y las bajas indicarían lo contrario.

Palma (2014) realizó la validez y la confiabilidad de la prueba con una muestra de 1,323 trabajadores dependientes de empresas estatales y particulares, para poder obtener la percepción tanto del propio trabajador como de los grupos conformados al interior de ella.

Para la validez los 68 items iniciales fueron trabajados con el test de Kayser-Mayer Olkin, cuyo nivel obtenido fue de 0,980, con lo cual se confirmó a la muestra para ser sometida al análisis estadístico de análisis factorial, luego se llevó a cabo el análisis del factor de la extracción y comunalidades. Finalmente se hizo el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, quedando 50 items para la conformación del instrumento, existen correlaciones positivas y significativas alfa 05, para los factores haciendo válido el instrumento.

Para la confiabilidad los métodos Alfa de Cronbach y Spilt Half de Guttman, se usaron para el presente instrumento, hallándose correlaciones de 0,97 y 0,90 respectivamente, confirmando un alto nivel de consistencia interna, por lo tanto considerarlo confiable.

Finalmente los baremos se han elaborado teniendo en cuenta los percentiles de toda la muestra y se han tomado en cuenta las variables género, estatus laboral y el tipo de organización.

Para la presente investigación se calculó el coeficiente de confiabilidad de la escala de clima laboral CL – SPC, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 03.

Alpha de Cronbach de la Escala de Clima Laboral

Alpha de Cronbach	N° de elementos
0,76	50

Para la confiabilidad del instrumento de clima laboral se aplicó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, la escala de valores que determina la confiabilidad estuvo dada por los siguientes valores ,76; por lo cual se considera que este valor es aceptable.

Tabla 04.

Alpha de Cronbach de las dimensiones de la Escala de Clima laboral

Componentes de Clima laboral	Alpha de Cronbach
Autorealización	,72
Involucramiento laboral	,81
Supervisión	,71
Comunicación	,74
Condición laboral	,76

Para la confiabilidad de los componentes del instrumento de clima laboral se aplicó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, brindando valores estimados entre

,71 y ,81, lo cual determina la confiabilidad del instrumento a través de sus dimensiones; considerándose estos valores aceptables.

3.4. Procedimiento

Se envió una carta dirigida a la jefatura de recursos humanos de la empresa, donde se detalló la solicitud para realizar la aplicación de los instrumentos a un grupo de sus trabajadores con el objetivo de ser muestra de estudio de la presente investigación.

La jefatura brindo su aprobación y apoyo para la aplicación de los instrumentos, indicando que se realizará 2 visitas a la empresa, la primera para presentación y recepción del consentimiento informado y la segunda para la aplicación de los instrumentos.

La empresa brindo un espacio apropiado para realizar la aplicación de los instrumentos los mismos que se realizaron durante el horario de trabajo, con un tiempo estimado de 1 horas y 30 minutos.

Todos los colaboradores que fueron parte de la muestra firmaron el consentimiento informado y la confidencialidad de los resultados.

3.5. Técnicas de procesamiento de la información

- Se elaboró una base de datos en el programa Excel, para ser trabajado en el programa SPSS.
- Se elaboraron tablas de frecuencia y porcentajes para ambas variables
- Se aplicó el coeficiente de correlación para las variables inteligencia emocional y clima laboral, tanto para los componentes como para los sub componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del clima laboral.

- Se establece finalmente los niveles, frecuencia y porcentaje de la inteligencia emocional total y el clima laboral total.

3.6. Aspectos éticos

- Se consideraron las exigencias básicas para la administración, calificación e interpretación de cada uno de los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación.
- Se guardaron la confidencialidad tanto de los participantes como de los resultados que se obtuvieron.
- Se coordinó la formalidad del ingreso a la empresa a fin de obtener la muestra de trabajo.

CAPITULO IV: RESULTADOS

A continuación se describen los resultados obtenidos en la presente investigación a través de tablas que brindan información contribuyendo a dar respuesta a las hipótesis y objetivos de la investigación clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de lima metropolitana.

Tabla 5.

Clima Laboral Vs. Inteligencia Emocional en un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		INTELIGENCIA EMOCIONAL							TOTAL	
		Marcadamente Baja	Muy Baja	Baja	Promedio	Alta	Muy Alta	Marcadamente Alta		
CLIMA LABORAL	Muy favorable	f	0	0	0	0	0	0	7	7
		% fila	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% columna	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	29,2%	4,2%
		Res. Tip.	-,7	-1,1	-1,0	-1,0	-1,1	-1,0	6,0	
	Favorable	f	0	0	0	10	27	25	17	79
		% fila	0,0%	0,0%	0,0%	12,7%	34,2%	31,6%	21,5%	100,0%
		% columna	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100,0%	100,0%	70,8%	47,0%
		Res. Tip.	-8,0	-12,7	-10,8	-1,8	14,3	13,2	5,7	
	Medio	f	0	21	23	15	0	0	0	59
		% fila	0,0%	35,6%	39,0%	25,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% columna	0,0%	77,8%	100,0%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	35,1%
		Res. Tip.	-6,0	11,5	14,9	6,2	-9,5	-8,8	-8,4	
	Desfavorable	f	17	6	0	0	0	0	0	23
		% fila	73,9%	26,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% columna	100,0%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,7%
		Res. Tip.	14,7	2,3	-3,1	-3,4	-3,7	-3,4	-3,3	
TOTAL	f	17	27	23	25	27	25	24	168	
	% fila	10,1%	16,1%	13,7%	14,9%	16,1%	14,9%	14,3%	100,0%	
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$X^2=297,236$; g.l.= 18; $p=0.000$ /// d de somers=0.081; $p=0.000$

En la tabla anterior se aprecia que con un valor chi cuadrado $X^2=297,236$; g.l.= 18; $p=0.000$ // d de somers=0.081; $p=0.000$ que existe relación de dependencia significativa entre las variables estudiadas. Los residuos tipificados nos indican que los que tienen un nivel de Inteligencia emocional marcadamente alta se relacionan con un clima organizacional muy favorable; aquellos que tienen un nivel de Inteligencia emocional alto y muy alto se relacionan con un nivel de Clima organizacional favorable; los que presentan un nivel de Inteligencia emocional promedio, bajo y muy bajo se relacionan con un nivel de Clima organizacional medio y los participantes que muestran tener un nivel de Inteligencia emocional marcadamente bajo se asocian con aquellos que presentan un Clima organizacional desfavorable.

Tabla 6.

Niveles de los Componentes de la Inteligencia Emocional en un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima.

	Categorías	Inteligencia Emocional // Componentes									
		Intrapersonal		Interpersonal		Adaptabilidad		Manejo del Estrés		Estado de Ánimo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
ADMINISTRATIVO	Marcadamente baja	3	27,3	3	27,3	3	27,3	3	27,3	2	18,2
	Muy Baja	3	27,3	3	27,3	3	27,3	3	27,3	4	36,4
	Baja	2	18,2	2	18,2	1	9,1	3	18,2	1	9,1
	Promedio	0	0	0	0	1	9,1	0	0	1	9,1
	Marcadamente Alta	3	27,3	3	27,3	3	27,3	3	27,3	3	27,3
	TOTAL	11	100,0	11	100,0	11	100,0	11	100,0	11	100,0
	TÉCNICOS VARONES	Marcadamente baja	9	7,0	10	7,8	8	6,2	10	7,8	10
Muy Baja		20	15,5	21	16,3	23	17,8	21	16,3	21	16,3
Baja		18	14,0	18	14,0	15	11,6	27	20,9	15	11,6
Promedio		22	17,1	18	14,0	25	19,4	20	15,5	29	22,5
Alta		24	18,6	27	20,9	11	8,5	22	17,1	22	17,1
Muy Alta		17	13,2	19	14,7	30	23,3	13	10,1	16	12,4
Marcadamente Alta		19	14,7	16	12,4	17	13,2	16	12,4	16	12,4
TOTAL		129	100,0	129	100,0	129	100,0	129	100,0	129	100,0
TÉCNICOS MUJERES	Marcadamente baja	5	17,9	5	17,9	5	17,9	5	17,9	5	17,9
	Muy Baja	3	10,7	7	25,0	6	21,4	7	25,0	3	10,7
	Baja	7	25,0	4	14,3	4	14,3	5	17,9	7	25,0
	Promedio	2	7,1	1	3,6	2	7,1	1	3,6	3	10,7
	Alta	3	10,7	4	14,3	2	7,1	4	14,3	3	10,7
	Muy Alta	5	17,9	4	14,3	6	21,4	3	10,7	4	14,3
	Marcadamente Alta	3	10,7	3	10,7	3	10,7	3	10,7	3	10,7
	TOTAL	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0

En la tabla anterior, respecto a los componentes de Inteligencia Emocional se observa que el personal administrativo presenta la mayor cantidad de sus participantes en los niveles de bajo, muy bajo y marcadamente bajo, y solo un 27% se encuentra en un nivel marcadamente alto; En cuanto a los técnicos Varones se puede apreciar que existe un predominio de los niveles medios a marcadamente altos y en las técnicas Mujeres vemos que el predominio se encuentra entre los niveles bajos y marcadamente bajos. Según los resultados presentados podemos manifestar que los técnicos Varones presentan mejores niveles en las componentes de Inteligencia Emocional, seguido de las técnicas Mujeres y por último tenemos a los administrativos.

Tabla 7

Niveles de los Sub componentes del componente intrapersonal de Inteligencia emocional de un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

	Categorías	Inteligencia Emocional // Componente Intrapersonal									
		Conocimiento emoc. de sí mismo		Seguridad		Autoestima		Autorrealización		Independencia	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
ADMINISTRATIVO	Marcadamente Baja	1	9,1	0	0	1	9,1	0	0	3	27,3
	Muy Baja	4	36,4	2	18,2	1	9,1	1	9,1	3	27,3
	Baja	1	9,1	1	9,1	3	27,3	2	18,2	2	18,2
	Promedio	3	27,3	1	9,1	3	27,3	2	18,2	0	0
	Alta	0	0	2	18,2	0	0	3	27,3	0	0
	Muy alta	0	0	4	36,4	1	9,1	2	18,2	1	9,1
	Marcadamente Alta	2	18,2	1	9,1	2	18,2	1	9,1	2	18,2
	TOTAL	11	100,0	11	100,0	11	100,0	11	100,0	11	100,0
TÉCNICOS VARONES	Marcadamente baja	8	6,2	19	14,7	9	7,0	5	3,9	6	4,7
	Muy Baja	14	10,9	26	20,2	26	20,2	25	19,4	25	19,4
	Baja	29	22,5	11	8,5	27	20,9	17	13,2	37	28,7
	Promedio	18	14,0	18	14,0	16	12,4	25	19,4	9	7,0
	Alta	20	15,5	12	9,3	11	8,5	19	14,7	19	14,7
	Muy Alta	23	17,8	31	24,0	24	18,6	21	16,3	22	17,1
	Marcadamente Alta	17	13,2	12	9,3	16	12,4	17	13,2	11	8,5
	TOTAL	129	100,0	129	100,0	129	100,0	129	100,0	129	100,0
TÉCNICOS MUJERES	Marcadamente baja	8	28,6	2	7,1	8	28,6	11	39,3	2	7,1
	Muy Baja	1	3,6	5	17,9	6	21,4	4	14,3	6	21,4
	Baja	10	35,7	4	14,3	3	10,7	2	7,1	9	32,1
	Promedio	2	7,1	4	14,3	4	14,3	4	14,3	1	3,6
	Alta	3	10,7	4	14,3	1	3,6	3	10,7	3	10,7
	Muy Alta	4	14,3	7	25,0	5	17,9	3	10,7	5	17,9
	Marcadamente Alta	0	0	2	7,1	1	3,6	1	3,6	2	7,1
	TOTAL	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0

En la tabla anterior, en cuanto al componente Intrapersonal, se observa que el personal administrativo en el sub componente “conocimiento emocional de sí mismo” posee un predominio en el nivel muy bajo con un 36.4%, seguido de un 27.3% en baja y marcadamente baja en el sub componente independencia, en cuanto al indicador autoestima tenemos que hay un predominio con un 27.3% -en nivel promedio y bajo; por otro lado, el 27.3% hace un nivel alto en el sub componente autorrealización y un 36.4% se ubica en un nivel marcadamente alto en la sub componente seguridad.

En los técnicos Varones se encontró que hay predominio en niveles bajos en cuanto a el sub componente conocimiento emocional de sí mismo, autoestima e independencia; haciendo un 22.5%, 20.9% y un 28.7% respectivamente; en cuanto a el sub componente autorrealización la mayoría presenta un nivel alto con un 19.4% y el 24% en un nivel alto en lo que respecta a el sub componente seguridad.

Respecto a los técnicos Mujeres existe un nivel marcadamente bajo en los sub componentes autoestima y autorrealización con un 28.6%, 39.3% respectivamente; en un nivel bajo ubicamos el conocimiento emocional de sí mismo con el 35.7% y en ese mismo nivel con un 32.1% se ubica al sub componente independencia. Por último vemos en cuanto el sub componente seguridad solo el 25% de ellos muestra un nivel muy alto.

Por otro lado existe una diferencia entre las muestras estudiadas, en lo que respecta el sub componente autorrealización teniendo que los administrativos presentan mejores niveles, seguidos de los técnicos varones y mujeres.

Tabla 8.

Niveles de los subcomponentes del componente Interpersonal de Inteligencia Emocional de un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

	Categorías	Inteligencia Emocional // Componente Interpersonal					
		Empatía		Relac. Interpers.		Respons. Social	
		F	%	F	%	F	%
ADMINISTRATIVO	Marcadamente Baja	3	27,3	3	27,3	4	36,4
	Muy Baja	2	18,2	3	27,3	2	18,2
	Baja	3	27,3	2	18,2	3	27,3
	Promedio	1	9,1	0	0	0	0
	Alta	0	0	0	0	0	0
	Muy alta	1	9,1	0	0	0	0
	Marcadamente Alta	1	9,1	3	27,3	2	18,2
	TOTAL	11	100,0	11	100,0	11	100,0
TÉCNICOS VARONES	Marcadamente baja	8	6,2	10	7,8	12	9,3
	Muy Baja	19	14,7	21	16,3	15	11,6
	Baja	24	18,6	16	12,4	31	24,0
	Promedio	27	20,9	32	24,8	15	11,6
	Alta	24	18,6	20	15,5	25	19,4
	Muy Alta	22	17,1	12	9,3	12	9,3
	Marcadamente Alta	5	3,9	18	14,0	19	14,7
	TOTAL	129	100,0	129	100,0	129	100,0
TÉCNICOS MUJERES	Marcadamente baja	3	10,7	5	17,9	5	17,9
	Muy Baja	5	17,9	5	17,9	3	10,7
	Baja	7	25,0	5	17,9	9	32,1
	Promedio	3	10,7	4	14,3	0	0
	Alta	5	17,9	3	10,7	5	17,9
	Muy Alta	4	14,3	3	10,7	2	7,1
	Marcadamente Alta	1	3,6	3	10,7	4	14,3
	TOTAL	28	100,0	28	100,0	28	100,0

En cuanto al personal administrativo en el componente Interpersonal se observó que en la sub dimensión responsabilidad social existe un predominio en el nivel marcadamente bajo con un 36.4%, en cuanto a las relaciones interpersonales tenemos que hay un predominio con un 54.63% sumados en los niveles muy bajo y marcadamente bajos y un 27.3% en un nivel bajo en el sub componente empatía.

En los técnicos Varones encontramos que hay predominio en el nivel promedio con un 20.9%, en cuanto al sub componente relaciones interpersonales hallamos al 24.8% y en la responsabilidad social al 24%; es necesario señalar que estos sub componentes presentan porcentajes con tendencias a niveles altos, muy altos y marcadamente altos.

Respecto a los técnicos Mujeres existe un marcado nivel bajo con tendencia a muy bajo y marcadamente bajo en las sub dimensiones empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social.

Se encontró que el personal técnico varón presenta mejores indicadores en cuanto a los sub componentes empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social tendiendo a incrementar a niveles altos, muy alto y marcadamente alto en comparación con los administrativos y los técnicos mujeres.

Tabla 9.

Niveles de los subcomponentes del componente Adaptabilidad de Inteligencia Emocional de un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

	Categorías	Adaptabilidad					
		Solución de Problemas		Prueba de la realidad		Flexibilidad	
		F	%	F	%	F	%
ADMINISTRATIVO	Marcadamente Baja	4	36,4	4	36,4	3	27,3
	Muy Baja	2	18,2	2	18,2	3	27,3
	Baja	2	18,2	1	9,1	2	18,2
	Promedio	0	0	1	9,1	0	0
	Muy alta	1	9,1	0	0	0	0
	Marcadamente Alta	2	18,2	3	27,3	3	27,3
	TOTAL	11	100,0	11	100,0	11	100,0
TÉCNICOS VARONES	Marcadamente baja	12	9,3	15	11,6	11	8,5
	Muy Baja	22	17,1	14	10,9	21	16,3
	Baja	12	9,3	17	13,2	28	21,7
	Promedio	28	21,7	23	17,8	24	18,6
	Alta	21	16,3	25	19,4	14	10,9
	Muy Alta	20	15,5	21	16,3	17	13,2
	Marcadamente Alta	14	10,9	14	10,9	14	10,9
TOTAL	129	100,0	129	100,0	129	100,0	
TÉCNICOS MUJERES	Marcadamente baja	5	17,9	5	17,9	5	17,9
	Muy Baja	9	32,1	3	10,7	9	32,1
	Baja	1	3,6	6	21,4	3	10,7
	Promedio	3	10,7	3	10,7	3	10,7
	Alta	3	10,7	4	14,3	2	7,1
	Muy Alta	5	17,9	5	17,9	4	14,3
	Marcadamente Alta	2	7,1	2	7,1	2	7,1
TOTAL	28	100,0	28	100,0	28	100,0	

Respecto al personal administrativo se encontró que en el componente Adaptabilidad todas sus sub componentes se encuentran en un nivel marcadamente bajo, mientras que en el personal técnico el sub componente solución de problemas se ubica en un nivel promedio, prueba de la realidad en un nivel alto y flexibilidad en un nivel bajo. Por otro lado tenemos a las técnicas

mujeres que presentan en niveles muy bajos la habilidad para solucionar problemas así como la flexibilidad y prueba de la realidad en un nivel bajo.

Se evidenció que el personal técnico varón presenta mejores niveles en cuanto a la capacidad para solucionar problemas y a la prueba de la realidad.

Tabla 10.

Niveles de los subcomponentes del componente Manejo de la tensión Inteligencia Emocional de un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

	Categorías	Manejo del Estrés			
		Tolerancia a la Tensión		Control de Impulsos	
		F	%	F	%
ADMINISTRATIVO	Marcadamente Baja	3	27,3	3	27,3
	Muy Baja	1	9,1	4	36,4
	Baja	3	27,3	1	9,1
	Promedio	1	9,1	0	0
	Muy alta	1	9,1	0	0
	Marcadamente Alta	2	18,2	3	27,3
	TOTAL	11	100,0	11	100,0
TÉCNICOS VARONES	Marcadamente baja	10	7,8	10	7,8
	Muy Baja	10	7,8	27	20,9
	Baja	23	17,8	20	15,5
	Promedio	29	22,5	12	9,3
	Alta	35	27,1	27	20,9
	Muy Alta	8	6,2	19	14,7
	Marcadamente Alta	14	10,9	14	10,9
TOTAL	129	100,0	129	100,0	
TÉCNICOS MUJERES	Marcadamente baja	5	17,9	5	17,9
	Muy Baja	1	3,6	9	32,1
	Baja	8	28,6	3	10,7
	Promedio	3	10,7	0	0
	Alta	6	21,4	4	14,3
	Muy Alta	3	10,7	4	14,3
	Marcadamente Alta	2	7,1	3	10,7
TOTAL	28	100,0	28	100,0	

Respecto al personal administrativo se observó que sus niveles de tolerancia y control del estrés se encuentran en niveles bajos, muy bajos y marcadamente bajos; siendo similar el caso en el personal técnico femenino que presenta nivel bajo y muy bajo en la tolerancia y control del estrés; sin embargo, los técnicos varones muestran un nivel alto en ambas sub

dimensiones, estableciendo una marcada diferencia entre los mencionados niveles.

Tabla 11.

Niveles de los subcomponentes del Componente Estado de Ánimo de Inteligencia Emocional de un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

	Categorías	Estado de Ánimo			
		Felicidad		Optimismo	
		F	%	F	%
ADMINISTRATIVO	Marcadamente Baja	3	27,3	3	27,3
	Muy Baja	3	27,3	3	27,3
	Baja	2	18,2	2	18,2
	Promedio	0	0	0	0
	Alta	0	0	0	0
	Muy alta	0	0	0	0
	Marcadamente Alta	3	27,3	3	27,3
	TOTAL	11	100,0	11	100,0
TÉCNICOS VARONES	Marcadamente baja	10	7,8	9	7,0
	Muy Baja	20	15,5	22	17,1
	Baja	17	13,2	18	14,0
	Promedio	25	19,4	24	18,6
	Alta	24	18,6	25	19,4
	Muy Alta	18	14,0	14	10,9
	Marcadamente Alta	15	11,6	17	13,2
	TOTAL	129	100,0	129	100,0
TÉCNICOS MUJERES	Marcadamente baja	5	17,9	5	17,9
	Muy Baja	3	10,7	9	32,1
	Baja	7	25,0	1	3,6
	Promedio	2	7,1	3	10,7
	Alta	4	14,3	3	10,7
	Muy Alta	4	14,3	4	14,3
	Marcadamente Alta	3	10,7	3	10,7
	TOTAL	28	100,0	28	100,0

Respecto al personal administrativo se observó que sus niveles de felicidad y optimismo se encuentran en niveles muy bajos y marcadamente bajos; en el caso del personal técnico femenino se presentan en mayor dominancia los niveles bajos en felicidad y muy bajos optimismo, mientras que en los técnicos varones se encontraba la felicidad en un nivel promedio y en un nivel alto para el optimismo.

Tabla 12.

Niveles de las dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima.

	Categorías	Clima Laboral // Dimensiones									
		Autorrealización		Involucramiento Laboral		Supervisión		Comunicación		Condición Laboral	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
ADMINISTRATIVO	Desfavorable	1	9,1	0	0	0	0	1	9,1	0	0
	Medio	2	18,2	2	18,2	4	36,4	3	27,3	3	27,3
	Favorable	3	27,3	5	45,5	5	45,5	6	54,5	6	54,5
	Muy Favorable	5	45,5	4	36,4	2	18,2	1	9,1	2	18,2
	TOTAL	11	100,0	11	100,0	11	100,0	11	100,0	11	100,0
TÉCNICOS VARONES	Muy Desfavorable	2	1,6	0	0	0	0	1	,8	0	0
	Desfavorable	11	8,5	5	3,9	1	,8	3	2,3	6	4,7
	Medio	56	43,4	47	36,4	50	38,8	63	48,8	54	41,9
	Favorable	42	32,6	49	38,0	55	42,6	42	32,6	51	39,5
	Muy Favorable	18	14,0	28	21,7	23	17,8	20	15,5	18	14,0
	TOTAL	129	100,0	129	100,0	129	100,0	129	100,0	129	100,0
TÉCNICOS MUJERES	Desfavorable	2	7,1	2	7,1	1	3,6	1	3,6	2	7,1
	Medio	17	60,7	15	53,6	17	60,7	17	60,7	17	60,7
	Favorable	6	21,4	4	14,3	6	21,4	6	21,4	5	17,9
	Muy Favorable	3	10,7	7	25,0	4	14,3	4	14,3	4	14,3
	TOTAL	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0

En cuanto al personal administrativo, respecto a las dimensiones del Clima laboral se encontró que existe un nivel favorable en el involucramiento laboral con un 45.5%; en Supervisión con un 45.5%; en Comunicación con un 54.5% y en Condición laboral con un 54.5% y solo tenemos a la dimensión Autorrealización en un nivel muy favorable con el 45.5%.

En lo que respecta a los técnicos Varones se observó que las dimensiones involucramiento laboral con un 38% y en Supervisión con un 42.5% se encuentran en un nivel favorable, mientras que las dimensiones Autorrealización con un 43.4% Comunicación con un 48.8% y Condición laboral con un 41.9% se ubican en un nivel medio.

En el caso del personal técnico mujeres se evidenció que todas ellas muestran niveles medios en todas las dimensiones del Clima laboral superando el 50% en todos los casos.

Tabla 13

Clima Laboral en un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

Clima Laboral		
	F	%
Desfavorable	23	13,7
Medio	59	35,1
Favorable	79	47,0
Muy Favorable	7	4,2
Total	168	100,0

Respecto al Clima laboral se pudo observar que predomina con el 47% los que se ubican en un nivel favorable, seguido del nivel medio con un 35.1%; un 13.7% en un nivel desfavorable y solo el 4.2% presenta un nivel muy favorable.

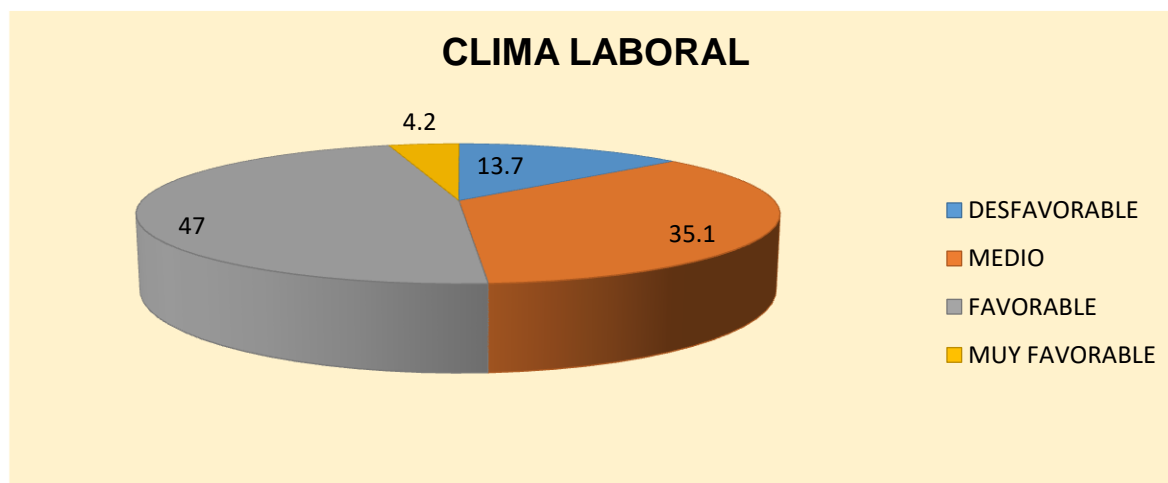


Figura 1

Representación gráfica de los niveles de Clima Laboral

Tabla 14.

Inteligencia emocional en un grupo de trabajadores administrativos y técnicos varones y mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

Inteligencia Emocional		
	F	%
Marcadamente Baja	17	10,1
Muy Baja	27	16,1
Baja	23	13,7
Promedio	25	14,9
Alta	27	16,1
Muy Alta	25	14,9
Marcadamente Alta	24	14,3
Total	168	100,0

Respecto a la inteligencia Emocional se aprecia que la mayoría de ellos se ubican en un nivel alto con 16.1% y de igual forma ese mismo porcentaje se ubica en un nivel muy bajo, seguido de un nivel promedio y muy alto con un 14.9% respectivamente, luego tenemos al nivel marcadamente alto con un 14.3% y por último se encuentra el nivel bajo con un 13.7% y marcadamente bajo con un 10.1%; se puede ver que la tendencia se desplazada ligeramente hacia los niveles muy altos y marcadamente altos.

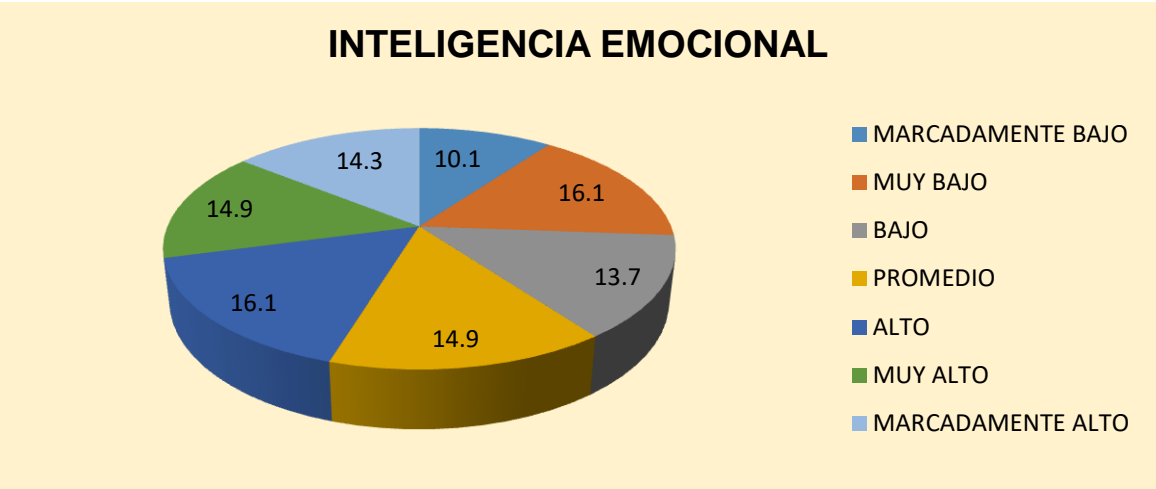


Figura 2
Representación Gráfica de los niveles de Inteligencia Emocional

Tabla 15.

Correlación entre los Componentes de Inteligencia Emocional Vs. Dimensiones del Clima Laboral en los trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

			Componente de Inteligencia Emocional				
			CIA	CIE	CAD	CME	CEA
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	,120	,102	,042	,008	,146
		p	,121	,189	,588	,915	,060
		n	168	168	168	168	168
	DCL2	r	,144	,106	,099	,109	,191*
		p	,063	,170	,201	,160	,013
		n	168	168	168	168	168
	DCL3	r	,133	,108	,110	,039	,195*
		p	,085	,165	,154	,613	,011
		n	168	168	168	168	168
	DCL4	r	,155*	,101	,116	,092	,242**
		p	,045	,193	,135	,234	,002
		n	168	168	168	168	168
	DCL5	r	,137	,104	,094	,126	,191*
		p	,077	,180	,223	,103	,013
		n	168	168	168	168	168

Componentes de Inteligencia Emocional

CIA= Intrapersonal CAD= Adaptabilidad CEA= Estado de ánimo

CIE= Interpersonal CME= Manejo del estrés

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización DCL2= Involucramiento DCL3= Supervisión Laboral

DCL4= Comunicación DCL5= Condición Laboral

Con el propósito de demostrar si existe o no relación significativa, entre las dimensiones del Clima Laboral y los componentes de Inteligencia Emocional, en los trabajadores de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana, los datos fueron sometidos al estadístico r de Pearson, por ello podemos decir que no existe relación entre cada una de las dimensiones del Clima Laboral y los componentes de Inteligencia Emocional, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05. Excepto en el sub componente estado de ánimo y las dimensiones de clima laboral de involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral y el sub componente intrapersonal y la dimensión de comunicación, del clima laboral.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

A la luz de los resultados obtenidos en la presente investigación, y tomando en cuenta lo planteado por Segredo (2013) cuando refiere que el clima organizacional se da a partir de las percepciones influidas por factores externos e internos de los miembros de la organización y las estructuras del sistema organizacional lo cual predispone a determinados comportamientos que finalmente influyen en la organización y en el clima propiamente dicho, se puede afirmar que las dos variables abordadas en el presente estudio, permitió evaluar por un lado las características personales de los miembros de la organización a partir del perfil de inteligencia emocional, así como el clima organizacional con la Escala de Clima Laboral CL-SPC y establecer si estas dos variables se relacionan entre sí y en qué medida.

El presente estudio ha considerado a los trabajadores de una empresa del sector logístico, donde la muestra está distribuida en dos grupos de trabajadores: los administrativos y los técnicos, tanto varones como mujeres; siendo los primeros los que menos puntuación obtienen en el perfil de inteligencia emocional, donde sus mayores puntuaciones están en los niveles bajo, muy bajo y marcadamente bajo, le siguen los técnicos mujeres con su mayor puntuación en los niveles bajo y muy bajo, estando mejor posicionados los técnicos varones con valores que se ubican en los niveles medio, alto y muy alto.

Por otro lado, en la evaluación de clima organizacional el grupo que presenta los mejores resultados es el de administrativos, donde la identificación con los valores institucionales, el compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización (involucramiento laboral), las apreciaciones de funcionalidad de los superiores para el apoyo y orientación de las tareas que forman parte de su desempeño diario (supervisión), la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente del funcionamiento interno de la empresa (comunicación), así como el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas (condiciones laborales) se encuentran en un **nivel favorable**, y la 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 (Realización personal) está en un **nivel muy favorable**.

Sin embargo, en los técnicos varones, el involucramiento laboral y la supervisión se hallan en un nivel favorable, y la realización personal, la comunicación y las condiciones laborales se encuentran en un nivel medio. por ello se pudo concluir que los administrativos perciben condiciones y recursos favorables para la realización de su trabajo, por el contrario, el personal técnico masculino lo percibe a un nivel medio, esto responde a que muchas veces las empresas suelen facilitar mayor cantidad de recursos al personal administrativo por la misma condición y perfil que poseen (profesional), poniendo en un segundo plano al personal técnico, ya que se asume que tienen los recursos necesarios, asimismo, no se fomenta un espacio de dialogo y motivación para conocer de manera directa sus necesidades y prioridades.

Y en los técnicos mujeres, tanto el involucramiento laboral, la supervisión, la realización personal, la comunicación y las condiciones laborales, se encuentran en un **nivel medio**, de ello se pudo reforzar la idea que el personal técnico, sin distinción de género, percibe también cierta desatención en sus requerimientos y expectativas vinculadas a su ejercicio laboral y entorno.

Se concluyó en la idea de que los administrativos, que son los que poseen mayores puntuaciones de inteligencia emocional en los niveles bajo, muy bajo y marcadamente bajo, son los que mejores niveles de clima organizacional poseen, favorable (4) y muy favorable (1), con ello se pudo inferir que las empresas se enfocan en facilitar mayores recursos dentro de su grupo ocupacional a nivel administrativo en comparación con el grupo de colaboradores que se ubican en el nivel técnico. Por otro lado, los técnicos varones que son los que poseen las puntuaciones más elevadas de inteligencia emocional en los niveles promedio, alto y muy alto, presentan niveles favorables (2) y medios (3) de clima organizacional; en tanto, los técnicos mujeres cuyas mayores puntuaciones de inteligencia emocional se encuentran en los niveles bajo y muy bajo, puntúan en un nivel medio en todos los factores de clima organizacional.

Los resultados confirman que sólo existe correlación, entre las dos variables sí y solo sí, se comparan ambas en su totalidad de componentes emocionales (5) y factores de clima organizacional (5); esto nos lleva a inferir que la influencia de la inteligencia emocional sólo se ejerce cuando la evaluamos a partir de un todo y funciona como una estructura cuya suma de sus partes predispone favorable o desfavorablemente en el clima de la organización, esto desde la perspectiva que cuando se hacen las comparaciones de manera independiente no se hallan correlaciones significativas, tanto entre los componentes y sub componentes de la inteligencia emocional con cada uno de los factores del clima organizacional.

González, Figueroa y González (2014) realizaron un estudio para establecer la relación entre el clima organizacional y el liderazgo, encontrando correlaciones importantes entre ambas variables, sobre todo con el liderazgo transformacional, que influye directamente sobre la motivación de los trabajadores; cuando hicieron referencia al liderazgo e intentaron relacionarlo con los componentes de la inteligencia emocional, llegando a la conclusión de que esos cinco componentes emocionales son vitales en el perfil para asumir un liderazgo transformacional, de ahí que los resultados obtenidos en esta investigación apoyan y refuerzan lo obtenido en la nuestra.

Hernández, Espinoza y Aguilar (2013) investigaron el Clima Laboral y la influencia de la supervisión, los factores organizacionales y la predisposición de los empleados, donde determinan la importancia que tienen las políticas organizacionales en el clima de la misma; este estudio arroja en sus resultados que tanto los trabajadores administrativos como los técnicos varones presentan niveles muy favorables, favorables y medios de clima organizacional, mientras que los técnicos mujeres arrojan en todos los factores sólo niveles medios, considerando que la mayoría de trabajadores (técnicos varones) poseen adecuados niveles de inteligencia emocional, se considera que el perfil personal resulta importante a la hora de evaluar el clima organizacional, sin embargo se tuvo que tener en cuenta aspectos relacionados directamente con la organización, que a la luz de la investigación que estamos comentando resultan de vital importancia.

Si bien es cierto la satisfacción laboral es otra variable importante dentro de las estrategias de toda organización, la investigación de Patlán-Pérez, Martínez y Hernández (2012) mencionaron que cuando existe un clima y justicia organizacional favorable estos se asocian a mayores niveles de satisfacción laboral, por lo tanto contar con el personal idóneo a nivel de perfil personal, y que la organización establezca los nexos necesarios para dar soporte al trabajador con equidad y con justicia, predispone al logro de la tan ansiada satisfacción laboral, que finalmente redundará en no sólo personas altamente productivas, sino leales, identificadas y comprometidas con la organización.

En la actualidad, las organizaciones son conscientes que un clima laboral favorable genera las condiciones para que los trabajadores se automotiven, entendiéndose automotivación como las condiciones que generen una motivación intrínseca y extrínseca, y como diría Herzberg, que las organizaciones promuevan los factores higiénicos, tales como: Relación Líder – Colaborador, Relación Colaborador – Compañeros de trabajo, Condiciones Saludables de Trabajo, y las Políticas Organizacionales, aspectos que permiten lograr indicadores de gestión positivos.

A razón de ello, las áreas de recursos humanos buscan medir anualmente el clima laboral y establecer un plan de acción que les permita acortar las brechas en las distintas dimensiones que evalúan; sin embargo, hoy en día, las compañías se enfrentan a diversas coyunturas de cambio las cuales se traducen internamente de diferentes formas, por ejemplo: el incremento de la carga laboral, asignación de nuevas responsabilidades, incremento en las horas de trabajo, rotaciones de puesto horizontal, cambio de jefe directo y/o reporte, cambio en el giro de negocio o fusiones, lo cual impacta de manera directa o indirecta al trabajador.

En tal sentido, por más que la empresa u organización se esfuerce en generar las condiciones para un clima favorable, se considera que se debe tener en cuenta que las personas tienen un protagonismo importante a través de sus componentes de inteligencia emocional, llamémosle perfil personal, pues resulta

necesario el uso oportuno de sus recursos emocionales, tales como su autoconocimiento, adaptabilidad, optimismo y otros componentes que son importantes para lograr un acertado afrontamiento que le permita mantener su nivel de desempeño y productividad.

Hoy en día las empresas muestran interés por incluir en sus planes de mejora organizacional acciones de capacitación vinculadas al desarrollo y/o fortalecimiento de la competencia de inteligencia emocional en sus colaboradores, entre otras, buscando así que el trabajador sea el agente que asuma y tolere los cambios y exigencias sin tomar en cuenta las condiciones (dimensiones laborales) que son de responsabilidad corporativa, tales como, la comunicación interna, el liderazgo, asignación de recursos, y otros.

Como referencia se puede citar un breve ejemplo que busca ilustrar lo expuesto, tenemos un colaborador que debe asumir funciones adicionales debido a la fusión que enfrenta la empresa, pero sin seguir un plan de inducción, capacitación y/o mentoring que le permita llegar preparado a asumir su nuevo rol; si bien es cierto, este colaborador puede tener recursos emocionales importantes (llámese inteligencia emocional), los factores externos (dimensiones de clima) van a afectar en alguna medida su rendimiento y productividad. El escenario se proyectaría de forma distinta, si la empresa se enfoca en planificar y diseñar un plan para el colaborador en el que lo incorpore a las nuevas funciones con una estrategia de acompañamiento oportuna y acertada.

Es importante considerar que las organizaciones deben enfocarse en brindar los recursos necesarios a cada uno de sus colaboradores (dimensiones de clima) acorde a las particularidades de cada negocio, buscando asegurar que la percepción del colaborador sea favorable para que ello impacte en el logro de los indicadores de gestión.

Asimismo, las empresas deben incluir dentro de sus perfiles de puestos que los nuevos colaboradores cuenten con la competencia de Inteligencia Emocional a un nivel favorable, que si bien ello no garantiza una total relación entre las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, los

colaboradores con esta competencia suelen afrontar mejor las coyunturas adversas (clima no favorable), buscando recursos para lograr adaptarse con acierto y superar las mismas, por esta razón resulta también estratégico capacitar y entrenar a los colaboradores que ya forman parte de la compañía en la competencia de Inteligencia Emocional.

CONCLUSIONES

1. Existen niveles de correlación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de modo general, siendo los niveles de correlación como se presenta a continuación: Clima organizacional (CO) muy favorable con inteligencia emocional (IE) muy desarrollada; CO favorable con IE alta y muy alta; CO medio con IE promedio, bajo y muy bajo y CO desfavorable con IE marcadamente baja.
2. En el análisis a detalle no se evidencian correlaciones significativas entre los componentes y subcomponentes de la inteligencia emocional con los factores del clima organizacional, en ninguno de los grupos de trabajadores (administrativos y técnicos varones y mujeres).
3. Los mejores niveles de inteligencia emocional lo presentan los técnicos varones, seguido de los administrativos y finalmente los técnicos mujeres; por otro lado, los mejores niveles de clima organizacional los tienen los administrativos, seguidos de los técnicos varones y finalmente los técnicos mujeres.
4. Al momento de considerar el clima organizacional, creemos fundamental los perfiles de inteligencia emocional, dado que cuando existe una estructura con las competencias personales adecuadas, se predispone favorablemente a percibir un clima más apropiado, sin embargo, las políticas de la organización en favor de los trabajadores y los procedimientos equitativos, generan una motivación extrínseca importante que ayuda sosteniblemente a su logro.

RECOMENDACIONES

1. Se debe seguir investigando la relación que existe entre inteligencia emocional y clima laboral, ya que los estudios determinan que sí existe correlación, los mismos que pueden ser base de referencia para estrategias de gestión humana en las distintas organizaciones.
2. En el análisis de la investigación se demuestra que las empresas pueden utilizar en sus procesos de selección la evaluación de la competencia inteligencia emocional como aspecto clave al momento de seleccionar a su personal.
3. Se recomienda que las empresas puedan diseñar anualmente planes de entrenamiento y capacitación que busquen fortalecer en sus trabajadores la competencia inteligencia emocional, buscando así generar un mejor impacto en el momento de que el colaborador valore su percepción sobre el clima laboral de la empresa.

REFERENCIAS

- Abanto, Z., Higüeras L. & Cueto J. (2000) *Inventario de Cociente Emocional ICE – de Baron*. Trabajo piloto. Lima:Talleres de Grafimag S.R.L.
- Antonia, M. G., María, C. D., & Cuéllar-Molina, D. (2015). Inteligencia emocional y emprendimiento: Posibles líneas de trabajo. *Cuadernos De Administración*, 28 (51) Retrieved from
<http://search.proquest.com/docview/1771275640?accountid=43847>
- Anthony Constant Millán, d. L., Diego de, J. G., & María, E. D. (2014). Efecto de la inteligencia emocional y flujo en el trabajo sobre estresores y bienestar psicológico: Análisis de ruta en docentes. *Revista Colombiana De Psicología*, 23(1), 207-228. Retrieved from
<http://search.proquest.com/docview/1677204735?accountid=43847>
- Arredondo Baquerizo, D. L. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory. San Francisco - EE.UU.
- Barrios León, M., & Illada, R. (2013). Valoración del desgaste laboral como riesgo psicosocial. (Spanish). *Revista Ingeniería Industrial*, 12(1), 69-76.
- Bresó, E., Marta Rubio, y. G., & Andriani, J. (2013). La inteligencia emocional y la atención plena (mindfulness) como estrategia para la gestión de emociones negativas. *Psicogente*, 16(30) Retrieved from
<http://search.proquest.com/docview/1815497571?accountid=43847>
- Brunet, L. (1999). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas
- Cano-García, F. J., Padilla-Munoz, E. M. y Carrasco-Ortiz, M. A. (2005). Personality and contextual variables in teacher burnout. *Personality and Individual Differences*, 38, 929-940.

- Carbó, G. T., & Segovia, A. O. (2011). Antecedentes Organizacionales y Personales de las Intenciones de Compartir Conocimiento: Apoyo, Clima y Compromiso con la Organización. (Spanish). *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 27(3), 213-226. doi:10.5093/tr2011v27n3a5
- Cuadra-Peralta, A. A., & Veloso-Besio, C. B. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. (Spanish). *INGENIARE - Revista Chilena De Ingeniería*, 18(1), 15-25.
- Díaz, M.,Guadalupe D., Cárdenas, M.,Carolina Pe, & Ortiz, B. A. C. (2013). El liderazgo y las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional/leadership and interpersonal relationships within the organizational climate. Paper presented at the, 8(2) 918-924. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1434203667?accountid=43847>
- Enríquez, V.,Manuel Alc, Maldonado-Radillo, S., & Vega, J. L. A. (2012). Medición del clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad/workplace environment measurement essential to ensure the effectiveness of management quality system. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(3), 55-68. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1238684900? accountid=43847>
- Eysenck, H. (1986). *La Confrontación sobre la Inteligencia*. Madrid: Pirámide
- Fernández-Berrocal, P., Berrios-Martos, M., Extremera, N., & Augusto, J. M. (2012). Inteligencia emocional: 22 años de avances empíricos. *Psicología Conductual*, 20(1), 5-13. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1010350606?accountid=43847>
- Friedmann, R. (2012). Demonología organizacional y saberes vampiros. El lado oscuro de las organizaciones. Un viaje guiado al inframundo organizacional/Organizational demonology and vampire knowledges. the dark side of organizations. A guided journey to the organizational underworld. *Revista Enfoques*, 10(16), 89-111,12-13,8-9. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1220670492?accountid=43847>

- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México:Oxford university press
- Garaigordobil, M., & Peña, A. (2014). Intervención en las habilidades sociales: efectos en la inteligencia emocional y la conducta social. *Psicología Conductual*, 22(3), 551-567. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1644151377?accountid=43847>
- Gracia, E., Ramos, J., & Moliner, C. (2014). El trabajo emocional desde una perspectiva clarificadora, tras treinta años de investigación. *Universitas Psychologica*, 13(4) Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1771627734?accountid=43847>
- Grados Bejarano, E. C. (2016). *Efectos de un programa de inteligencia emocional para la mejora del clima institucional de la institución educativa santo domingo de guzmán del distrito de chicama, provincia de ascope, 2014*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Vergara.
- Herrera, M. B. G., González, E., Geovani Figueroa, & Peyro, R. C. G. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en pymes: caso catering gourmet de durango, méxico/the impact of leadership style on smes: case gourmet catering in durango, mexico. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 7(2), 45-62. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1445489172?accountid=43847>
- Higueta-López, D. (2011). Del manejo de personal a la dirección de personas. *Innovar*, 21(40) Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1677603560?accountid=43847>
- Isaza-Zapata, G., & Calle-Piedrahíta, J. S. (2016). Un acercamiento a la comprensión del perfil de la inteligencia Emocional/An approach to understanding emotional intelligence profiles/Uma abordagem para a compreensão do perfil de inteligência emocional. *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 331-345. doi:<http://dx.doi.org/10.11600/1692715x.14122220814>

- Jesus, N. D. (2011). La inteligencia afectiva en las organizaciones. *Portafolio*, Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/850717424?accountid=43847>
- León, F. R. (2013). Las psicologías del área social-organizacional en el Perú: 2003-2012. (Spanish). *Psicología (02549247)*, 31(2), 177-226.
- López-Barajas, D. M., & Reina-Estévez, A. (2012). Competencias socioemocionales y actitud para la empleabilidad en desempleadas universitarias/socioemotional competences and attitude for the employability of unemployed female university students. *Revista Española De Orientación y Psicopedagogía*, 23(2), 92-104. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1237089130?accountid=43847>
- Mantilla, J. M. R., & Díaz, M. J. F. (2015). Diseño y validación de un instrumento de medida del clima en centros de educación secundaria (design and validation of a climate measurement instrument in secondary schools). *Educación XX1*, 18(1), 71-97. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1636192104?accountid=43847>
- Miranda, M. A. A., Rivera, É. S., & González, T., Beatriz Bernab. (2011). El clima como manifestación objetiva de la cultura organizacional/the organizational climate as an objective sign of, organizational culture. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25), 109-127. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/916923667?accountid=43847>
- Montoya Pérez, Y. M. (2015). *Inteligencia emocional y Clima Organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015*. Universidad César Vallejo.
- Nader, M., Pena Bernate, S. P., & Sánchez Santa-Bárbara, E. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 30(130), 31-39. doi:10.1016/j.estger.2014.02.006
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Lima: Cartolan EIRL

- Palomino, J. H., Espinoza, J. d. J., & Arellano, M. A. (2013). Clima laboral: la influencia de la supervisión, los factores organizacionales y la predisposición de los empleados/workplace climate: the influence of supervision, organizational factors, and employees predispositions. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 6(6), 55-71. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1432626755?accountid=43847>
- Patlán-Pérez, J., Torres, E. M., & Hernández, R. H. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral/the impact of organizational climate, organizational justice on job satisfaction. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(5), 1-19. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1239519870?accountid=43847>
- Pilares Estrada, N. M. (2015). *Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay, 2014*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Plutchik, R. (1987) *Las Emociones*. México:Diana.
- Pons, F. J., López, V., & Ramos, J. (2012). Influencia de los Estilos de Liderazgo y las Prácticas de Gestión de RRHH sobre el Clima Organizacional de Innovación. (Spanish). *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 28(2), 81-98.
- Ramiro, B. E. (2014). Una aproximación a la influencia de la inteligencia emocional percibida en su relación con los niveles de burnout y engagement en el desempeño del trabajo Social/An approximation to the influence of the perceived emotional intelligence in his relation with the levels of burnout and engagement in the performance of the social work. *Azarbe*, (3), 123-131. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1658779011?accountid=43847>
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. (Spanish). *Revista Cubana De Salud Pública*, 39(2), 385-393

- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., López Puig, P., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. (Spanish). *Revista Cubana De Salud Pública*, 41(1), 115-129.
- Vaca, C. A. M., Vaca, L. O. M., & Quintero, J. N. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación/ organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *Ad-Minister*, (26), 5-15. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1706514369?accountid=43847>
- Valles A. (2000) *Inteligencia Emocional*. Madrid: Eos
- Varas Napán, M. A. (2014). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo*.
- Vázquez, A. S., & Gutiérrez, J.,A.Trespalacios. (2011). Competencias emocionales de los directivos de PYMES de servicios españolas y su influencia en el aprendizaje organizativo/Emotional intelligence of the managers of spanish SME of services and its impact on organizational learning. *Revista Europea De Dirección y Economía De La Empresa*, 20(2), 87-100,135. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/859114938?accountid=43847>
- Vásquez, J. F., & López, G.,Amparo G. (2015). Relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad: evidencias en educación superior/relationship between job satisfaction, psychological contract, type of the job contract, and the years of service: evidences in higher education. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(7), 43-59. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1688912299?accountid=43847>
- Víctor Francia, H. R., Contreras Torres, F., Barbosa Ramírez, D., & Juárez Acosta, F. (2013). Liderazgo en directivos colombianos vs. mexicanos. Un estudio comparativo. (Spanish). *Investigación Y Desarrollo*, 21(2), 395-418.

- Vidal, G. G. (2011). El diagnóstico de la influencia de las competencias emocionales del directivo en el clima organizacional. Un estudio comparativo de dos instalaciones turísticas hoteleras. *Turydes*, 4(9), 1-19.
- V., M. C., P., A. N., Martín, M. J., & B., M. S. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90-100.

Anexos

ANEXOS DE OTRAS CORRELACIONES

Anexo 1.

Correlación entre los Componentes de Inteligencia Emocional Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores administrativos de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Componentes de Inteligencia Emocional					
		CIA	CIE	CAD	CME	CEA	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	.258	.258	.216	.258	.259
		p	.443	.443	.524	.443	.443
	DCL2	r	.291	.291	.281	.291	.335
		p	.385	.385	.403	.385	.314
	DCL3	r	.243	.243	.199	.243	.270
		p	.472	.472	.558	.472	.422
	DCL4	r	-.095	-.095	-.076	-.095	-.009
		p	.782	.782	.823	.782	.978
	DCL5	r	.016	.016	.021	.016	.086
		p	.964	.964	.952	.964	.802

Componentes de Inteligencia Emocional

CIA= Intrapersonal	CAD= Adaptabilidad	CEA= Estado de ánimo
CIE= Interpersonal	CME= Manejo del estrés	

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización	DCL2= Involucramiento Laboral	DCL3= Supervisión Laboral
DCL4= Comunicación	DCL5= Condición Laboral	

Con el propósito de demostrar si existe o no relación significativa, entre las dimensiones del Clima Laboral y los componentes de Inteligencia Emocional, en el grupo de trabajadores administrativos, los datos fueron sometidos al estadístico *r* de Pearson, por ello podemos decir que no existe relación entre cada una de las dimensiones del Clima Laboral con sus componentes de Inteligencia Emocional, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 2

Correlación entre los Sub componentes del Componente Intrapersonal Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores administrativos de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Sub componentes del Componente Intrapersonal					
		CM	AS	AC	AR	IN	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	.277	.125	.442	-.225	.236
		p	.410	.714	.173	.506	.484
	DCL2	r	.036	-.035	.342	-.096	.262
		p	.916	.919	.304	.778	.437
	DCL3	r	-.092	-.118	.205	-.257	.246
		p	.787	.729	.545	.445	.465
	DCL4	r	-.119	-.006	-.127	-.067	-.119
		p	.727	.985	.710	.845	.727
	DCL5	r	-.352	-.105	-.220	-.138	.011
		p	.288	.760	.516	.686	.974

Subcomponentes del Componente Intrapersonal

CM= Conocimiento emocional de sí mismo **AC=** Autoestima **IN=** Independencia

AS= Seguridad **AR=** Autorrealización

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización **DCL2=** Involucramiento Laboral **DCL3=** Supervisión

DCL4= Comunicación **DCL5=** Condición Laboral

Según los resultados obtenidos, se puede manifestar que no existe relación entre los sub componentes del componente Intrapersonal de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en los trabajadores administrativos, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 3

Correlación entre los Sub componentes del Componente Interpersonal Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores administrativos de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Sub componentes del Componente Interpersonal			
		RI	RS	EM	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	,048	,258	,137
		p	,889	,443	,688
	DCL2	r	,067	,291	,141
		p	,846	,385	,679
	DCL3	r	-,133	,243	-,022
		p	,696	,472	,949
	DCL4	r	-,185	-,095	-,207
		p	,585	,782	,542
	DCL5	r	-,285	,016	-,268
		p	,395	,964	,426

Subcomponentes del Componente Interpersonal

RI= Relaciones interpersonales **RS=** Responsabilidad social **EM=** Empatía

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización **DCL2=** Involucramiento Laboral **DCL3=** Supervisión
DCL4= Comunicación **DCL5=** Condición Laboral

Los resultados hallados nos permiten manifestar que no existe relación entre los sub componentes del componente Interpersonal de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en el grupo de los trabajadores administrativos, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 4

Correlación entre los Sub componentes del Componente Adaptabilidad Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores administrativos de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima.

		Sub componentes del Componente Adaptabilidad			
		SP	ER	FL	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	,233	,213	,258
		p	,490	,529	,443
	DCL2	r	,264	,282	,291
		p	,432	,400	,385
	DCL3	r	,229	,184	,243
		p	,497	,589	,472
	DCL4	r	-,134	-,092	-,095
		p	,694	,789	,782
	DCL5	r	,005	,015	,016
		p	,988	,965	,964

Subcomponentes del Componente Adaptabilidad

SP= Solución de problemas **ER=** Prueba de la realidad **FL=** Flexibilidad

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización **DCL2=** Involucramiento Laboral **DCL3=** Supervisión Laboral
DCL4= Comunicación **DCL5=** Condición Laboral

Con los resultados obtenidos, se puede manifestar que no existe relación entre los sub componentes del componente adaptabilidad de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en los trabajadores administrativos, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 5

Correlación entre los Sub componentes del Componente Manejo de Estrés Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores administrativos de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima.

		Sub componentes del Componente Manejo de la tensión		
			TE	CI
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	,064	,221
		p	,851	,514
	DCL2	r	,121	,298
		p	,722	,374
	DCL3	r	,111	,283
		p	,746	,399
	DCL4	r	-,225	-,062
		p	,506	,855
	DCL5	r	-,096	,010
		p	,779	,976

Subcomponentes del Componente de Manejo del Estrés

TE= Tolerancia a la Tensión CI= Control de impulsos

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización DCL2= Involucramiento Laboral DCL3= Supervisión
DCL4= Comunicación DCL5= Condición Laboral

Aquí se puede apreciar que no existe relación entre los sub componentes del componente Manejo del estrés de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en el grupo de los trabajadores administrativos, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 6

Correlación entre los Sub componentes del Componente Estado de Ánimo Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores administrativos de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima.

		Sub componentes del Componente Estado de Ánimo		
			FE	OP
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	,258	,258
		p	,443	,443
	DCL2	r	,291	,291
		p	,385	,385
	DCL3	r	,243	,243
		p	,472	,472
	DCL4	r	-,095	-,095
		p	,782	,782
	DCL5	r	,016	,016
		p	,964	,964

Subcomponentes del Componente de Estado de Ánimo
FE= Felicidad OP=Optimismo

Dimensiones del Clima Laboral
DCL1= Autorrealización DCL2= Involucramiento DCL3= Supervisión Laboral
DCL4= Comunicación DCL5= Condición Laboral

En la tabla anterior vemos que no existe relación entre los sub componentes del componente Estado de Ánimo de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en el grupo de los trabajadores administrativos, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 7

Correlación entre los Componentes de Inteligencia Emocional Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores técnicos varones de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Componentes de Inteligencia Emocional					
		CIA	CIE	CAD	CME	CEA	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	-,122	-,139	-,168	-,162	-,142
		p	,170	,117	,057	,067	,108
	DCL2	r	-,149	-,172	-,183	-,180	-,165
		p	,092	,051	,038	,041	,062
	DCL3	r	-,156	-,170	-,183	-,184	-,173
		p	,078	,054	,038	,037	,050
	DCL4	r	-,173	-,193	-,217	-,210	-,204
		p	,050	,028	,013	,017	,020
	DCL5	r	-,118	-,143	-,145	-,161	-,130
		p	,181	,105	,101	,068	,143

Componentes de Inteligencia Emocional

CIA= Intrapersonal **CAD=** Adaptabilidad **CEA=** Estado de ánimo
CIE= Interpersonal **CME=** Manejo del estrés

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización **DCL2=** Involucramiento Laboral **DCL3=** Supervisión Laboral
DCL4= Comunicación **DCL5=** Condición Laboral

Los resultados hallados nos permiten manifestar que no existe relación entre los componentes de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en el grupo de los trabajadores técnicos Varones, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 8

Correlación entre los Componentes de Inteligencia Emocional Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores técnicos mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Componente de Inteligencia Emocional					
		CIA	CIE	CAD	CME	CEA	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	,491	,482	,463	,473	,520
		p	,008	,009	,013	,011	,005
	DCL2	r	,310	,273	,281	,275	,320
		p	,108	,159	,148	,157	,097
	DCL3	r	,270	,258	,234	,250	,297
		p	,165	,186	,231	,199	,124
	DCL4	r	,406	,379	,357	,394	,437
		p	,032	,047	,062	,038	,020
	DCL5	r	,406	,379	,357	,394	,437
		p	,032	,047	,062	,038	,020

Componentes de Inteligencia Emocional

CIA= Intrapersonal

CAD= Adaptabilidad

CEA= Estado de ánimo

CIE= Interpersonal

CME= Manejo del estrés

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización

DCL2= Involucramiento Laboral

DCL3= Supervisión Laboral

DCL4= Comunicación

DCL5= Condición Laboral

Aquí se puede apreciar que no existe relación entre los componentes del de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en el grupo de los trabajadores técnicos Mujeres, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 9

Correlación entre los Sub componentes del Componente Intrapersonal Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores técnicos varones de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Sub componentes del Componente Intrapersonal					
		CM	AS	AC	AR	IN	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	,148	-,104	,186	,172	-,167
		p	,094	,242	,035	,051	,059
	DCL2	r	,210	-,117	,243	,266	-,214
		p	,017	,188	,005	,002	,015
	DCL3	r	,177	-,214	,317	,251	-,210
		p	,045	,015	,000	,004	,017
	DCL4	r	,268	-,158	,242	,222	-,240
		p	,002	,075	,006	,011	,006
	DCL5	r	,169	-,151	,202	,219	-,184
		p	,055	,087	,022	,013	,037

Subcomponentes del Componente Intrapersonal

CM= Conocimiento emocional de sí mismo **AC=**Autoestima **IN=** Independencia
AS= Seguridad **AR=** Autorrealización

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización **DCL2=** Involucramiento Laboral **DCL3=** Supervisión
DCL4= Comunicación **DCL5=** Condición Laboral

Los resultados hallados nos permiten manifestar que no existe relación entre los sub componentes del componente intrapersonal de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en el grupo de los trabajadores técnicos Varones, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 10

Correlación entre los Sub componentes del Componente Intrapersonal Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores técnicos mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Sub componentes del Componente Intrapersonal					
		CM	AS	AC	AR	IN	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	,079	,453	-,002	-,237	,543
		p	,688	,015	,993	,224	,003
	DCL2	r	-,126	,414	-,208	-,433	,372
		p	,523	,029	,288	,021	,051
	DCL3	r	-,091	,334	-,174	-,414	,352
		p	,647	,083	,376	,029	,067
	DCL4	r	-,036	,394	-,086	-,349	,479
		p	,854	,038	,662	,069	,010
	DCL5	r	,123	,470	-,026	-,265	,541
		p	,534	,012	,894	,173	,003

Subcomponentes del Componente Intrapersonal

CM= Conocimiento emocional de sí mismo **AC=** Autoestima **IN=** Independencia

AS= Seguridad **AR=** Autorrealización

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización **DCL2=** Involucramiento Laboral **DCL3=** Supervisión Laboral

DCL4= Comunicación **DCL5=** Condición Laboral

Aquí se puede apreciar que no existe relación entre los sub componentes del componente intrapersonal de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en el grupo de los trabajadores técnicos Mujeres, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 11

Correlación entre los Sub componentes del Componente Interpersonal Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores técnicos varones de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Sub componentes del Componente Interpersonal			
		RI	RS	EM	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	-,090	-,149	-,134
		p	,310	,092	,131
	DCL2	r	-,074	-,165	-,136
		p	,403	,062	,123
	DCL3	r	-,077	-,173	-,153
		p	,388	,050	,084
	DCL4	r	-,122	-,193	-,179
		p	,167	,029	,042
	DCL5	r	-,051	-,129	-,127
		p	,569	,146	,151

Subcomponentes del Componente Interpersonal

RI= Relaciones interpersonales **RS=** Responsabilidad social **EM=** Empatía

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización **DCL2=** Involucramiento Laboral **DCL3=** Supervisión

DCL4= Comunicación **DCL5=** Condición Laboral

Con los resultados obtenidos, se puede manifestar que no existe relación entre los sub componentes del componente interpersonal de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en los trabajadores técnicos Varones, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 12

Correlación entre los Sub componentes del Componente Interpersonal Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores técnicos mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Sub componente del Componente Interpersonal			
		RI	RS	EM	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	,401	,508	,471
		p	,035	,006	,011
	DCL2	r	,173	,308	,287
		p	,380	,111	,139
	DCL3	r	,207	,272	,256
		p	,291	,162	,188
	DCL4	r	,311	,427	,412
		p	,107	,023	,029
	DCL5	r	,411	,508	,471
		p	,030	,006	,011

Subcomponentes del Componente Interpersonal

RI= Relaciones interpersonales **RS=** Responsabilidad social **EM=** Empatía

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización **DCL2=** Involucramiento Laboral **DCL3=** Supervisión
DCL4= Comunicación **DCL5=** Condición Laboral

En la tabla anterior apreciamos que no existe relación entre los sub componentes del componente interpersonal de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en los trabajadores técnicos Mujeres, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 13

Correlación entre los Sub componentes del Componente Adaptabilidad Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores técnicos varones de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Sub componentes del Componente Adaptabilidad			
		SP	ER	FL	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	-,149	-,124	-,153
		p	,092	,162	,083
	DCL2	r	-,176	-,151	-,182
		p	,046	,088	,039
	DCL3	r	-,186	-,163	-,186
		p	,035	,065	,035
	DCL4	r	-,214	-,185	-,200
		p	,015	,036	,023
	DCL5	r	-,141	-,129	-,154
		p	,112	,145	,081

Subcomponentes del Componente Adaptabilidad

SP= Solución de problemas **ER=** Prueba de la realidad **FL=** Flexibilidad

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización **DCL2=** Involucramiento Laboral **DCL3=** Supervisión

DCL4= Comunicación **DCL5=** Condición Laboral

Aquí los resultados obtenidos nos indican que no existe relación entre los sub componentes del componente adaptabilidad de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en los trabajadores técnicos Varones, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 14

Correlación entre los Sub componentes del Componente Adaptabilidad Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores técnicos mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Sub componentes del Componente Adaptabilidad			
		SP	ER	FL	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	,491	,522	,507
		p	,008	,004	,006
	DCL2	r	,273	,316	,301
		p	,161	,102	,120
	DCL3	r	,248	,293	,266
		p	,203	,131	,170
	DCL4	r	,390	,435	,433
		p	,040	,021	,021
	DCL5	r	,494	,518	,514
		p	,008	,005	,005

Subcomponentes del Componente Adaptabilidad

SP= Solución de problemas **ER=** Prueba de la realidad **FL=** Flexibilidad

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización **DCL2=** Involucramiento Laboral **DCL3=** Supervisión

DCL4= Comunicación **DCL5=** Condición Laboral

En la tabla anterior apreciamos que no existe relación entre los sub componentes del componente adaptabilidad de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en los trabajadores técnicos Mujeres, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 15

Correlación entre los Sub componentes del Componente Manejo de la tensión Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores técnicos varones de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Sub componentes del Componente Manejo de la tensión		
		TE	CI	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	-,106	-,143
		p	,234	,107
	DCL2	r	-,141	-,183
		p	,112	,038
	DCL3	r	-,138	-,171
		p	,118	,053
	DCL4	r	-,160	-,201
		p	,071	,022
	DCL5	r	-,095	-,155
		p	,284	,080

Subcomponentes del Componente de Manejo del Estrés

TE= Tolerancia a la Tensión CI= Control de impulsos

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización

**DCL2= Involucramiento
Laboral**

DCL3= Supervisión

DCL4= Comunicación

DCL5= Condición Laboral

Aquí se puede apreciar que no existe relación entre los sub componentes del componente Manejo del estrés de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en el grupo de los trabajadores técnicos Varones, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 16

Correlación entre los Sub componente del Componente Manejo de la tensión Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores técnicos mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Sub componente del Componente Manejo de la tensión		
			TE	CI
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	,452	,475
		p	,016	,011
	DCL2	r	,252	,264
		p	,196	,175
	DCL3	r	,210	,240
		p	,284	,219
	DCL4	r	,375	,377
		p	,049	,048
	DCL5	r	,454	,478
		p	,015	,010

Subcomponentes del Componente de Manejo del Estrés
TE= Tolerancia a la Tensión CI= Control de impulsos

Dimensiones del Clima Laboral		
DCL1= Autorrealización	DCL2= Involucramiento Laboral	DCL3= Supervisión
DCL4= Comunicación	DCL5= Condición Laboral	

Los resultados nos permite apreciar que no existe relación entre los sub componentes del componente Manejo del estrés de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en el grupo de los trabajadores técnicos Mujeres, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 17

Correlación entre los Sub componentes del Componente del estado de ánimo Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores técnicos varones de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Sub componente del Componente Estado de Ánimo		
		OP	FE	
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	-,145	-,146
		p	,102	,098
	DCL2	r	-,172	-,164
		p	,051	,063
	DCL3	r	-,175	-,161
		p	,047	,069
	DCL4	r	-,203	-,193
		p	,021	,029
	DCL5	r	-,135	-,129
		p	,128	,144

Subcomponentes del Componente de Estado de Ánimo

FE= Felicidad OP=Optimismo

Dimensiones del Clima Laboral

DCL1= Autorrealización

**DCL2= Involucramiento
Laboral**

DCL3= Supervisión

DCL4= Comunicación

DCL5= Condición Laboral

En la tabla anterior vemos que no existe relación entre los sub componentes del componente Estado de Ánimo de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en el grupo de los trabajadores técnicos Varones, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

Anexo 18

Correlación entre los Sub componentes del Componente del estado de ánimo Vs. Dimensiones del Clima Laboral en un grupo de trabajadores técnicos mujeres de una empresa privada del sector logístico comercial de Lima Metropolitana.

		Sub componente del Componente Estado de Ánimo		
			OP	FE
Dimensiones del Clima Laboral	DCL1	r	,507	,471
		p	,006	,011
	DCL2	r	,307	,255
		p	,112	,190
	DCL3	r	,285	,232
		p	,142	,235
	DCL4	r	,423	,370
		p	,025	,052
	DCL5	r	,504	,473
		p	,006	,011

Subcomponentes del Componente de Estado de Ánimo

FE= Felicidad OP=Optimismo

Dimensiones del Clima Laboral

**DCL1= Autorrealización DCL2= Involucramiento DCL3= Supervisión
Laboral**

DCL4= Comunicación DCL5= Condición Laboral

Se puede apreciar que no existe relación entre los sub componentes del componente Estado de Ánimo de la Inteligencia Emocional con la dimensiones del Clima Laboral, en el grupo de los trabajadores técnicos Mujeres, debido a que la probabilidad es mayor a 0.05.

INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

Nombres y Apellidos: _____ **Edad:** _____ **Sexo:** (F) (M)

Ocupación: _____ **Especialidad:** _____ **Fecha:** _____

INTRODUCCION

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

INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número. Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieses en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, **NO** como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. **NO** hay límite de tiempo pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a **TODAS** las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos,
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.

1. Rara vez es 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.

18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para qué soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a) y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.

1. Rara vez es 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.

61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aún cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).

<p>1. Rara vez es 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.</p>

103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de los que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

<p>1. Rara vez es 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.</p>
--

Anexo 20

ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ Cargo:

Sexo: Masculino () Femenino () Empresa: _____ Fecha:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones 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) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior 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, se 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 sus responsabilidades.					
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 puede.					
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.					