



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN  
LOS COLABORADORES DE LAS BOTICAS DE LA  
PROVINCIA DE PISCO, ICA - 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. CONDORI PARIAMANCO, NATALY YULIANA**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. CALLER LUNA, JUAN BAUTISTA**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI**  
**Presidente**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Secretario**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSSANO**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mi madre, padre y hermanos por su apoyo y amor, por estar siempre presente en cada momento de mi vida.

A mi pareja, por estar a mi lado, brindándome siempre amor, apoyo, comprensión.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a cada uno de los maestros por su apoyo, quienes a través de sus enseñanzas forman parte de nuestra formación profesional.

## RESUMEN

La presente investigación titulada Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los Colaboradores de las Boticas de la Provincia de Pisco, Ica, 2019, tiene por objetivo principal determinar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los Colaboradores de las Boticas de la Provincia de Pisco, Ica, 2019. El estudio se sustenta en el bagaje literario de la ciencia relacionada con las variables de estudio inteligencia emocional y clima laboral con sus dimensiones. El ámbito metodológico consideró como diseño de investigación el no experimental transversal correlacional, con una población de 114 participantes, quienes son trabajadores de las boticas de Pisco. La muestra fue de tipo intencional, por lo cual se consideró a los 114 participantes. La técnica que se usó fue la encuesta y como instrumentos el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On y la Escala de Clima Laboral CL-SPC. La validación de los instrumentos con el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada mediante la prueba de consistencia interna Alfa de Cronbach. La comprobación de las hipótesis se realizó con la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman. El estudio llegó a la conclusión de que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el clima laboral en los Colaboradores de las Boticas de la Provincia de Pisco, Ica, 2019, en un nivel moderado o regular ( $R_s=0,829^{**}$ ,  $p=0,00$ ). asimismo, existen relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional y las dimensiones de la variable clima laboral en un nivel de correlación moderada o regular.

**Palabras claves:** inteligencia emocional, clima laboral, adaptabilidad, manejo de estrés, empatía.

## ABSTRACT

The present investigation entitled Emotional Intelligence and Labor Climate in Collaborators of the Apothecaries of the Province of Pisco, Ica, 2019, has as its main objective to determine the relationship between Emotional Intelligence and Labor Climate in the Collaborators of the Apothecaries of the Province of Pisco, Ica, 2019. The study is based on the literary baggage of science related to the study variables emotional intelligence and work environment with its dimensions. The methodological scope considered the non-experimental correlational cross-sectional research design, with a population of 114 participants, who are workers in the Pisco pharmacy. The sample was of an intentional type, for which the 114 participants were considered. The technique used was the survey and as instruments the Bar-On Emotional Intelligence Inventory and the CL-SPC Work Climate Scale. The validation of the instruments with expert judgment and reliability was calculated using the Cronbach's Alpha internal consistency test. Hypothesis testing was performed with Spearman's Rho nonparametric statistical test. The study concluded that emotional intelligence is significantly related to the work environment in the Collaborators of the Apothecaries of the Province of Pisco, Ica, 2019, at a moderate or regular level ( $R_s = 0.829^{**}$ ,  $p = 0,00$ ). likewise, there is a statistically significant relationship between the dimensions of the emotional intelligence variable and the dimensions of the work climate variable at a moderate or regular level of correlation.

**Keywords:** emotional intelligence, work environment, adaptability, stress management, empathy.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema General.....	16
1.2.2. Problemas Específicos .....	16
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. A nivel teórico .....	17
1.3.2. A nivel metodológico.....	17
1.3.3. A nivel práctico .....	18
1.4. Objetivos de la investigación .....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	24
2.2. Bases teóricas de las variables .....	26
2.2.1. Inteligencia emocional .....	26
2.2.2. El Clima laboral.....	35

2.3.	Definición de términos básicos .....	42
<b>III.</b>	<b>MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>44</b>
3.1.	Hipótesis de la investigación .....	44
3.1.1.	Hipótesis general .....	44
3.1.2.	Hipótesis específicas .....	44
3.2.	Variables de estudio.....	45
3.2.1.	Definición conceptual.....	45
3.2.2.	Definición operacional.....	45
3.3.	Tipo y nivel de la investigación .....	46
3.4.	Diseño de la investigación .....	46
3.5.	Población y muestra de estudio.....	47
3.5.1.	Población y muestra .....	47
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	48
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos .....	48
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos .....	48
3.6.3.	Validez y confiabilidad de los instrumentos .....	48
3.7.	Métodos de análisis de datos .....	52
3.8.	Aspectos éticos .....	52
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>55</b>
4.1.	Presentación de resultados .....	55
4.2.	Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	61
4.2.1.	Pruebas de normalidad.....	61
4.2.2.	Proceso de prueba de hipótesis general.....	66
4.2.3.	Proceso de prueba de hipótesis específicas.....	68
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>73</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>81</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>84</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>87</b>
	Anexo 1: Matriz de consistencia .....	88
	Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables .....	89
	Anexo 3: Instrumentos .....	91
	Anexo 4: Validación de instrumentos.....	101

Anexo 5: Matriz de base de datos.....	141
Anexo 6: Propuesta de valor.....	142

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población de estudio de las boticas de la provincia de Pisco, departamento de Ica.....	47
Tabla 2.	Niveles de rango de Inteligencia Emocional – Cuestionario Bar-on .....	49
Tabla 3.	Niveles de rango de Escala de Clima Laboral.....	50
Tabla 4.	Tabla categórica de prueba Alfa de Cronbach .....	50
Tabla 5.	Resumen de procesamiento de casos .....	50
Tabla 6.	Estadísticas de fiabilidad .....	51
Tabla 7.	Resumen de procesamiento de casos .....	51
Tabla 8.	Estadísticas de fiabilidad .....	51
Tabla 9.	Porcentaje de validación de instrumento por juicio de expertos .....	52
Tabla 10.	Dimensión interpersonal de la inteligencia emocional.....	56
Tabla 11.	Dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional.....	57
Tabla 12.	Dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional .....	58
Tabla 13.	Dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional .....	59
Tabla 14.	Dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional .....	60
Tabla 15.	Pruebas de normalidad de la variable 1 .....	61
Tabla 16.	Pruebas de normalidad de la variable 2 .....	65
Tabla 17.	Nivel de correlación .....	66
Tabla 18.	Correlación entre las variables Inteligencia emocional y clima laboral .....	67
Tabla 19.	Correlación entre la dimensión interpersonal y el clima laboral.....	68
Tabla 20.	Correlación entre la dimensión intrapersonal y el clima laboral.....	69
Tabla 21.	Correlación entre la dimensión adaptabilidad y el clima laboral .....	70
Tabla 22.	Correlación entre la dimensión manejo de estrés y el clima laboral .....	71
Tabla 23.	Correlación entre la dimensión estado de ánimo en general y el clima laboral.....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de barras de la dimensión interpersonal .....	56
Figura 2. Gráfico de barras de la dimensión intrapersonal .....	57
Figura 3. Gráfico de barras de la dimensión adaptabilidad .....	58
Figura 4. Gráfico de barras de la dimensión manejo de estrés .....	59
Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión estado de ánimo .....	60

## INTRODUCCIÓN

La tesis “Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los Colaboradores de las Boticas de la Provincia de Pisco, Ica, 2019” considerando probar cómo la inteligencia emocional se relaciona con el clima laboral en los Colaboradores de las Boticas de la Provincia de Pisco, Ica, 2019 y, de ese modo, ver las alternativas viables para solucionar los problemas generados.

La importancia de estudiar las variables indicadas en el presente estudio recae en que una empresa crece cada día por factores positivos. Uno de ellos, que es fundamental, es el clima laboral, el cual muchas veces se ve afectado por la falta de desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores o trabajadores de las empresas. Entonces, con el propósito conocer el clima y luego promover soluciones a través de la mejora del clima laboral, es conveniente conocer el nivel de inteligencia emocional de sus colaboradores. Es aquí, donde se manifiesta la relevancia de esta investigación.

El estudio presentado se organiza en siete partes, que se precisan seguidamente. En la primera parte, se encuentra el Problema de investigación, en el cual se explica el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación del estudio y los objetivos de la investigación.

En la segunda parte, denominada Marco teórico, se ha redactado los antecedentes nacionales e internacionales, el desarrollo de cada una de las variables en función a la literatura especializada y las definiciones de términos básicos.

En la tercera parte, de nombre Métodos y materiales, se presenta el diseño de investigación, el tipo de estudio, las hipótesis, las variables de estudio y su operacionalización, la población y la muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis y los aspectos éticos del estudio.

En la cuarta parte, denominada Resultados, en el cual se presenta el análisis descriptivo e inferencial de los datos recogidos. En la quinta parte, se presenta la Discusión de resultados. En la sexta parte, se mencionan las conclusiones a las cuales arribó el estudio. En la séptima parte, están las recomendaciones; por último, las referencias bibliográficas y los anexos.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La inteligencia emocional, destaca el conjunto de habilidades entre las que destacan el autocontrol, el entusiasmo, la empatía, la perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo, siendo dichas habilidades parte de nuestra configuración genética, así como conductas moldeadas durante los primeros años de vida, siendo perfeccionada a lo largo de la vida.

Por otro lado, se puede señalar señalar que no solo se requiere de un conocimiento cognitivo para el desarrollo de capacidades, sino también, las mismas se complementan con el desarrollo de otras habilidades y/o capacidades para poder relacionarse en el ambiente donde se labora, ya que en éste se pasa gran parte del día realizando actividades, donde se produce un proceso de interacción con los compañeros de trabajo.

En estos tiempos las grandes empresas de todo el mundo, se enfocan en desarrollar la inteligencia emocional como factor preponderante en su desarrollo y productividad, ya que estas influyen directamente en el desempeño laboral de sus colaboradores, el buen manejo de las emociones, el saber afrontar situaciones inesperadas, donde podría haber demasiada presión, ayudando a los colaboradores a tener una mayor productividad y buen desenvolvimiento.

En América Latina, también se están desarrollando grandes enfoques en el desarrollo de la inteligencia emocional a nivel empresarial, por ser un factor preponderante o decisivo en el resultado de la productividad del colaborador. Es importante considerar al ser humano inmerso en una totalidad, fortalecer sus emociones interpretar su nivel de inteligencia emocional y en base a esto tomar acciones necesarias la cual influirá en mejorar su buen desempeño laboral plasmado en productividad.

En el Perú, el término de la inteligencia emocional está adquiriendo una mayor fuerza y relevancia en las grandes organizaciones al observar que la inteligencia emocional juega un papel preponderante en el rendimiento laboral, un

mal manejo de las emociones puede ocasionar crisis emocional afectando e impidiendo que las personas tengan un buen desempeño Laboral. En el Perú, es notable el crecimiento de las grandes cadenas farmacéuticas abarcando lugares donde antes no se podía tener acceso a las misma, esto implica la contratación y manejo de gran número de colaboradores expertos en el área de las cuales, gran parte de ellos, están situados en el área de atención al cliente para las cuales, deben contar con un buen manejo de sus emociones, al tener que lidiar no solo con sus compañeros de trabajo sino también con el cliente.

Es así, que resulta conveniente manifestar que el clima laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo, se puede observar que cada institución posee un clima laboral que lo caracteriza, el cómo se desarrolla el clima laboral influye en la satisfacción de sus colaboradores y, por lo tanto, en la productividad, un inadecuado clima laboral perjudica el ambiente de trabajo y ocasiona situaciones que generan malestar que no se sienten satisfechos en su ambiente de trabajo.

Por otro lado, el ingreso del concepto sobre la inteligencia emocional ha permitido que se den grandes cambios en las organizaciones, pues las mismas dan mayor valor al desarrollo de la inteligencia emocional, ya que éstas permiten tener una mejor interacción con el entorno y por lo cual mejorar la producción.

Al respecto, Goleman (1999) señala que “cada vez son más las empresas para las que alentar las habilidades de la inteligencia emocional es un componente vital para filosofía de gerenciamiento” (p.22). De esta afirmación, se desprende la relevancia que tiene el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores o trabajadores de las empresas, ya que asegura el buen clima laboral en la organización.

En la realidad local, que se observó en la ciudad de Pisco, se pudo apreciar que el crecimiento de cadenas que prestan servicios farmacéuticos, por lo cual actualmente, hay un promedio de 10 establecimientos que ofrecen el servicio de dispensación de medicamentos al cliente. En dichas boticas, laboran personal que tiene contacto frecuente con los clientes, en su mayoría son estudiantes de la carrera de Farmacia, ya sea con estudios culminados o en proceso. Dichos colaboradores reflejan algunas conductas que podrían advertir una falta de manejo de la inteligencia emocional, así como se observó las relaciones interpersonales

entre cada uno de los colaboradores y también con los clientes; por lo cual surgió la idea de realizar una investigación enfocada en conocer la relación entre las variables inteligencia emocional y clima laboral siendo de gran relevancia en primera instancia saber el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores, como bien lo señalan los estudios relacionados con los altos niveles de estrés producidos por las condiciones laborales, la comunicación en las relaciones interpersonales y otros factores podrían afectar de manera negativa o positiva en la productividad y crecimiento de estas empresas dedicadas a la venta de medicamentos a consumidores finales y, además, por el constante trato el cliente como pilar del servicio brindado.

Por todo lo anterior, es que se plantea en el estudio conocer la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco del departamento de Ica, el cual se desarrollará a lo largo del proceso de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

PG ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

PE 1 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interpersonal y el clima laboral de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019?

PE 2 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión intrapersonal y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019?

PE 3 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión adaptabilidad y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019?

PE 4 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión manejo de estrés y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019?

PE 5 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de estado de ánimo en general y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019?

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1. A nivel teórico**

Esta investigación relacionada con la inteligencia emocional y el clima laboral posee gran relevancia, ya que permitirá comprender el comportamiento, las emociones de los colaboradores y cómo estas influyen dentro de su centro de labor. Estas contribuciones permitirán que se realice una mejor gestión en las organizaciones, de tal modo también, será un aporte teórico en la amplia literatura de las variables estudiadas en la investigación, siendo de gran interés para los colaboradores y para quienes realicen investigaciones con las variables estudiadas.

Asimismo, es tan importante que cada empresa contribuya con el desarrollo de la inteligencia emocional de cada colaborador, lo cual permite que ellos utilicen sus emociones de manera correcta y de esta forma poder disminuir los niveles de estrés, tener una comunicación más asertiva y solucionar las diferencias en el ámbito profesional, personal actuando con empatía. El manejo de las emociones intrapersonales reconocer nuestras propias emociones facilita las relaciones con los demás de esta manera se logra tener éxito en el área personal y profesional. Un buen clima laboral es beneficioso para el colaborador y para la empresa. el sentirse a gusto en el puesto de trabajo, ayuda un mejor entendimiento entre los colaboradores, un ambiente donde hay respeto, afecto, empatía contribuirá a tener un mayor desempeño laboral de los colaboradores el cual se verá reflejado en su desempeño laboral.

#### **1.3.2. A nivel metodológico**

Esta investigación es de enfoque correlacional, cuyo objetivo es establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y clima laboral, donde se estableció utilizar como instrumento el Inventario de cociente emocional de BARON, el cual permitirá medir el nivel de inteligencia emocional de cada uno de los colaboradores, y el cuestionario CL-SPC de Sonia Palma, encargado de medir el clima laboral, los resultados obtenidos tienen el objetivo de beneficiar de forma

directa a las empresas farmacéuticas y de servicios, los cuales brindarán elementos metodológicos, que permitirán a dichas empresas tomar las mejores decisiones correctivas en sus colaboradores. Los resultados que se obtienen servirán como aporte para otras investigaciones, en las cuales podrán utilizar los instrumentos aquí indicados, ya que los resultados permitirán que se alcancen los objetivos propuestos, así como la contrastación y validación de cada una de las hipótesis del estudio.

### **1.3.3. A nivel práctico**

Estos resultados brindados por la investigación aportarán un mejor desarrollo de actitudes que ayudarán a mejorar de manera positiva la convivencia entre cada colaborador, permitirá desarrollar la empatía, la solidaridad, la tolerancia, lo cual propiciará una mejor comunicación interna y una mayor identificación de los colaboradores con su centro de labor y/o empresa. La importancia de conocer sobre la inteligencia emocional sus variables internas que afectan el comportamiento de las personas incrementa una capacidad de integración y coordinación. La ventaja de un buen clima laboral y satisfacción de los colaboradores genera buenos resultados en la organización donde se desenvuelve.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Conocer la relación que existe entre la dimensión interpersonal y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

OE 2 Establecer la relación que existe entre la dimensión intrapersonal y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

OE 3 Comprobar la relación que existe entre la dimensión adaptabilidad y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

- OE 4 Averiguar la relación que existe entre la dimensión manejo de estrés y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.
- OE 5 Determinar la relación que existe entre la dimensión estado de ánimo en general y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Villarreal (2017) desarrolló la tesis sobre Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana, para optar el grado de Maestro en Psicología Organizacional. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la inteligencia emocional en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana. El enfoque metodológico fue descriptivo correlacional, para la muestra se consideró 168 trabajadores varones y mujeres, el muestreo fue no probabilístico intencional. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de cociente emocional de BarOn y la escala de Clima Laboral CL-SPC. El estudio llegó a la conclusión de que no existe relación entre las dimensiones del clima laboral, y las dimensiones de la inteligencia emocional, la probabilidad dio mayor a 0.05. asimismo, se evidenció correlaciones de inteligencia emocional con clima organizacional, muy favorable e inteligencia emocional muy desarrollada; clima organizacional favorables con inteligencia emocional alta; clima organizacional de nivel medio con inteligencia emocional promedio, bajo y muy bajo, y clima organización desfavorable con nivel muy bajo de inteligencia emocional.

Esta investigación servirá como aporte en el presente estudio, ya que muestra una mirada diferente a la que se ha evidenciado, puesto que señalan que no hay correlación entre las variables inteligencia emocional y clima laboral así también brinda indicadores de relación entre las dimensiones de las variables que son marcadamente muy bajos. El aporte se mostrará en la discusión de los resultados y ampliará el panorama de la investigación realizada.

Rodríguez (2017) realizó un estudio sobre Inteligencia emocional y percepción del clima laboral en una institución pública de la ciudad del Cusco – 2015. El objetivo fue conocer la relación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral en una institución pública del Cusco. La metodología consideró el diseño correlacional, transversal, no experimental, con una muestra de

79 trabajadores. Se utilizaron como instrumentos para la recolección de datos el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On adaptado al Perú por Ugarriza y la Escala de Clima Laboral de Palma Carrillo. Los resultados a los que arribó la investigación señalan que el 50.6% de los trabajadores poseen una inteligencia emocional adecuada, el 26.6% un nivel muy desarrollado y el 10.1% requiere mejorar dicha inteligencia. Entonces, se concluyó que el 80% de los trabajadores posee un buen desarrollo de la inteligencia emocional. En su mayoría, las edades del 52% oscilan entre 21 y 40 años, con un tiempo de labores de 1 a 5 años en un 57% y en labor administrativa un 61%. Respecto al clima laboral, se encontró que el 55.7% muestra una percepción promedio sobre el clima laboral, el 22.8% muestra una percepción favorable. En ese sentido, los resultados en ambas variables son similares. En conclusión, luego de haber aplicado las pruebas estadísticas pertinentes, se afirma que existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral entre los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco.

El estudio anterior se constituye un aporte para la presente investigación, por cuanto evidencia relación significativa entre dos variables de estudio: inteligencia emocional y percepción del clima laboral en relación a edad, tiempo de labores y, sobre todo, de labor administrativa. Además, el conocimiento brindado favorecerá el análisis y discusión de los resultados.

Mays (2017) realizó un estudio sobre inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016. El objetivo fue determinar la relación que existe entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima, 2016. La metodología siguió un diseño de investigación no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada con el total de trabajadores que son 80 entre trabajadores y funcionarios administrativos. La investigación llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, Lima, 2016 en un nivel moderado fuerte. Asimismo, se evidencia relación

entre las dimensiones de los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, del manejo de la tensión y del estado de ánimo en general.

La investigación anterior aportará al presente estudio en dar a conocer la relación existente entre las variables a nivel moderado fuerte, centrado en este caso en un entorno laboral administrativo. Asimismo, otro aporte es que revela que las dimensiones de la inteligencia emocional están relacionadas con el clima laboral. Es así que servirá para conocer cómo se evidencian tales relaciones y permitirán realizar la comparación con los hallazgos en la investigación desarrollada.

Cusipuma (2018) realizó una investigación denominada Clima laboral y estrés laboral en trabajadores de un centro de salud materno perinatal en Surquillo. El objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral con el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal, en el distrito de Surquillo durante el 2017. La metodología de esta investigación siguió el enfoque de tipo retrospectivo, ya que se aplicó un análisis inferencial para determinar la relación entre clima laboral y estrés laboral. Para esta investigación, se utilizó una cantidad de 80 colaboradores, tomando como muestra de 78 sujetos; se recolectaron los datos mediante los instrumentos de medición: Escala del Clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo, y el Inventario de Estrés laboral de Christina Maslach. los datos a estadístico se procesaron con el programa estadístico STATA, versión 14. En este estudio los resultados arrojaron el clima laboral medianamente favorable en el 51.3% de los entrevistados, y referente al estrés laboral se encontró niveles altos en el 12.8% para cansancio emocional, 32.1% para despersonalización y un nivel bajo en el 30.8 % para realización personal. En manera global, no se halló correlación significativa entre el clima laboral y el estrés laboral ( $r=-0.239$ , Sig.=0.060), a pesar de que ciertas áreas específicas del clima laboral estuvieron correlacionadas con el estrés laboral. De esta forma, el estudio llegó a las siguientes conclusiones: que de acuerdo a los resultados estadísticos no se encontró ninguna correlación entre las variables, clima laboral y estrés laboral, pero sí existe se encontró una correlación entre algunos de los factores del clima laboral con algunas escalas de estrés laboral.

El estudio anterior es un aporte a la investigación por cuanto muestran resultados del clima laboral en un espacio de atención en salud que permitió

conocer nivel de clima laboral y el nivel de estrés. Así, también, se pudo encontrar que no hay correlación entre las variables de estudio, salvo excepción con algunas dimensiones. Este estudio entonces, dará mayores sobre el clima laboral y su relación con el estrés que de algún modo, se relacionan con la inteligencia emocional.

Rojas (2019) realizó un estudio sobre Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017. El objetivo fue determinar la relación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017. Siguió una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental transversal, descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín. Los instrumentos que se aplicaron fueron la Escala de Clima Laboral de Palma Carrillo y el inventario EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory de Bar-On estandarizado para el Perú por Ugarriza. Se obtuvieron como resultados que el 32% de los colaboradores presentan la adaptabilidad como el aspecto de la inteligencia emocional más destacado, luego sigue la inteligencia emocional en el aspecto intrapersonal con un 24% y el 18% a nivel interpersonal. En relación al clima laboral, se obtuvo que el nivel es medio en un porcentaje de 30% de colaboradores de dicha institución, lo cual implica que algunas expectativas se cumplen otras se desprenden de las acciones propias de la realización orientadas al contexto laboral, la comunicación y el desempeño laboral. El estudio llegó a la conclusión de que existe asociación entre tipo de inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

El aporte de esta investigación se refleja, por un lado, en las variables y resultados obtenidos, así como el tipo de diseño metodológico similar al estudio propuesto, así como el uso de los mismos instrumentos que favorecerán en el análisis comparativo, como el conocimiento de la realidad del clima laboral de la municipalidad estudiada y el desarrollo de la inteligencia emocional en sus colaboradores.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Carmona, Vargas y Rosas (2015) realizaron una investigación sobre la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. El objetivo de este trabajo fue identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral en las organizaciones, considerando especialmente, el efecto que pueden ejercer las diferentes inteligencias relacionadas con la generación de conocimientos en la organización. El resultado que se halló con el presente artículo es que si existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral mientras más complicado el trabajo es más necesario el desarrollo de la inteligencia emocional ya no pueden existir de un modo independiente. En esta pesquisa, se arribó a la conclusión de que el desempeño laboral y la inteligencia humana no pueden coexistir, sino se manifiestan los medios para conducir las potencialidades del colaborador en favor de la organización.

El estudio será de gran aporte, ya que revela cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral, lo cual incide también en el clima laboral de la institución, por lo que es de vital importancia que se conozca los niveles de esta inteligencia en los colaboradores, como fue el de tal estudio. Otro aporte, es la conclusión a la cual, donde se señala que ambas deben coexistir por lo que serían estos resultados útiles para realizar el análisis en la presente investigación.

Romero (2016) desarrolló la tesis Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, en la Universidad Rafael Landívar en Quetzaltenango – Guatemala. Tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo contó con una población de 32 colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una institución gubernamental; el instrumento utilizado para medir la inteligencia emocional llamada T.I.E=G, cuya adaptación fue realizada por el licenciado Heberto Efraín De León De León, a partir del cuestionario CE de Cooper. Se llegó a las conclusiones: En la primera conclusión afirma que, la relación que hay entre ambas dimensiones demuestra que las personas tienen nivel de inteligencia emocional óptimo, ayudando a mejorar el ambiente laboral de la organización por medio de aspectos como animar a los miembros de la empresa y hacerlos sentir que son importantes para la

organización; en la segunda conclusión, explica que, dentro de los factores de la inteligencia emocional que se relacionan con el clima organizacional se encuentran las relaciones interpersonales, el liderazgo y la empatía, los cuales se fomentan en la institución por medio de diferentes actividades que se programan; además, considera que al medir la inteligencia emocional y luego, de hacer el proceso estadístico se pudo comprobar que el promedio de inteligencia emocional que manejan las personas en la institución es diestra y se relaciona con el hecho de que algunos factores del clima organizacional se ven afectados.

El principal aporte de la investigación al presente estudio radica en el conocimiento de la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Además, cómo la inteligencia emocional incide en los factores vinculados al clima de la empresa, es así que en dicha institución se promueve actividades para desarrollar este tipo de inteligencia.

Aguayo (2017) realizó un estudio sobre La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditora. El objetivo fue investigar si la inteligencia emocional se relaciona con el clima laboral de la compañía limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados. La metodología consideró una investigación descriptiva y relacional con un diseño no experimental y transversal, con enfoque cuantitativo, empleando el método inductivo y estadístico. Utilizó como técnica la encuesta. Utilizó dos cuestionarios por cada variable: el Cuestionario de Clima Laboral de Sonia Palma y el test CTI (Una medida de la inteligencia emocional de Seymour Epstein). La población que se consideró fue 25 trabajadores. El estudio obtuvo como resultados que la inteligencia emocional es normal y el clima laboral de la compañía es favorable, por lo cual se concluye que, la inteligencia emocional sí se relaciona positivamente con el clima laboral. Así también, la compañía debe considerar la relevancia del bienestar emocional de sus trabajadores y considerar la mejorar de los factores de clima laboral que muestran resultados en un nivel medio para alcanzar un clima laboral óptimo.

Esta investigación será de gran aporte en este estudio, porque analiza la inteligencia emocional y el clima laboral, teniendo en cuenta que el estado emocional de los colaboradores es fundamental en el desempeño laboral, que por ende se ve reflejada en el clima laboral de la empresa. Así entonces, el resultado

encontrado que es la falta de desarrollo emocional, el cual permitirá la mejora del clima laboral, así se podrá realizar la contrastación con los resultados hallados en la presente investigación.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Inteligencia emocional**

#### ***2.2.1.1. Orígenes de la inteligencia emocional.***

Hay tanto interés por parte de la psicología relacionada con la parte afectiva y por el mundo de las relaciones interpersonales, esto no es un tema que se manifestó en la actualidad, puesto que los psicólogos desde muchos años atrás han intentado insertar las emociones dentro del ámbito de la inteligencia. Es así, que se han realizado múltiples investigaciones para explicar la naturaleza de las emociones, el componente emocional de la inteligencia y la influencia o significancia que tienen en la vida del ser humano y, sobre todo en su desempeño ya sea a nivel académico o laboral.

Thorndike (1920) utiliza el término de inteligencia social refiriéndose a la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, y actuar sabiamente en las relaciones humanas. Thorndike señala la existencia de tres tipos de inteligencia: la inteligencia abstracta, la inteligencia mecánica y la inteligencia social. También, Wayne (1976) publica el libro *Tus zonas erróneas* donde, a modo de autoayuda, da pistas útiles para el mejor conocimiento de uno mismo.

Howard (1983) presenta su teoría de las Inteligencias Múltiples: señalando las siguientes Inteligencia lingüística, Inteligencia lógica, Inteligencia musical, Inteligencia visual-espacial, Inteligencia cenestésica, Inteligencia interpersonal.

Mayer y Salovey (1990) fueron estos autores, quienes introdujeron el concepto de la inteligencia emocional pues ellos definieron la inteligencia emocional como:

Habilidad para reconocer e interpretar correctamente cada uno de los indicios y sucesos emocionales propios de la persona y de los demás, para lo cual se deben elaborar estrategias para el mejor manejo emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas

personales y al ambiente. Para estos autores, la inteligencia emocional incluye la inteligencia intrapersonal y la interpersonal, así como otras habilidades.

Goleman (1995) publica su libro *Inteligencia emocional*, que es el más vendido e impulsa el conocimiento de este concepto. En la actualidad, se cuenta con un acercamiento, comprensión y conocimiento acerca de nuestro mundo emocional y de esta manera comprender como esta domina nuestra vida. Goleman a través de sus publicaciones apoyó en la difusión de la inteligencia emocional.

### ***2.2.1.2. Definición de la inteligencia emocional.***

Para Bar-on (1997) la inteligencia emocional es un conjunto de competencias personales, emocionales y sociales y de talento que contribuyen en nuestra habilidad para habituarnos y confrontar las demandas y presiones del medio, incluyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional (Ugarriza, 2001).

Se puede ver como el autor, se enfoca en el desarrollo de la inteligencia emocional y no solamente el cognitivo, ya que ésta nos permite adaptarnos al medio ambiente y tener un bienestar en nuestra salud, en general, identificar las emociones en uno mismo y en los demás, utilizar las emociones de manera adecuada ayuda a guiar el proceso de pensamiento para poder solucionar los problemas que se presentan en el día a día. El coeficiente intelectual y la inteligencia emocional son dos recursos que van de la mano, ya que el uno sin el otro es incompleto.

Bar-On (2005), para este autor la inteligencia emocional puede ser aprendida y se va desarrollando a medida que uno va avanzando por la vida y la experiencia que uno va ganando.

Bar-On ha desarrollado el Emocional Quotient Inventory (EQ-i), instrumento en forma de auto reporte cuyas 5 categorías contienen las siguientes 15 habilidades:

- a) Intrapersonal: Auto consideración, Autoconciencia Emocional, Asertividad, Independencia y Auto actualización.

- b) Interpersonal: Empatía, Responsabilidad Social, Relaciones Interpersonales.
- c) Manejo de Stress: Tolerancia al Stress y Control de Impulsos
- d) Adaptabilidad: Evaluación de la realidad, Flexibilidad, Solución de Problemas.
- e) Estado General de Animo: Optimismo, Felicidad.

### **2.2.1.3. Dimensiones de la inteligencia emocional.**

Las dimensiones de la variable inteligencia emocional se explican a través del Modelo de inteligencia emocional y social de Bar-On, por lo cual está compuesto por cinco componentes:

#### *2.2.1.3.1. Componente intrapersonal.*

Según Ugarriza (2001),

Se entiende como la capacidad que tienen las personas para conocer y entender nuestras propias emociones expresarlas abiertamente es la habilidad de entender que en ocasiones los estados emocionales más profundos no competen con la expresión externa, tanto en uno mismo como también en los demás.

En esta área se nombran los siguientes componentes:

**Comprensión emocional de sí mismo (CM)**, es la habilidad que el individuo manifiesta para percibir y entender su propios sentimientos y emociones poder distinguirlos y de esta forma entender el porqué de estos. saber que originó éstos sentimientos. Este aspecto comprende a los siguientes: **a) Asertividad (AS)** es la habilidad mediante el cual, se expresan los sentimientos y pensamientos sin lastimar los sentimientos de los demás, es la capacidad de hacer valer los derechos sin violar el derecho de los demás .es la capacidad de poder exponer lo que uno percibe sin llegar a utilizar la agresividad; **b) Autoconcepto (AC)** mediante esta habilidad se puede entender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando aspectos buenos y malos. Poder conocer nuestras debilidades y nuestro potencial. Y trabajar con éstos para nuestro beneficio; **c) Autorrealización (AR)** habilidad que permite

realizar lo que realmente, se puede, se quiere y se disfruta al realizarlo, La autorrealización es la satisfacción de haber alcanzado las metas personales es un proceso progresivo para lograr desarrollar las propias, habilidades y talentos de cada persona. está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción; y **d) Independencia (IN)** es la habilidad que permite auto dirigirse, sentirse seguro de uno mismo en los pensamientos, acciones ser independiente emocionalmente. Es la capacidad de tomar decisiones y no tener la necesidad de consultar a otras personas (Ugarriza, 2001).

#### *2.2.1.3.2. Componente interpersonal.*

Según Ugarriza (2001):

Comprende la habilidad de poder percibir el estado de ánimo de los demás ser comprometidos y confiables con buenas habilidades sociales, es decir, que, interactúan, se relacionan bien con los demás. Esta área reúne los siguientes aspectos a saber: a) Empatía (EM) habilidad para poder reconocer y apreciar los sentimientos y ser sensible al sentimiento de los demás, la carencia de empatía destruye la posibilidad de poder mantener relaciones satisfactorias en ámbitos como laborales, familiares, etc.; b) Relaciones interpersonales (RI) habilidad para crear relaciones e interactuar de un y a forma satisfactoria se caracteriza por la capacidad de dar y recibir aprecio afecto, es sentir tranquilidad y comodidad con dichas relaciones; y c) Responsabilidad social (RS) habilidad mediante el cual se demuestra a sí mismo como una persona que colabora, contribuye y es un miembro constructivo del grupo social. Este componente está relacionado con la habilidad de realizar proyectos para con uno mismo y de la misma forma integrando a los demás, actuar de acuerdo con la propia conciencia y obedecer las leyes que tiene la sociedad. Estas personas tienen sensibilidad interpersonal y son capaces de aceptar a otros y utilizar sus talentos para el bienestar de la colectividad y no sólo de sí mismos. Las personas que carecen de esta capacidad, se muestran de manera antisocial, intolerante.

#### *2.2.1.3.3. Componente adaptabilidad.*

Según Ugarriza (2001):

Ayuda a identificar la capacidad que tiene una persona para poder moldearse a las exigencias, normas de su ámbito, entender de manera efectiva las situaciones problemáticas y adaptarse a comprender los siguientes aspectos: **a) Solución de problemas (SP)** permite reconocer y definir los problemas e implementar soluciones. es importante reconocer el problema para poder manejarlos de manera efectiva; **b) Prueba de la realidad (PR)** habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que se experimenta (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo); y **c) Flexibilidad (FL)** habilidad para poder realizar un ajuste adecuado de las emociones, pensamientos y conductas en situaciones cambiantes.

#### *2.2.1.3.4. Componente manejo de estrés.*

Según Ugarriza (2001)

En este componente se observa la capacidad que tiene el individuo para poder resistir a la tensión manteniendo el control de los impulsos mostrando calma frente a las situaciones que producen tensión. Este comprende los siguientes aspectos: **a) Tolerancia al estrés (TE)** habilidad para soportar eventos adversos enfrentando activa y positivamente el stress. Esto permite tener una variedad de respuestas adecuadas a las distintas situaciones que producen tensión, encontrándose asociada con la capacidad para mantenerse relajado y sereno para enfrentar de manera calmada las dificultades sin ser manejado por las emociones que producen desequilibrio; y **b) Control de los impulsos (CI)** habilidad en la cual se tiene, la capacidad de postergar, resistir un impulso. el objetivo del control de impulsos nos ayuda a alcanzar el equilibrio personal. Hace que se piense antes de actuar y reconocer porque se falló en ese determinado momento, reconocer qué factores pudieron incidir para el fracaso y de qué manera se podría dar solución de la manera más correcta.

#### *2.2.1.3.5. Componente de estado de ánimo en general.*

Según Ugarriza (2001):

Esta área mide la habilidad que tiene el individuo para disfrutar de la vida, así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Comprende los siguientes aspectos: **a) felicidad (FE)** es la habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida desfrutar de uno mismo, de demostrar sentimientos positivos; **b) optimismo (OP)** capacidad para poder mirar el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de los malos momentos .es ver la vida de una manera positiva de los pormenores que existe día a día.

#### **2.2.1.4. Teorías relacionadas sobre inteligencia emocional.**

##### *2.2.1.4.1. La teoría de la inteligencia emocional según Salovey y Mayer.*

La inteligencia emocional está definida como la habilidad para distinguir apreciar y manifestar las emociones con exactitud, la capacidad de permitir crear sentimientos que puedan facilitar el pensamiento habilidad para poder entender emociones, regularlos fomentando un crecimiento emocional e intelectual. Salovey y Mayer (1997), citado por Fernández y Extremera (2005), (p. 68).

Salovey, en su definición básica de inteligencia emocional, incluye las inteligencias personales de Gardner, ampliando estas capacidades en cinco esferas:

- a) **Conocer las propias emociones.** el conocimiento de uno mismo, es una de las aptitudes más importantes que se toma dentro de la inteligencia, y la gran importancia de reconocer y ser conscientes de las propias emociones, quien tiene la capacidad de realizar este proceso, es quien toma las mejores decisiones, y quien no está al mando de sus emociones y las mismas, no le traerán buenos resultados en su existir. el poder reconocer nuestras emociones ayuda a que se pueda comprender como debe ser la actitud ante distintas situaciones que se nos presenta. Si no se tiene la habilidad de reconocer las propias emociones de uno mismo, no se podrá reconocer el de los demás.

- b) **El manejo de las emociones.** La inteligencia emocional no se basa sólo en reconocer las emociones, sino también en la capacidad de manejarlas de una manera adecuada es la habilidad de poder calmar la ansiedad, apaciguar la ira y no permitir que la tristeza inunde el ser de una persona, etc. Esta habilidad es fundamental, ya que es en beneficio de la misma persona, pues el manejo de las emociones permite enfrentar las exigencias y pruebas que pone la vida y de la misma forma entender cómo los estados emocionales ayudan a la toma de decisiones ya sea positiva o negativa sobre el razonamiento y la forma de procesar esta información.
- c) **El motivarse a uno mismo.** La capacidad de auto motivarse, es decir, de regular las emociones al servicio de un objetivo es muy importante para prestar atención, conseguir dominar una dificultad y para la creatividad. El auto motivarse permite ser más productivos
- d) **El reconocer las emociones en los demás.** La empatía es la habilidad relacional más importante, pues permite reconocer y ser más sensibles a las emociones, necesidades, deseos del resto de las personas es importante respetar a los demás sin vulnerar nuestros propios derechos.
- e) **La capacidad de relacionarse con los demás.** Está relacionada con la habilidad que implica el manejo de las emociones, de las personas con las que se relacionan.

#### *2.2.1.4.2. La teoría de la inteligencia emocional según Goleman.*

Goleman (1995), en su libro que lleva el título “Inteligencia emocional” define el concepto de inteligencia emocional como “el conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la habilidad propia de tener éxito, al afrontar demandas y presiones del medio ambiente y que implican a las emociones”. (p, 47).

La inteligencia emocional ayuda a comprender la importancia que se tienen que tomar acerca de la emoción, ya que este influye y es un factor importante tanto en el ámbito personal como laboral, y el éxito que se logra al tener un buen manejo emocional.

- a) **Conocer las propias emociones:** el autoconocimiento es el primer escalón que permite poder, manejar las emociones, es tan importante empezar a conocer a uno mismo reconociendo nuestras fortalezas, debilidades, habilidades. Reconocer Un sentimiento mientras ocurre es la clave de la inteligencia emocional, el reconocer nuestras propias emociones nos ayuda a tomar mejores decisiones personales, quien no es capaz de hacerlo está a merced de sus emociones.
- b) **Manejar las emociones:** es la habilidad de poder conducir nuestras propias emociones para que al momento en que puedan ser expresadas se realice de una manera correcta y apropiada, esto implica en tener el poder de bajar el nivel en que se manifiesta la ira, la irritabilidad. El controlar estas emociones toma un papel fundamental para poder mantener una adecuada relación con los demás.
- c) **Motivarse a sí mismo:** las emociones están relacionadas de manera directa con la motivación, la habilidad de poder encaminar las emociones por una ruta adecuada, tiene como resultado el logro de objetivos ,es de suma importancia el auto motivarse realizando actividades creativas .El control de las emociones conlleva a dominar impulsos, esta habilidad permite ser más productivo en la actividad que se realiza.
- d) **Reconocer las emociones de los demás:** la empatía es una habilidad fundamental de las personas de entender y mostrar importancia al sentimiento de los demás. Las personas que poseen empatía tienen la habilidad de poder captar mejor las señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto permite tener mejores relaciones personales es tan importante reconocer las emociones de los demás saber tratar a las personas y comprender sus emociones las reacciones que puedan tener a determinadas situaciones, es como saber decir las cosas entender su punto de vista y respetarla, aunque no se esté de acuerdo
- e) **Establecer relaciones:** El establecer buenas relaciones con el resto es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo,

popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

#### *2.2.1.4.3. La teoría de la inteligencia emocional según Howard Gardner.*

Para Gardner (1995), citado por García y López (2014):

El ser humano debe desarrollar varios tipos de inteligencia pues para él la inteligencia académica no es un factor definitivo para poder conocer la inteligencia de una persona también define como la habilidad necesaria para resolver un problema o para elaborar productos que son importantes en un contexto cultural (p. 81).

El autor considera los siguientes tipos de inteligencia:

- **Inteligencia lingüística.** Esta forma de inteligencia tiene que ver con el manejo de la fonética, utilizando el lenguaje de una forma creativa y adecuada utilizar las palabras de acuerdo a los significados y sonidos que tengan, por ejemplo, los poetas, escritores, etc.
- **Inteligencia musical.** Comprende la habilidad de diferenciar, asimilar y exteriorizar las formas musicales de poseer un buen oído musical que permite apreciar ritmos, tonos tenemos como ejemplo, los compositores, los músicos.
- **Inteligencia lógico-matemática.** Usada para la solución de problemas matemáticas habilidad de poder manejar cadenas de razonamiento e identificar patrones de funcionamiento en la resolución de problemas es la destreza para pensar de manera racional tenemos, por ejemplo, ingeniería, programación.
- **Inteligencia cinestésico-corporal.** Señala la capacidad del manejo del propio cuerpo al momento de realizar movimientos en función del espacio físico y para manejar objetos con destreza. Tener el cuerpo coordinado se puede ver a los bailarines, actores.

- **Inteligencia espacial.** Referida a la habilidad para manejar los espacios, planos, mapas, y a la capacidad para visualizar objetos desde perspectivas diferentes. Se tienen los arquitectos, decoradores, etc.
- **Inteligencia intrapersonal.** Comprende la destreza que tiene una persona para tener un conocimiento sobre su mundo interno, tener acceso a sus sentimientos sus emociones y de esta manera, poder manejarlas y así utilizarlas como guía de sus conductas y comportamiento personal destacan las personas que se conocen bien a sí mismo y tienen la destreza de aplicar su habilidad de manera exitosa, son aquellos que se manejan bien en los diversos ámbitos de la vida.
- **Inteligencia interpersonal.** la habilidad para identificar y comprender las emociones y sentimientos derivados de las relaciones entre las personas y sus grupos. Podemos observar en las personas que laboran en contacto con otras personas como los vendedores, maestros.
- **Inteligencia naturalista.** Se refiere la habilidad para reconocer, separar, los sistemas naturales vivos existentes esto tiene que ver con la sensibilidad y la responsabilidad de proteger los recursos de la naturaleza. Se observa en las que tienen la inteligencia para ordenar las pautas de la naturaleza.

## **2.2.2. El Clima laboral**

### **2.2.2.1. Definición de clima laboral.**

Al respecto Forreando y Gilmer (1964), citado por Gan y Berbel (2011), señalan que el clima consiste en una asociación de peculiaridades de una organización que permiten distinguirla de otras empresas, son duraderas e inciden en las conductas de los actores de la organización.

Chiavenato (1990), citado por Olaz (2013), “sugiere que el clima organizacional se constituye en expresión de la atmósfera organizativa. De entre los elementos que ayudan a su comprensión como son: Las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo y la etapa de la vida del negocio” (p. 5).

Se conoce al clima laboral como el ambiente en el cual se desarrolla entre los empleados ya sea en una empresa u oficina. La calidad del clima laboral incluye de manera directa en la satisfacción de los trabajadores los cuales, se observan notablemente en la productividad de la misma forma el conflicto y malestar de los empleados genera bajo rendimiento. El clima se relaciona estrechamente con la motivación siendo ésta, el empuje que permite luchar en alcanzar metas organizacionales siempre que se satisfaga la necesidad individual, de ahí nace la moral. La moral es una consecuencia de la motivación provocada por la satisfacción o insatisfacción de las necesidades.

En la actualidad, el concepto de clima laboral despierta mucho interés de muchos profesionales. La importancia de su estudio se basa en la interacción que hay entre el sujeto-organización y sujeto-sujeto, los estudios realizados relacionados a este tema fueron ofreciendo múltiples conceptos como el clima laboral es una dimensión de la calidad de vida laboral y la influencia de esta en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización

Palma (2004) citado por Mays (2017) define el clima laboral como:

Apreciación que tiene el trabajador de su entorno laboral y en función a aspectos relacionados como autorrealización, involucramiento con la tarea designada, fiscalización que recibe, ingreso a la información referente con su trabajo en coordinación con los demás miembros de trabajo y condiciones laborales que facilitan su tarea (p. 37).

#### ***2.2.2.2. Dimensiones del clima laboral Sonia palma.***

##### **a) Autorrealización**

Apreciación del trabajador con respecto a la posibilidad que el medio laboral favorezca el desarrollo y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Esta área considera dos aspectos importantes: Existen oportunidades de progresar en la institución y las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse (Palma, 2004).

## **b) Involucramiento laboral**

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de organización. Es la forma en la que los trabajadores aportan para lograr el éxito de una organización. Los aspectos indicados en esta área son los siguientes: Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización y los trabajadores están comprometidos con la organización (Palma, 2004).

## **c) Supervisión**

Apreciación de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión como parte del quehacer laboral vinculado con el apoyo y la orientación en el desarrollo de actividades inmersas en el desempeño cotidianos. Los aspectos que incluye esta área son los siguientes: la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar y el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan (Palma, 2004).

## **d) Comunicación**

la comunicación se refiere al proceso de interacción de modo fluido, claro, coherente y preciso de la información relacionada con la función interna de la organización como con la atención al usuario y sus respectivos clientes. Así también, se debe considerar el acceso a la información necesaria para el cumplimiento de las labores. Cabe señalar que, la entidad promueve la comunicación interna entre sus colaboradores (Palma, 2004).

## **e) Condiciones laborales**

Hace alusión a los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Los aspectos que se incluyen son los siguientes: la remuneración es atractiva en comparación a otras organizaciones y se dispone de tecnología que facilite el trabajo (Palma, 2004).

### **2.2.2.3. Teorías relacionadas al clima laboral**

#### *2.2.2.3.1. Teoría de los dos factores de Herzberg*

Para Herzberg, citado por Chiavenato (1998), la motivación para trabajar depende de dos factores de motivación:

**Factores higiénicos:** este factor está orientada a reconocer las condiciones físicas y ambientales que rodean a los trabajadores como son: los salarios, políticas de empresa, reglamentos internos, oportunidades, tipo de supervisión, etc., esto corresponde a como las organizaciones suelen impulsar a los empleados utilizando motivaciones ambientales. Teniendo conocimiento que los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para contribuir en la conducta de los empleados. La higiene es de carácter preventivo y profiláctico, dirigida a evitar la insatisfacción. Si los factores higiénicos son adecuados, evitan la insatisfacción, ya que su influencia en la conducta no tiene la capacidad de elevar la satisfacción de manera sustancial y de tiempo prolongado, de la misma forma, si se carece de éstas provoca insatisfacción, razón por la que se les llama factores de insatisfacción (Herzberg, citado por Chiavenato, 1998).

**Factores motivacionales:** relacionado, con las tareas y las obligaciones del puesto donde se labora; originando la satisfacción duradera y, por ende, el aumento de la productividad muy superior a lo normal. Al hablar de motivación se orienta a los sentimientos de realización personal, crecimiento y valoración profesional evidenciado en las actividades desarrolladas en el ámbito laboral y que representan retos y desafíos. Cabe señalar, que los factores motivacionales son óptimos porque ayudan a elevar la satisfacción en caso contrario la reducirían (Herzberg, citado por Chiavenato, 1998).

#### *2.2.2.3.2. El clima organizacional Likert*

Likert, citado por Brunet (1987), señala que:

El comportamiento administrativo define comportamiento de los subordinados, la percepción que tiene que de ésta y en parte, por sus informaciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por otra parte, la reacción de una persona se asocia al modo de ver las cosas o

situaciones y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar (p.28).

Likert define tres tipos de variable que determinan las características propias de una organización por lo tanto se cita a tres tipos de variables a saber:

**Variables causales.** Estas variables están definidas como variables independientes, ya que estas variables están dirigidas a señalar la orientación en que una organización evoluciona, así como la adquisición de resultados. las variables se distinguen por dos rasgos esenciales: modificables o transformables por los integrantes de la empresa e independientes, porque hacen modificar a otras variables. En el caso de que no cambien, se evidenciaría una influencia de variables (Likert, 1993).

**Variables intermedias.** Estas variables se adentran en la parte interna de la organización éstas se encargan de medir aspectos como, las motivaciones, las actitudes, el rendimiento, la comunicación, la toma de decisiones, las variables intermediarias asumen un papel de mucha importancia, ya que constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa (Likert, 1993).

**Variables finales.** Son las variables dependientes que resultan del efecto de los dos precedentes, éstas reflejan los resultados obtenidos por la organización, por ejemplo, la productividad, gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa (Likert, 1993).

## **A) Tipos de clima laboral**

Likert, citado por Brunet (1987) en su teoría determina dos tipos de clima organizacional.

### **1) Clima de tipo autoritario**

- **Autoritarismo explotador –sistema I**

Este tipo de clima laboral es el que no tiene confianza en sus trabajadores y las decisiones tomadas son realizadas en la cima de la organización, son tomadas por los representantes de la alta gerencia, sin brindar la confianza necesaria por lo

que trabajadores laboran en una atmósfera de miedo, pocas veces de recompensa la poca relación entre superiores y trabajadores se establece con base en el miedo lo que provoca un ambiente de trabajo desfavorable perjudicando al trabajador y a la propia empresa

- **Autoritarismo paternalista –sistema II**

En este tipo, existe un nivel condescendiente de confianza entre la dirección y los trabajadores, las decisiones se toman también, en escalones inferiores en algunas ocasiones, las recompensas y castigos, son métodos usados para estimular a los trabajadores, los procesos de control siempre se llevan en la cima, pocas veces se encarga a los niveles intermedios y bajos, este tipo de clima juega con las necesidades de los empleados, pero da la impresión de que se trabaja dentro de un ambiente estable y estructurado.

## 2) **Clima de tipo participativo**

- **Consultivo –sistema III**

En este tipo de clima laboral la dirección tiene confianza en sus trabajadores las decisiones son tomadas en la cima de la organización y permiten que se tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores, existe una buena comunicación entre ambas partes, muchas veces con alto grado de confianza, para motivar a sus trabajadores utilizan el castigo y la motivación con poca frecuencia en este tipo de clima, se presenta un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

- **Participativo en grupo –sistema IV**

El sistema de organización cumple un rol importante.

La dirección tiene confianza absoluta en sus trabajadores, este sistema organizacional permite la participación en grupo la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación se da de forma ascendente ,descendente, lateral, la dirección y los empleados integran un equipo para alcanzar los objetivos establecidos, existe una buena relación de amistad entre los altos cargos y los subordinados ,logrando así que los trabajadores se sientan comprometidos con la organización y sigan contribuyendo para el logro de objetivos.

## **B) Factores del clima laboral**

Litwin y Stinger (citados por Alex Ruiz Gómez, Tania Ruiz Gómez, Nils Ruiz Gomes, 2017), manifiestan que los factores que influyen y establecen el clima laboral están formadas por cuestiones internas y externas siendo estas determinantes para el éxito de una empresa ya condicionan el comportamiento de los empleados estos factores son los siguientes:

- a) Liderazgo:** el rol del líder es la de influir en el resto para poder llegar a alcanzar los objetivos establecidos manteniendo siempre el entusiasmo, el éxito de una organización depende de la calidad de liderazgo, pues es quien dirige hacia el logro de las metas de esta forma, se puede señalar que el tipo de liderazgo influye en el clima organizacional.
- b) Toma de decisiones:** en gran parte de las organizaciones la toma de decisiones es tan importante para la productividad de la misma, esto involucra un proceso en el que se tiene que elegir entre dos o más alternativas encaminados siempre a llegar a una solución con el objetivo de solucionar de lograr una meta.
- c) Comunicación:** juega un rol importante en el desarrollo de una organización ,es el vínculo encargado de generar el entendimiento ,la aceptación y la ejecución de proyectos organizacionales ,la comunicación es el medio por donde se transmite la información entre dos o más personas , la misma permite también conocer las necesidades de los miembros de una empresa un buen entendimiento entre los miembros mejora la motivación y el compromiso generando rendimientos positivos de los trabajadores.
- d) Relaciones interpersonales:** es el trato, contacto y comunicación que se da entre personas en diferentes ocasiones son las interacciones que se establece a diario con los compañeros de trabajo, oficina entre otros una buena relación interpersonal permite un cambio de orientación hacia los objetivos del grupo.
- e) Motivación:** es la encargada de determinar la conducta en los integrantes de la organización la motivación involucra la capacidad de

provocar, mantener y dirigir un determinado comportamiento en los trabajadores

### 2.3. Definición de términos básicos

**Ambiente:** Es todo lo que forma parte de una organización, el contexto dentro del cual existe una organización o un sistema (Sites, 2013).

**Autocontrol:** Se denomina autocontrol a la destreza con la que cuenta una persona para realizar control sobre uno mismo. El autocontrol puede tener lados positivos, así como también como lados negativos si es llevado a extremos (Flores, 2016).

**Clima organizacional:** Es la percepción que tienen los miembros de la organización influye se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente, que pueden influir en el comportamiento del trabajador (Sites, 2013).

**Comunicación:** Proceso por el cual se unifica la actividad organizada, es un proceso esencial en el sistema organizativo que ayuda integrar todos los elementos en función de los objetivos de la organización (Terán, 2014).

**Comportamiento:** Es la forma como proceden las personas y organismos, en su entorno este comportamiento puede darse de manera consciente o inconsciente, según la situación a la que está expuesta (Terán, 2014).

**Emoción:** Se refiere a un estado afectivo de la persona manifestada en modificaciones a nivel fisiológico y endocrino de modo natural, producto de la experiencia y en relación con la adaptación al ambiente (Vértices, 2020).

**Empatía:** Es tener en cuenta los sentimientos de los demás es la capacidad de comprender e integrarse de manera activa con sus preocupaciones, percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes (Goleman, 1998).

**Empresa:** Encargada de satisfacer las necesidades del mercado, es la unidad económica que utiliza de recursos materiales y humanos que se encargada de los factores de producción capital y trabajo de la organización (Sites, 2013).

**Habilidades sociales:** Son un conjunto de conductas que da la capacidad de poder relacionarnos con nuestro entorno de una manera satisfactoria y efectiva (Goleman, 1998).

**Inadaptación social:** Estado de la persona en la cual evidencia un conjunto de conductas conflictivas en el entorno social en el cual interactúa (Vértices, 2020).

**Inteligencia:** Es la capacidad intelectual para comprender, recordar y hacer uso práctico y creativo de los conocimientos en situaciones que surgen en la vida diaria (Vértices, 2020).

**Inteligencia emocional:** “La capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios” (Salovey y Mayer, 1990, p. 189).

**Colaborador:** “Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación” (Aguedo, 2011, párr. 1).

**Trabajador:** “1. adj. Que trabaja. 2. adj. Muy aplicado al trabajo. 3. m. y f. Persona que tiene un trabajo retribuido” (RAE, 2020).

**Productividad:** La empresa es productiva si siente que hay que tener eficacia (logro y metas) y ser eficiente al mismo tiempo (Terán, 2014).

**Susceptibilidad:** Síntoma que muestran los sujetos a modo de debilidad sobre todo en espacios de autoritarismo y, sobre todo, cuando el ser humano refleja sentimientos de inferioridad (Vértices, 2020).

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

**Hi:** La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Ho:** La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

###### **Hipótesis específica 1**

**Hi:** La dimensión interpersonal se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Ho:** La dimensión interpersonal no se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

###### **Hipótesis específica 2**

**Hi:** La dimensión intrapersonal se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Ho:** La dimensión intrapersonal no se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

###### **Hipótesis específica 3**

**Hi:** La dimensión de adaptabilidad se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Ho:** La dimensión de adaptabilidad no se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

#### **Hipótesis específica 4**

**Hi:** La dimensión manejo de estrés se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Ho:** La dimensión manejo de estrés no se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

#### **Hipótesis específica 5**

**Hi:** La dimensión de estado de ánimo en general se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Ho:** La dimensión de estado de ánimo en general no se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

### **3.2. Variables de estudio.**

#### **3.2.1. Definición conceptual**

**Inteligencia Emocional:** Es la habilidad para poder identificar los sentimientos propios y de los sentimientos ajenos y tener la capacidad de poder manejarlos (Goleman, 1998).

**Clima laboral:** Son las condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que de esta manera influyen directamente en el desenvolvimiento de los trabajadores (Hernández, 2014).

#### **3.2.2. Definición operacional**

**Inteligencia emocional:** Comprende como la inteligencia emocional es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, incluyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

**Clima laboral:** Comprende al ambiente que se desarrolla en una empresa u oficina donde las personas interactúan, con la capacidad de solucionar sus problemas de manera conjunta.

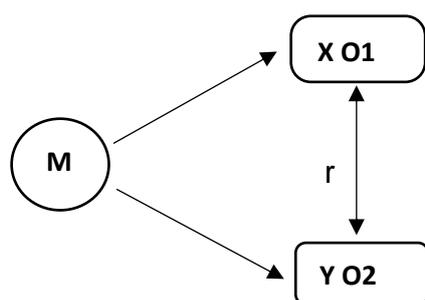
### 3.3. Tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación es básico, porque “busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos (...) se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes” (Valderrama, 2013, p. 38).

La investigación es de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, por lo cual tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relacionado entre tres, cuatro o más variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.81).

### 3.4 Diseño de la investigación

La investigación es no experimental, como bien se señala en la siguiente cita: “[...] en la investigación no experimental se observan fenómenos tal como se dan en un contexto natural, para posteriormente investigarlos” (Hernández *et al.*, 2010, p.154). El diseño de la investigación fue correlacional, por cuanto se buscará como objetivo conocer la relación entre las variables de estudio y sus respectivas dimensiones.



## Donde:

- M: Representa a la muestra de los colaboradores de la cadena de boticas de la provincia de pisco.
- X: Observación de la Inteligencia Emocional.
- Y: Observación del Clima laboral.
- O1: Evaluación de la variable: Inteligencia Emocional, a través de cuestionario.
- O2: Evaluación de la variable: Clima laboral, a través de un cuestionario.
- r: Relación entre las variables de estudio

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población y muestra

La población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández *et al.*, 2010, p.174). Para la presente investigación, la población estuvo conformada por los colaboradores de las diez boticas que hay en la provincia de Pisco, del departamento de Ica, cuya distribución es de la siguiente manera:

**Tabla 1.**

*Población de estudio de las boticas de la provincia de Pisco, departamento de Ica.*

N°	BOTICAS	N° DE TRABAJADORES
04	Cadena 1	48
04	Cadena 2	48
02	Cadena 3	18
TOTAL		<b>114</b>

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, Hernández y Mendoza (2019) afirman que “una muestra es un subgrupo de la población o universo de la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p.196). En el presente estudio, se consideró muestra el tipo no probabilístico intencional, por lo cual el investigador seleccionó la cantidad de elementos de la población que serán considerados como sujetos de muestreo, que en este caso será el total de la población, es decir, los 114 colaboradores de las diferentes boticas de la provincia de Pisco.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Para recoger los datos requeridos en los instrumentos de investigación, se consideró como técnica de recolección de datos la censal, la cual es una técnica utilizada para obtener datos a través de la utilización de cuestionarios y sondeos de opinión masiva con la finalidad de poder reconocer el comportamiento de los encuestados (Muñoz, 2011, p.119).

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Según Hernández *et al.* (2014), el instrumento “es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.217). En el estudio, se utilizaron dos instrumentos, uno por cada variable, los cuales son EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory y la Escala clima laboral CL-SPC.

#### **3.6.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Hablar de la validez implica saber el rasgo de exactitud de característica que se pretende medir y que posee distinta gradualidad, por lo cual es de gran importancia que se caracterice. Si se tratara de instrumentos estandarizados, ya cuenta con validez por lo cual es conveniente presentar la ficha técnica de cada uno de ellos (La Torre, 2007).

#### **Variable 1: Inteligencia emocional**

**Nombre del instrumento original:** EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory

**Autores:** Reuven Bar-On

**Procedencia:** Toronto (Canadá)

**Año:** 1997

**Adaptación peruana:** Nelly Ugarriza Chávez

**Año de adaptación:** 2003

**Tipo de instrumento:** test

**Administración:** individual o colectiva tipo cuadernillo

**Finalidad:** identificar el nivel de inteligencia emocional

**Número de ítems:** 133

**Aplicación:** sujetos de 16 a más. nivel lector de 6° grado de primaria

**Puntuación:** calificación manual o computarizada

**Tiempo de administración:** de 30 a 40 minutos

**Usos:** educacional, clínico, jurídico y en la investigación

**Materiales:** cuestionario que contiene los ítems del I-CE, hoja de respuestas, plantillas de corrección, hoja de resultados y perfiles (A, B)

**Nivel de rango:**

**Tabla 2.**

*Niveles de rango de Inteligencia Emocional – Cuestionario Bar-on*

<i>Puntuaciones</i>	<i>Niveles</i>
130 a más	capacidad emocional muy desarrollada marcadamente muy alta
115 a 129	<b>capacidad emocional muy desarrollada: buena capacidad emocional</b>
86 a 114	capacidad emocional adecuada: promedio
70 a 85	necesita mejorar: baja capacidad emocional
69 y menos	necesita mejorar: muy baja capacidad emocional

Fuente: Elaboración basada en el test de Bar-on.

**Variable 2: Clima laboral**

**Nombre del instrumento original:** Escala clima laboral CL-SPC

**Autores:** Sonia Palma Carrillo

**Año:** 2004

**Tipo de instrumento:** cuestionario

**Número de ítems:** 50

**Aplicación:** Trabajadores con dependencia laboral

**Tiempo de administración:** 15 a 30 minutos aproximadamente

### Nivel de rango:

**Tabla 3.**

*Niveles de rango de Escala de Clima Laboral*

Puntuaciones	Niveles
64 a mas	Clima excelente
43-63	Buen clima
28 -42	Clima ineficaz
0-27	Clima muy desagradable

Fuente: Elaboración basada en la Escala CL-SPC.

La confiabilidad del instrumento fue determinada por la prueba de consistencia interna Alfa de Cronbach, el cual según Córdova: “sirve para medir el nivel de confiabilidad de una escala de Likert [...] determinar su valor. Se establecerá su validez a través de una muestra piloto, con el diseño de una tabla de datos y estimar el coeficiente de confiabilidad” (2013, p. 139).

En este estudio, los instrumentos utilizados fueron estandarizados, por lo cual, ya no fue necesario realizar la validez solo el índice de confiabilidad y por su naturaleza se averiguó que la prueba Alfa de Cronbach, orientada a determinar el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento y el cumplimiento de la confiabilidad solicitada, es de acuerdo con la siguiente tabla de confiabilidad.

**Tabla 4.**

*Tabla categórica de prueba Alfa de Cronbach*

Coeficiente	Relación
0,00 +/- 0,20	Despreciable
0,20 a 0,40	Baja o ligera
0,40 a 0,60	Moderada
0,60 a 0,80	Marcada
0,80 a 1,00	Muy alta

Fuente: Valderrama (2013)

La confiabilidad del instrumento EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory para medir la variable Inteligencia emocional, luego de haber realizado la prueba piloto se obtuvo como resultado.

**Tabla 5.**  
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	114	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	114	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 6.**  
*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	133

El resultado obtenido 0,946 permite afirmar que el instrumento es confiable, porque se encuentra en un nivel de confiabilidad “Muy alta”.

La confiabilidad del instrumento Escala clima laboral CL-SPC para medir la variable Clima Laboral, luego de la aplicación de la prueba piloto, dio como resultado.

**Tabla 7.**  
*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	114	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	114	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 8.**  
*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	114

El resultado obtenido 0,962 permite afirmar que el instrumento es confiable, porque se encuentra en un nivel de confiabilidad “Muy alta”.

Para la validación de los instrumentos se consideró el juicio de expertos. Para tal fin, se consideraron a tres profesionales en Psicología los cuales fueron docentes universitarios con grados académicos aprobados por Sunedu: Dr. Fernando Rosario Quiroz, Mgtr. César Raúl Manrique Tapia y Dr. Luis Barboza Zelada, todos miembros especialistas en la investigación que aportaron en sus respectivos campos. Ellos dieron los siguientes resultados acerca de los instrumentos, tal como se refleja en la siguiente tabla:

**Tabla 9.**  
*Porcentaje de validación de instrumento por juicio de expertos*

N.º	Nombre de experto	Opinión de expertos
1	Dr. Fernando Rosario Quiroz	Aplicable
2	Mgtr. César Raúl Manrique Tapia	Aplicable
3	Dr. Luis Barboza Zelada	Aplicable
Resultado		Aplicable

Fuente: Elaboración propia

De la tabla anterior, se advierte que el cuestionario posee un nivel de confianza muy alto, por lo que se recomienda que puede ser aplicado para la recolección de datos en el presente estudio.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Se inició con la aplicación del cuestionario e inventario ambos en una sola ocasión a cada uno de los colaboradores de las distintas cadenas de boticas que se ubican en la provincia de Pisco. Por ello, la muestra estuvo conformada por hombres y mujeres de todas las edades, la corrección se realizó de manera manual. Respecto al análisis de los datos, se utilizó el software estadístico SPSS versión 25, para generar los resultados, los cuadros estadísticos y el diagrama de barras respectivo.

### **3.8. Aspectos éticos**

Desde el punto de vista ético, se consideró el respeto al participante, por lo cual se les informó de los objetivos de la investigación. Los participantes no fueron

identificados más que con la directora. Se consideraron los principios de confidencialidad y anonimato, por lo cual no brindaron sus nombres y apellidos y los datos recogidos en la investigación fueron únicamente para el fin propuesto en este estudio. La participación fue voluntaria, para tal fin se solicitó que firmen la ficha de consentimiento informado.

Todo lo anterior en concordancia con lo propuesto por el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú, que en el capítulo III sobre el apartado De la investigación señala en dos artículos 24 y 25. El artículo 24<sup>o</sup> plantea que “el psicólogo debe tener presente que toda investigación en seres humanos debe necesariamente, contar con el consentimiento informado de los sujetos comprendidos” (CPP, 2018, p. 6). Por otra parte, el artículo 25 señala que “en todo proceso de investigación el psicólogo debe cautelar la primacía del beneficio sobre los riesgos para los participantes y tener en consideración que, la salud psicológica de una persona prevalece sobre los intereses de la ciencia y la sociedad” (CPP, 2018, p. 6). En concordancia con lo anterior, en el estudio, lo primero que se realizó fue una carta a la representación de las farmacias peruanas para que autoricen el permiso a sus colaboradores para que sean parte de la investigación, ya que la información que se recogió está relacionada con su ámbito laboral y personal. Luego, se consultó a los colaboradores si deseaban participar de la investigación, y la aceptación se confirmó con la firma de la ficha de consentimiento informado. Asimismo, se les indicó que la información que proporcionarán a la investigadora será utilizada solo para el presente estudio, será confidencial y se reservará anónimamente sus datos personales de cada uno de los que aceptan participar en la investigación.

Asimismo, la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley N° 29783, señala respecto a los aspectos éticos relacionados con las variables de estudio, que se orientan a lo propuesto por el artículo 57 sobre la evaluación de riesgos: “El empleador actualiza la evaluación de riesgos una vez al año como mínimo o cuando cambien las condiciones de trabajo o se hayan producido daños a la salud y seguridad en el trabajo (...) se realizan: a) Controles periódicos de la salud de los trabajadores (...)” (Ley N° 29783, 2011, p. 17). En relación con lo prescrito, corresponde realizar evaluaciones periódicas de la salud del trabajador, en la cual

se plantean mejoras cómo es el caso de medir el nivel de desarrollo de inteligencia emocional, porque como los estudios previos lo han demostrado podría incidir en el clima laboral, lo cual afectaría en el desempeño laboral. De ahí, que se justifique el estudio por tratarse de unos de los riesgos evidenciados en las labores que a diario se realizan en las empresas dedicadas al expendio de medicinas como lo son las boticas.

## **IV. RESULTADOS**

El capítulo presenta los resultados descriptivos e inferenciales de manera estadística a partir de los datos recolectados en campo sobre las variables independiente y dependiente. Por otra parte, todas las pruebas estadísticas realizadas fueron aplicadas considerando el 5% de nivel de significancia.

### **4.1. Presentación de resultados**

Sobre los resultados descriptivos, estos fueron obtenidos a través de dos instrumentos, el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On, que consta de 133 ítems y la Escala de Clima Laboral – CL-SPC, que consta de 50 ítems.

En relación con las variables inteligencia emocional y clima laboral, los datos fueron obtenidos de la información proporcionada por los 114 colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco (Ica), en el 2019.

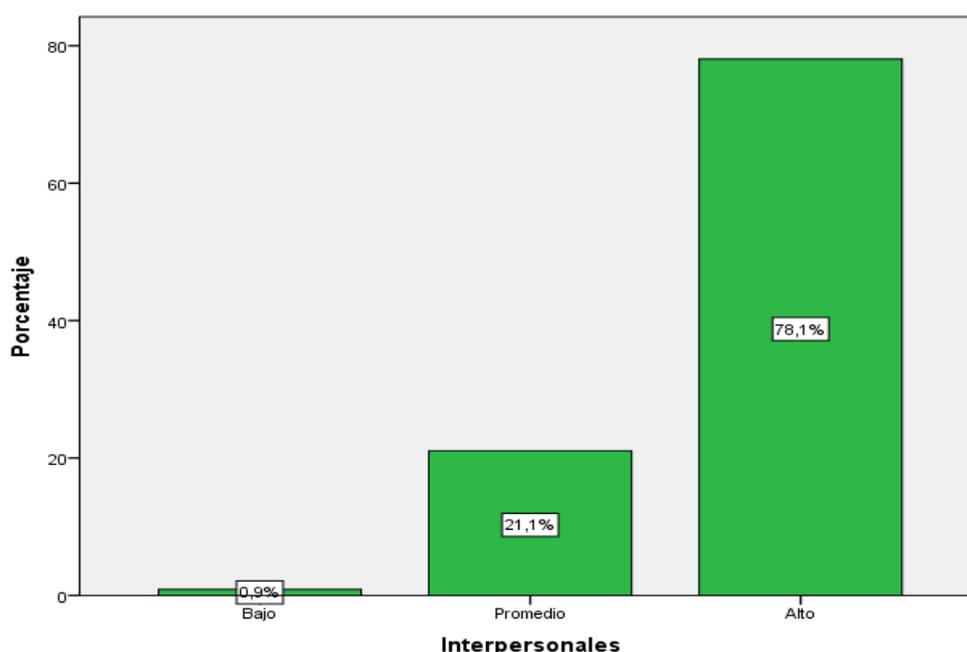
En relación con la presentación de resultados de las variables, se ha considerado la tabla de distribución de frecuencias y el gráfico de barras.

A continuación, se presentan las tablas y los gráficos siguiendo el orden de las preguntas del cuestionario.

**Tabla 10.**  
*Dimensión interpersonal de la inteligencia emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	,9	,9	,9
	Promedio	24	21,1	21,1	21,9
	Alto	89	78,1	78,1	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



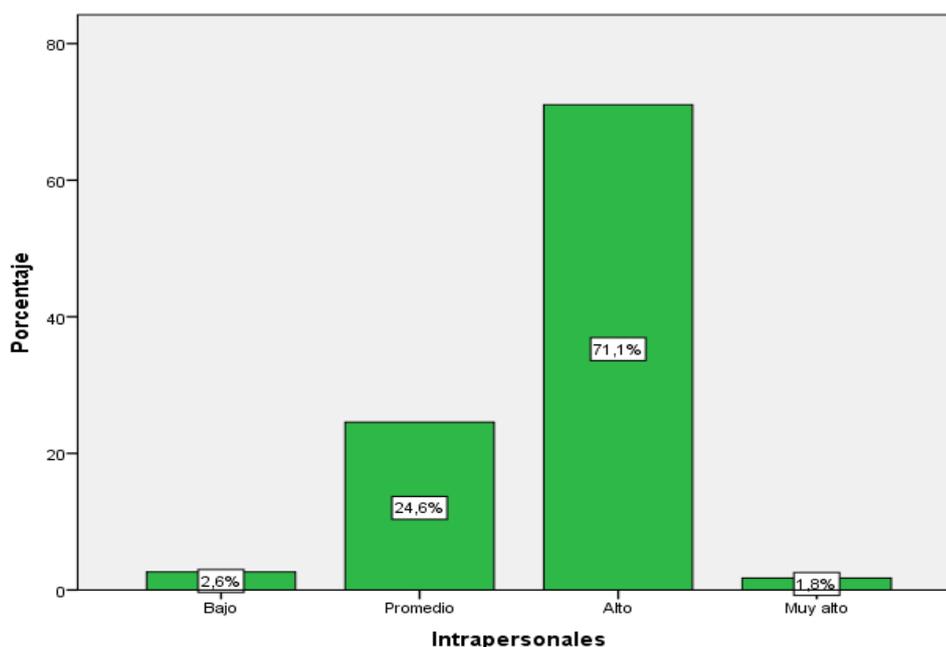
**Figura 1.** Gráfico de barras de la dimensión interpersonal

**Interpretación:** Del inventario de inteligencia emocional realizado a los 114 colaboradores de la botica de la provincia de Pisco (Ica), 2019, se obtuvo como resultado que un porcentaje de 78,1% se encuentra en un nivel “Alto” en relación a la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional. Mientras que un 21,1% de ellos está en un nivel “Promedio” de la misma dimensión. Una minoría de 9% se encuentra en un nivel “Bajo” en relación a habilidades interpersonales.

**Tabla 11.**  
*Dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	2,6	2,6	2,6
	Promedio	28	24,6	24,6	27,2
	Alto	81	71,1	71,1	98,2
	Muy alto	2	1,8	1,8	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



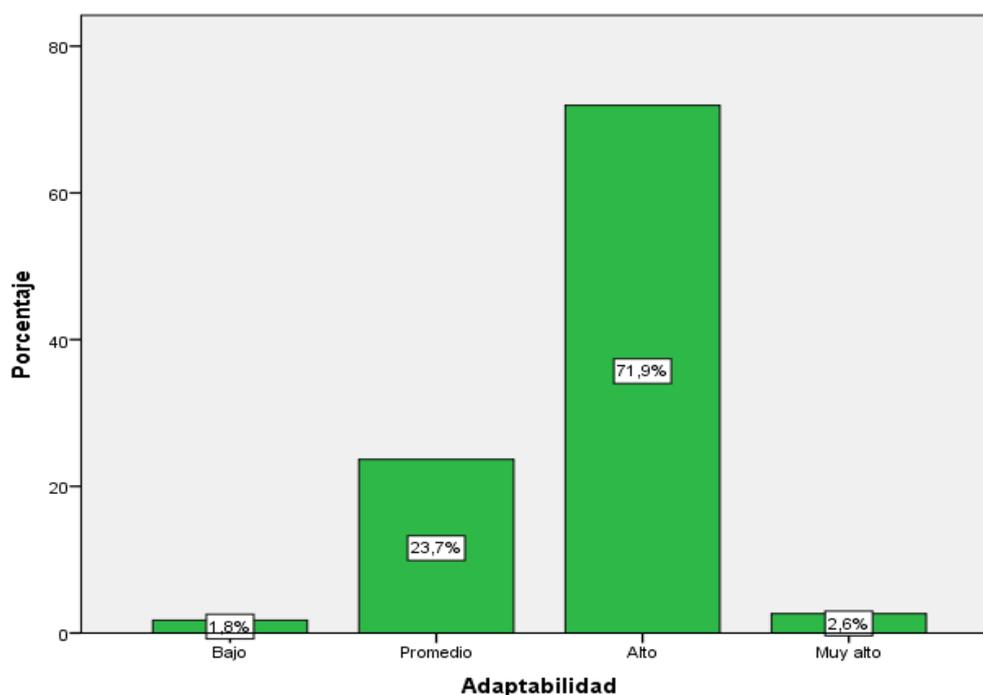
**Figura 2.** Gráfico de barras de la dimensión intrapersonal

**Interpretación:** Del inventario de inteligencia emocional realizado a los 114 colaboradores de la botica de la provincia de Pisco (Ica), 2019, se obtuvo como resultado que un porcentaje de 71,1% se encuentra en un nivel “Alto” en relación a la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional. Mientras que un 24,6% de ellos está en un nivel “Promedio” de la misma dimensión. Hay dos minorías de 2,6% que refleja el nivel “Bajo” y el 1,8% que da cuenta del nivel “Muy alto” en relación a habilidades intrapersonales.

**Tabla 12.**  
*Dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	1,8	1,8	1,8
	Promedio	27	23,7	23,7	25,4
	Alto	82	71,9	71,9	97,4
	Muy alto	3	2,6	2,6	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



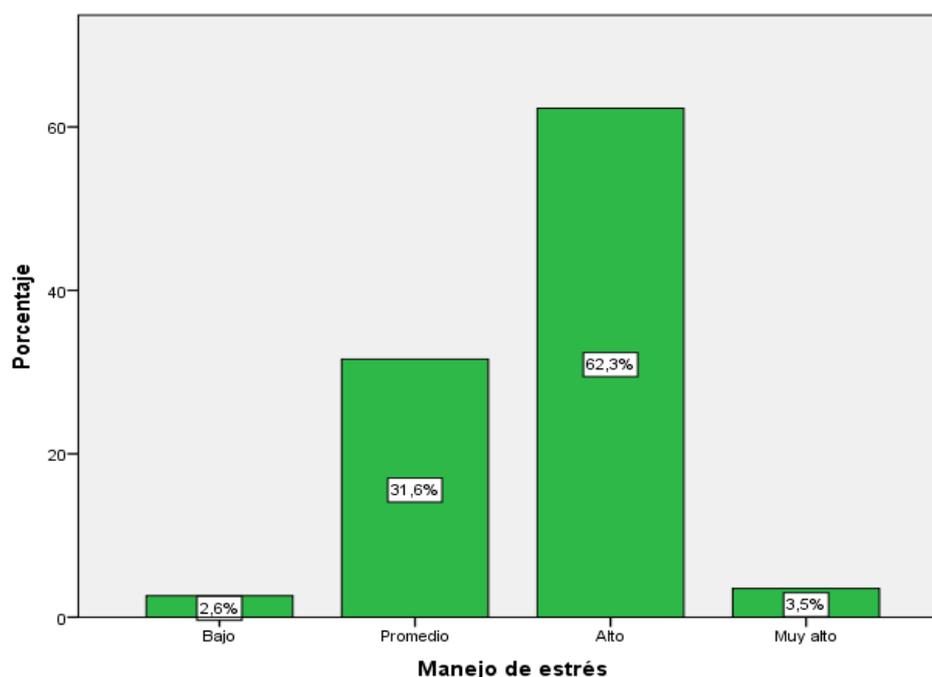
**Figura 3.** Gráfico de barras de la dimensión adaptabilidad

**Interpretación:** Del inventario de inteligencia emocional realizado a los 114 colaboradores de la botica de la provincia de Pisco (Ica), 2019, se obtuvo como resultado que un porcentaje de 71,9% se encuentra en un nivel “Alto” en relación a la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional. Mientras que un 23,7% de ellos está en un nivel “Promedio” de la misma dimensión. Hay dos minorías de 2,6% que refleja el nivel “Muy alto” y un porcentaje de 1,8% que refleja el nivel “Bajo” en relación a la adaptabilidad de la inteligencia emocional.

**Tabla 13.**  
*Dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	2,6	2,6	2,6
	Promedio	36	31,6	31,6	34,2
	Alto	71	62,3	62,3	96,5
	Muy alto	4	3,5	3,5	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4.** Gráfico de barras de la dimensión manejo de estrés

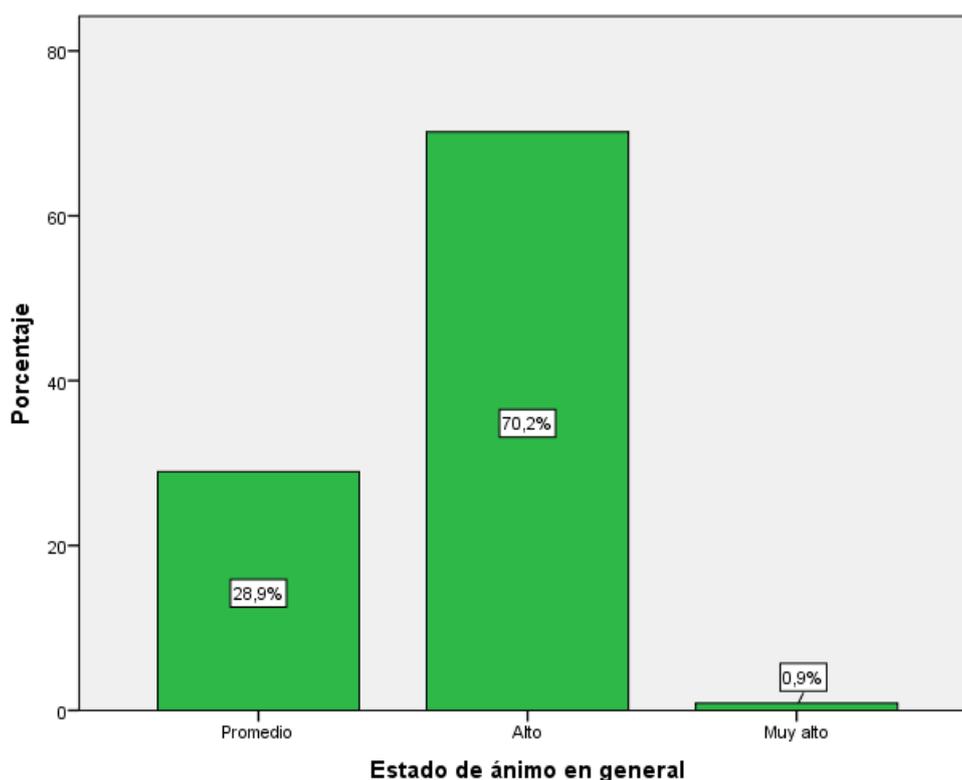
**Interpretación:** Del inventario de inteligencia emocional realizado a los 114 colaboradores de la botica de la provincia de Pisco (Ica), 2019, se obtuvo como resultado que un porcentaje de 62,3% se encuentra en un nivel “Alto” en relación a la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional. Mientras que un 31,6% de ellos está en un nivel “Promedio” de la misma dimensión. Hay dos minorías de 3,5% que refleja el nivel “Muy alto” y el porcentaje de 2,6% que da cuenta del nivel “Bajo” en relación al manejo de estrés.

**Tabla 14.**

*Dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	33	28,9	28,9	28,9
	Alto	80	70,2	70,2	99,1
	Muy alto	1	0,9	,9	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5.** Gráfico de barras de la dimensión estado de ánimo

**Interpretación:** Del inventario de inteligencia emocional realizado a los 114 colaboradores de la botica de la provincia de Pisco (Ica), 2019, se obtuvo como resultado que un porcentaje de 70,2% se encuentra en un nivel “Alto” en relación a la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional. Mientras que un 28,9% de ellos está en un nivel “Promedio” de la misma dimensión. Por último, un porcentaje de 0,9% se encuentra en un nivel “Muy alto” en relación a la dimensión estudiada.

## 4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

El análisis inferencial se realizó en función de las dos variables de estudio, a su vez, antes de realizar el procesamiento estadístico se realizó la prueba de normalidad para verificar si la distribución de los datos es normal y de acuerdo a ellos, determinar las pruebas estadísticas pertinentes y determinar así, el grado de correlación entre las variables.

### 4.2.1. Pruebas de normalidad

Esta se aplicó a cada variable mediante el software SPSS. Dada la cantidad de datos, se consideró de los resultados la prueba de Kolmogorov - Smirnov. La toma de decisiones consideró el valor de significancia así:

Si p valor (significancia) es  $> 0,05$ , la distribución de datos es normal.

Si p valor (significancia) es  $< 0,05$ , la distribución de datos no es normal.

Seguidamente, se presentan los resultados de las pruebas mencionadas sobre la variable inteligencia emocional.

**Tabla 15.**  
*Pruebas de normalidad de la variable 1*

Pruebas de normalidad de inteligencia emocional						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
1	,236	114	,000	,842	114	,000
2	,181	114	,000	,902	114	,000
3	,212	114	,000	,845	114	,000
4	,225	114	,000	,882	114	,000
5	,250	114	,000	,807	114	,000
6	,259	114	,000	,844	114	,000
7	,187	114	,000	,911	114	,000
8	,226	114	,000	,892	114	,000
9	,209	114	,000	,910	114	,000
10	,186	114	,000	,911	114	,000
11	,173	114	,000	,911	114	,000
12	,201	114	,000	,892	114	,000
13	,228	114	,000	,899	114	,000
14	,223	114	,000	,881	114	,000
15	,246	114	,000	,868	114	,000
16	,206	114	,000	,845	114	,000

17	,173	114	,000	,848	114	,000
18	,192	114	,000	,871	114	,000
19	,205	114	,000	,864	114	,000
20	,200	114	,000	,908	114	,000
21	,272	114	,000	,875	114	,000
22	,203	114	,000	,886	114	,000
23	,207	114	,000	,900	114	,000
24	,195	114	,000	,908	114	,000
25	,244	114	,000	,821	114	,000
26	,179	114	,000	,890	114	,000
27	,228	114	,000	,843	114	,000
28	,235	114	,000	,870	114	,000
29	,232	114	,000	,809	114	,000
30	,217	114	,000	,871	114	,000
31	,206	114	,000	,904	114	,000
32	,175	114	,000	,884	114	,000
33	,219	114	,000	,903	114	,000
34	,189	114	,000	,911	114	,000
35	,192	114	,000	,898	114	,000
36	,211	114	,000	,899	114	,000
37	,211	114	,000	,906	114	,000
38	,221	114	,000	,884	114	,000
39	,293	114	,000	,849	114	,000
40	,198	114	,000	,860	114	,000
41	,234	114	,000	,812	114	,000
42	,225	114	,000	,849	114	,000
43	,183	114	,000	,864	114	,000
44	,146	114	,000	,903	114	,000
45	,201	114	,000	,913	114	,000
46	,172	114	,000	,880	114	,000
47	,296	114	,000	,853	114	,000
48	,210	114	,000	,860	114	,000
49	,242	114	,000	,872	114	,000
50	,188	114	,000	,913	114	,000
51	,211	114	,000	,903	114	,000
52	,208	114	,000	,910	114	,000
53	,174	114	,000	,914	114	,000
54	,170	114	,000	,914	114	,000
55	,185	114	,000	,904	114	,000
56	,178	114	,000	,913	114	,000
57	,229	114	,000	,891	114	,000
58	,173	114	,000	,891	114	,000

59	,278	114	,000	,862	114	,000
60	,177	114	,000	,883	114	,000
61	,254	114	,000	,828	114	,000
62	,167	114	,000	,909	114	,000
63	,234	114	,000	,843	114	,000
64	,188	114	,000	,913	114	,000
65	,211	114	,000	,903	114	,000
66	,208	114	,000	,910	114	,000
67	,174	114	,000	,914	114	,000
68	,170	114	,000	,914	114	,000
69	,185	114	,000	,904	114	,000
70	,178	114	,000	,913	114	,000
71	,229	114	,000	,891	114	,000
72	,254	114	,000	,877	114	,000
73	,173	114	,000	,891	114	,000
74	,278	114	,000	,862	114	,000
75	,177	114	,000	,883	114	,000
76	,254	114	,000	,828	114	,000
77	,167	114	,000	,909	114	,000
78	,234	114	,000	,843	114	,000
79	,242	114	,000	,872	114	,000
80	,188	114	,000	,913	114	,000
81	,211	114	,000	,903	114	,000
82	,208	114	,000	,910	114	,000
83	,191	114	,000	,906	114	,000
84	,177	114	,000	,914	114	,000
85	,228	114	,000	,884	114	,000
86	,257	114	,000	,867	114	,000
87	,191	114	,000	,874	114	,000
88	,289	114	,000	,861	114	,000
89	,227	114	,000	,891	114	,000
90	,185	114	,000	,910	114	,000
91	,189	114	,000	,911	114	,000
92	,183	114	,000	,908	114	,000
93	,180	114	,000	,906	114	,000
94	,214	114	,000	,909	114	,000
95	,191	114	,000	,909	114	,000
96	,190	114	,000	,910	114	,000
97	,190	114	,000	,899	114	,000
98	,186	114	,000	,912	114	,000
99	,203	114	,000	,883	114	,000
100	,265	114	,000	,877	114	,000

101	,193	114	,000	,885	114	,000
102	,179	114	,000	,894	114	,000
103	,246	114	,000	,888	114	,000
104	,165	114	,000	,895	114	,000
105	,179	114	,000	,892	114	,000
106	,183	114	,000	,896	114	,000
107	,194	114	,000	,907	114	,000
108	,180	114	,000	,911	114	,000
109	,199	114	,000	,906	114	,000
110	,159	114	,000	,900	114	,000
111	,207	114	,000	,900	114	,000
112	,200	114	,000	,902	114	,000
113	,218	114	,000	,899	114	,000
114	,224	114	,000	,888	114	,000
115	,206	114	,000	,872	114	,000
116	,168	114	,000	,881	114	,000
117	,184	114	,000	,907	114	,000
118	,185	114	,000	,899	114	,000
119	,206	114	,000	,892	114	,000
120	,177	114	,000	,898	114	,000
121	,215	114	,000	,893	114	,000
122	,193	114	,000	,903	114	,000
123	,173	114	,000	,886	114	,000
124	,196	114	,000	,905	114	,000
125	,202	114	,000	,900	114	,000
126	,192	114	,000	,879	114	,000
127	,167	114	,000	,884	114	,000
128	,226	114	,000	,892	114	,000
129	,165	114	,000	,893	114	,000
130	,199	114	,000	,883	114	,000
131	,210	114	,000	,896	114	,000
132	,183	114	,000	,910	114	,000
133	,192	114	,000	,908	114	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la tabla anterior, se observa que la variable Inteligencia emocional obtiene un nivel de significancia 0,000, el cual es mayor que el p-valor (0,05), de ello se infiere que, los datos analizados presentan una distribución normal.

**Tabla 16.**  
*Pruebas de normalidad de la variable 2*

<b>Pruebas de normalidad de clima laboral</b>						
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>				Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
1	,254	114	,000	,828	114	,000
2	,167	114	,000	,909	114	,000
3	,234	114	,000	,843	114	,000
4	,226	114	,000	,874	114	,000
5	,240	114	,000	,794	114	,000
6	,242	114	,000	,872	114	,000
7	,188	114	,000	,913	114	,000
8	,211	114	,000	,903	114	,000
9	,208	114	,000	,910	114	,000
10	,174	114	,000	,914	114	,000
11	,170	114	,000	,914	114	,000
12	,185	114	,000	,904	114	,000
13	,178	114	,000	,913	114	,000
14	,229	114	,000	,891	114	,000
15	,254	114	,000	,877	114	,000
16	,192	114	,000	,868	114	,000
17	,208	114	,000	,837	114	,000
18	,188	114	,000	,872	114	,000
19	,171	114	,000	,875	114	,000
20	,169	114	,000	,912	114	,000
21	,201	114	,000	,913	114	,000
22	,173	114	,000	,891	114	,000
23	,278	114	,000	,862	114	,000
24	,177	114	,000	,883	114	,000
25	,254	114	,000	,828	114	,000
26	,167	114	,000	,909	114	,000
27	,234	114	,000	,843	114	,000
28	,226	114	,000	,874	114	,000
29	,239	114	,000	,791	114	,000
30	,242	114	,000	,872	114	,000
31	,188	114	,000	,913	114	,000
32	,211	114	,000	,903	114	,000
33	,208	114	,000	,910	114	,000
34	,174	114	,000	,914	114	,000
35	,170	114	,000	,914	114	,000
36	,185	114	,000	,904	114	,000
37	,178	114	,000	,913	114	,000

38	,229	114	,000	,891	114	,000
39	,254	114	,000	,877	114	,000
40	,192	114	,000	,868	114	,000
41	,208	114	,000	,837	114	,000
42	,188	114	,000	,872	114	,000
43	,171	114	,000	,875	114	,000
44	,169	114	,000	,912	114	,000
45	,201	114	,000	,913	114	,000
46	,173	114	,000	,891	114	,000
47	,278	114	,000	,862	114	,000
48	,177	114	,000	,883	114	,000
49	,283	114	,000	,859	114	,000
50	,171	114	,000	,884	114	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se ha podido apreciar, la variable Clima laboral presenta un grado de significancia de 0,000, que es mayor del p-valor (0,05), de este resultado se infiere que los datos siguen una distribución normal.

En tal sentido, como las variables de estudio presentan una distribución normal de sus datos y a su vez son categóricas, la prueba estadística pertinente es la Rho de Spearman.

#### 4.2.2. Proceso de prueba de hipótesis general

La asociación o correlación entre las variables de estudio, será determinada según los datos de la tabla.

**Tabla 17.**  
*Nivel de correlación*

Grado	Interpretación
(+/-) 1.00	Correlación perfecta
(+/-) 0.9 - (+/-) 0.99	Correlación muy fuerte o muy alta
(+/-) 0.7 - (+/-) 0.89	Correlación fuerte o alta
(+/-) 0.4 - (+/-) 0.69	Correlación moderada o regular
(+/-) 0.2 - (+/-) 0.39	Correlación débil o baja
(+/-) 0.1 - (+/-) 0.20	Correlación muy débil o muy baja
0	Correlación nula

Fuente: Valderrama (2013)

Además, la toma de decisiones de aceptación o rechazo de la hipótesis será conforme a lo siguiente:

Se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) si la significancia es  $p > 0.05$

Se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) si la significancia es  $p < 0.05$

**Hipótesis alterna ( $H_a$ ):** La inteligencia emocional se relaciona con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** La inteligencia emocional no se relaciona con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Tabla 18.**  
*Correlación entre las variables Inteligencia emocional y clima laboral*

			Inteligencia emocional	Clima laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Sig. (bilateral)	.	0,000
		Coeficiente de correlación	1,000	0,829**
		N	114	114
	Clima laboral	Sig. (bilateral)	0,000	.
		Coeficiente de correlación	0,829**	1,000
		N	114	114

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.24

**Interpretación:** Según lo observado se puede apreciar que el valor de significancia es 0.00 y el coeficiente de correlación es 0,829\*\*, el cual señala que la correlación es fuerte o alta. Entonces, dado el resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, se concluye que la inteligencia emocional se relaciona con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

### 4.2.3. Proceso de prueba de hipótesis específicas

Como se ha podido apreciar en la prueba de normalidad, aplicada a cada una de las variables de estudio, y por las consideraciones indicadas en el apartado por lo cual, se aplicará la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman.

Además, la toma de decisiones de aceptación o rechazo de la hipótesis será conforme a lo siguiente:

Se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) si la significancia es  $p > 0.05$

Se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) si la significancia es  $p < 0.05$

#### Prueba de hipótesis específica 1

**Hipótesis alterna 1 ( $H_a$ ):** La dimensión interpersonal se relaciona con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Hipótesis nula 1 ( $H_0$ ):** La dimensión interpersonal no se relaciona con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Tabla 19.**

*Correlación entre la dimensión interpersonal y el clima laboral*

			Dimensión Interpersonal	Clima laboral
Rho de Spearman	Dimensión Interpersonal	Sig. (bilateral)	.	,000
		Coefficiente de correlación	1,000	,741**
		N	114	114
	Clima laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		Coefficiente de correlación	,741**	1,000
		N	114	114

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.24

**Interpretación:** Según lo observado se puede apreciar que el valor de significancia es 0.00 y el coeficiente de correlación es 0,741\*\*, el cual señala que la correlación es fuerte o alta. Entonces, dado el resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, se concluye que la dimensión interpersonal se relaciona con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

## Prueba de hipótesis específica 2

**Hipótesis alterna 2 (Ha):** La dimensión intrapersonal se relaciona con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Hipótesis nula 2 (Ho):** La dimensión intrapersonal no se relaciona con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Tabla 20.**

*Correlación entre la dimensión intrapersonal y el clima laboral*

			Dimensión Intrapersonal	Clima laboral
Rho de Spearman	Dimensión Intrapersonal	Sig. (bilateral)	.	,000
		Coefficiente de correlación	1,000	,830**
		N	114	114
	Clima laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		Coefficiente de correlación	,830**	1,000
		N	114	114

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.24

**Interpretación:** Según lo observado se puede apreciar que el valor de significancia es 0.00 y el coeficiente de correlación es 0,830\*\*, el cual señala que la correlación es fuerte o alta. Entonces, dado el resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, se concluye que la dimensión intrapersonal se relaciona con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

## Prueba de hipótesis específica 3

**Hipótesis alterna 3 (Ha):** La dimensión de adaptabilidad se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Hipótesis nula 3 (Ho):** La dimensión de adaptabilidad no se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Tabla 21.***Correlación entre la dimensión adaptabilidad y el clima laboral*

			Dimensión Adaptabilidad	Clima laboral
Rho de Spearman	Dimensión Adaptabilidad	Sig. (bilateral)	.	,000
		Coefficiente de correlación	1,000	,756**
		N	114	114
	Clima laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		Coefficiente de correlación	,756**	1,000
		N	114	114

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: SPSS V.24

**Interpretación:** Según lo observado se puede apreciar que el valor de significancia es 0.00 y el coeficiente de correlación es 0,756\*\*, el cual señala que la correlación es fuerte o alta. Entonces, dado el resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto se concluye que la dimensión de adaptabilidad se relaciona con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

**Hipótesis alterna 4 (Ha):** La dimensión de manejo de estrés se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Hipótesis nula 4 (Ho):** La dimensión de manejo de estrés no se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Tabla 22.***Correlación entre la dimensión manejo de estrés y el clima laboral*

Rho de Spearman	Dimensión	Sig. (bilateral)	Dimensión	Clima laboral
			Manejo de estrés	
	Manejo de estrés		.	,000
		Coefficiente de correlación	1,000	,728**
		N	114	114
	Clima laboral		,000	.
		Coefficiente de correlación	,728**	1,000
		N	114	114

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: SPSS V.24

**Interpretación:** Según lo observado se puede apreciar que el valor de significancia es 0.00 y el coeficiente de correlación es 0,728\*\*, el cual señala que la correlación es fuerte o alta. Entonces, dado el resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, se concluye que la dimensión manejo de estrés, se relaciona con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

#### **Prueba de hipótesis específica 5**

**Hipótesis alterna 5 (Ha):** La dimensión de estado de ánimo en general se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Hipótesis nula 5 (Ho):** La dimensión de estado de ánimo en general no se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

**Tabla 23.***Correlación entre la dimensión estado de ánimo en general y el clima laboral*

Rho de Spearman	Dimensión	Sig. (bilateral)	Dimensión	Clima laboral
			Estado de ánimo en general	,000
	Estado de ánimo en general		.	,000
		Coefficiente de correlación	1,000	,477**
		N	114	114
	Clima laboral		,000	.
		Coefficiente de correlación	,477**	1,000
		N	114	114

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: SPSS V.24

**Interpretación:** Según lo observado se puede apreciar que el valor de significancia es 0.00 y el coeficiente de correlación es 0,477\*\*, el cual señala que la correlación es moderada o regular. Entonces, dado el resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, se concluye que la dimensión estado de ánimo, se relaciona con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019, donde la prueba de validez del instrumento se consideró el uso del Alpha de Cronbach. Se obtuvo como resultado 0,825 de confiabilidad para el instrumento denominado Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On y 0,976 de confiabilidad para el instrumento Escala de Clima Laboral CL-SPC. Sobre el valor obtenido como nivel de confiabilidad del 95%, se afirma que los instrumentos son fiables y consistentes de acuerdo con la tabla de valores de Alfa de Cronbach con una categorización de “Muy alta” y de los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede establecer la siguiente discusión.

- 1) Según los resultados estadísticos obtenidos de la hipótesis general, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, donde el valor de significancia estadística es de 0,000 menor a 0,05, lo cual indica que existe una relación significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación que mide el nivel o grado de relación, según el resultado es de 0,829\*\* que indica el grado de relación es fuerte o alta, de ello se desprende que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces, el resultado de esta prueba permite afirmar que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019. Como se puede apreciar, la inteligencia emocional incide significativamente en el clima laboral mostrado entre las interacciones de los colaboradores de las boticas de Pisco. Así también, estos resultados se corroboran con lo encontrado por Rodríguez (2017), quien en su estudio sobre inteligencia emocional y percepción del clima laboral en una institución pública de la ciudad del Cusco llegó a la conclusión de que existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral entre los trabajadores de dicha institución. Además, que más del 50% de ellos evidencia puntuaciones altas en el nivel inteligencia emocional adecuada, un 10.1% de ellos requiere que se trabaje en el

desarrollo de su inteligencia emocional, así también solo un 22,8% percibe el clima de la institución de manera favorable. Asimismo, Mays (2017) encontró su estudio sobre inteligencia emocional y clima organizacional que existe relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organización en los trabajadores administrativos de una institución privada. Otro estudio que permite corroborar lo hallado en el presente trabajo es el de Aguayo (2017), quien en su investigación sobre inteligencia emocional y clima laboral en la compañía TCAUDIT encontró que la inteligencia emocional es normal y el clima laboral es favorable, por lo llegaron a la conclusión de que la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el clima laboral. Es relevante destacar que los factores de clima laboral se encuentran en un nivel medio de desarrollo. Sin embargo, Villarreal (2017) en su estudio sobre clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana encontró que no hay relación entre las variables de estudio y en cada una de las dimensiones del clima laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional. Esta información la aseveró teniendo en cuenta que al valor de probabilidad o significancia, el cual salió mayor al parámetro normado que es 0,05. Salvo en la dimensión estado de ánimo y las dimensiones de clima laboral involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral. Por consiguiente, es preciso señalar que Villarreal (2017), en su estudio, no halló correlaciones significativas entre los componentes y subcomponentes de la inteligencia emocional con los factores del clima organizacional, solo recomienda que se consideren algunas competencias personales que integran la inteligencia emocional y que favorecen un mejor clima en el entorno laboral. Otro de los estudios que encontró resultados similares es el de Rojas (2019), quien halló asociación entre la inteligencia emocional teniendo en cuenta los tipos de inteligencia, sobre todo el aspecto de la mencionada inteligencia más importante es la adaptabilidad en un 24% y en un 18% la interpersonal. Por otra parte, Carmona, Vargas y Rosas (2015) encontró que sí hay relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, si el trabajo exige mayor compromiso o entrega del colaborador es necesario que se posea un alto nivel de inteligencia emocional. Otro estudio es el planteado por Romero

(2016) halló relación entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional, señalando que las personas con un alto nivel de inteligencia emocional son contribuyentes a mejorar el clima de la institución, sobre todo los aspectos más incidentes son las relaciones interpersonales, el liderazgo y la empatía; por lo que afirma también, que los promedios sobre esta inteligencia por afectar a algunos aspectos del clima organizacional.

- 2) En caso de los resultados obtenidos de la hipótesis específica N° 1, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, donde el valor de significancia estadística es de 0,000 menor a 0,05, lo cual indica que existe una relación significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación que mide el nivel o grado de relación, según el resultado es de 0,741\*\*, que indica el grado de relación es fuerte o alta, de ello se desprende que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces, el resultado de esta prueba permite afirmar que la dimensión interpersonal se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019. Efectivamente, por ello es de gran relevancia que se potencien las habilidades interpersonales tal que garantice el buen clima laboral en las organizaciones. Estos estudios se corroboran con lo hallado por Mays (2017) encontró correlación significativa entre el componente interpersonal y el clima organizacional a nivel moderado o regular ( $R_s=0,519^{**}$  y  $p=0,00$ ). Por su parte, Rojas (2019) en relación con el componente señalado muestra una predominancia en un porcentaje de 18%, así también se pudo encontrar que el 30% de los colaboradores señala que el clima laboral se encuentra en un nivel medio, por tanto hay un buen grupo que está en proceso de validar al clima laboral como positivo, lo cual es acorde con el desarrollo de su inteligencia emocional. Por último, se debe indicar que en el estudio de Villarreal (2017) no se evidenció correlación entre el clima organizacional y las dimensiones (componentes) y subcomponentes de la inteligencia emocional con los factores que afectan al clima organizacional a nivel de los trabajadores de la organización en donde se realizó el estudio. Por otro lado, Rodríguez (2017) en su estudio halló correlación significativa entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral, por lo cual se puede advertir que el desarrollo de la inteligencia

emocional en el modo de percibir al clima laboral en una organización, puesto que más del 50% de sus trabajadores mostró tener una inteligencia emocional y/o muy desarrollada. Otro estudio es de Carmona, Vargas y Rosas (2015), quienes encontraron que sí hay relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, si el trabajo exige mayor compromiso o entrega del colaborador es necesario que se posea un alto nivel de inteligencia emocional.

- 3) En caso de los resultados obtenidos de la hipótesis específica N° 2, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, donde el valor de significancia estadística es de 0,000 menor a 0,05, lo cual indica que existe una relación significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación que mide el nivel o grado de relación, según el resultado es de 0,830\*\*, que indica que el grado de relación es fuerte o alta, de ello se desprende que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces, el resultado de esta prueba permite afirmar que la dimensión intrapersonal se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019. Como se ha podido apreciar, las relaciones y habilidades interpersonales se relacionan con el clima laboral en las empresas. Es así, que los resultados se corroboran con los hallados por Romero (2016), quien en su tesis Inteligencia emocional y clima organizacional halló la existencia de relación entre las variables estudiadas a su vez encontró que las personas que poseen un alto nivel de inteligencia emocional ayudan a mejorar el clima laboral de las empresas. Dentro de los factores de inteligencia emocional relacionados con el clima organizacional se encuentran los interpersonales, el liderazgo y la empatía, ya que en la institución se fomenta el desarrollo de los mismos. Por otro lado, Mays (2017) encontró correlación significativa entre el componente intrapersonal y el clima organizacional a nivel moderado o regular ( $R_s=0,619^{**}$  y  $p=0,00$ ). Por otra parte, Villarreal (2017), en su estudio, no halló como resultados correlación entre el clima organizacional y las dimensiones (componentes) y subcomponentes de la inteligencia emocional con los factores que afectan al clima organizacional a nivel de los trabajadores de la organización. Por su parte, Rojas (2019) señala que el clima laboral se asocia con el tipo de

inteligencia emocional, ese caso con la intrapersonal, así también, que el clima laboral se ve afectado por factores como la autorrealización, el involucramiento laboral, la comunicación y las condiciones laborales. Finalmente, Rodríguez (2017) en su estudio sobre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral halló correlaciones significativas, donde el p valor fue menor a 0.05 (0.007), por lo cual se advirtió que el desarrollo de la inteligencia emocional en el modo de percibir al clima laboral en una organización, puesto que más del 50% de sus trabajadores mostró tener una inteligencia emocional y/o muy desarrollada.

- 4) En caso de los resultados obtenidos de la hipótesis específica N° 3, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, donde el valor de significancia estadística es de 0,000 menor a 0,05, lo cual indica que existe una relación significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación que mide el nivel o grado de relación, según el resultado es de 0,756\*\*, que indica que el grado de relación es fuerte o alta, de ello se desprende que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces, el resultado de esta prueba permite afirmar que la dimensión de adaptabilidad se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019. Estos estudios se corroboran con lo hallado por Mays (2017) en su estudio sobre las variables inteligencia emocional y clima organizacional en el caso de las áreas administrativas de una Universidad Privada de Lima Norte, en la cual encuentra correlación entre la dimensión adaptabilidad y el clima laboral, el tipo de correlación es moderada ( $R_s = 0,599^{**}$  y  $p = 0,00$ ). En ese sentido, se puede ver que hay vínculo entre la dimensión mencionada y el clima laboral. Por otro lado, Rojas (2019) en su estudio sobre inteligencia emocional y clima laboral encontró que el 32% de los colaboradores muestran un alto puntaje en el componente adaptabilidad, lo que permite afirmar que menos de la mitad se adaptan fácilmente al clima laboral, mientras que el resto aún se encuentra en proceso de desarrollo de tal componente de la inteligencia emocional. Además, que un 32% de los colaboradores de la organización muestran la dimensión como el aspecto de la inteligencia emocional más desarrollado, el cual se evidencia en la resolución de problemas, prueba de la realidad y de

la flexibilidad. Por otra parte, Villarreal (2017), en su estudio, no halló correlación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional con los factores que afectan al clima organizacional a nivel de los trabajadores de la organización, ni con los demás componentes y subcomponentes de la variable mencionada. Por último, el estudio de Rodríguez (2017) reveló la existencia de correlación significativa entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral, que haciendo un análisis se puede afirmar que el desarrollo de la inteligencia emocional puede incidir en la forma de percibir el clima laboral en la empresa, ya que en los resultados hallados se encontró que más del 50% de sus trabajadores mostró tener una inteligencia emocional y/o muy desarrollada, de ello se desprende que la desarrollo de tal inteligencia favorece en la generación del buen clima laboral.

- 5) En caso de los resultados obtenidos de la hipótesis específica N° 4, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, donde el valor de significancia estadística es de 0,000 menor a 0,05, lo cual indica que existe una relación significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación que mide el nivel o grado de relación, según el resultado es de 0,728\*\*, que indica que el grado de relación es fuerte o alta, de ello se desprende que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces, el resultado de esta prueba permite afirmar que la dimensión de manejo de estrés se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019. Como se ha podido evidenciar, el manejo del estrés laboral está relacionado con el clima laboral. Estos estudios se corroboran con lo hallado por Mays (2017), en su estudio sobre inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de una Universidad de Lima Norte, en los cuales encontró correlación moderada entre el manejo de la tensión o estrés y el clima organizacional ( $R_s=0,548^{**}$  y  $p=0,00$ ). Sin embargo, Cusipoma (2018), en su estudio sobre clima laboral y estrés laboral en trabajadores de un centro de salud no halló relación significativa entre las variables de estudio ( $r=0,239$  y  $p=0,060$ ), pese a que en algunas áreas específicas del clima laboral había correlación con el estrés laboral. Por otro lado, Villarreal (2017), en su estudio, los resultados evidenciaron que no hay correlación entre el clima organizacional y la

dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional con los factores que afectan al clima organizacional a nivel de los trabajadores de la organización. Por otro lado, Rodríguez (2017) halló correlación significativa en su estudio sobre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral, por lo cual se puede advertir que el desarrollo de la inteligencia emocional afecta en el clima laboral de la empresa. Por su parte, Rojas (2019) halló asociación estadísticamente significativa entre el tipo de inteligencia emocional y el clima laboral, por lo cual el resultado es similar al hallado en el estudio que se ha emprendido.

- 6) En caso de los resultados obtenidos de la hipótesis específica N° 5, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, donde el valor de significancia estadística es de 0,000 menor a 0,05, lo cual indica que existe una relación significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación que mide el nivel o grado de relación, según el resultado es de 0,477\*\*, que indica que el grado de relación es moderado o regular, de ello se desprende que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces, el resultado de esta prueba permite afirmar que la dimensión de estado de ánimo en general se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019. Como se ha podido demostrar, el estado de ánimo en general se relaciona con el clima laboral, por lo cual es de gran relevancia trabajar con los colaboradores en el buen estado de ánimo. Estos estudios se corroboran con lo hallado por Mays (2017), quien en su estudio encuentra correlación moderada entre el estado de ánimo en general y el clima organizacional ( $R_s=0,587^{**}$  y  $p=0,01$ ). De tal resultado, se desprende que el estado de ánimo influye en la práctica del buen clima laboral en el trabajo diario, ya sea relacionándose entre colaboradores y con los clientes. Asimismo, de acuerdo con lo propuesto por los teóricos principalmente por Ugarriza (2001), así como Mays (2017), Rojas (2019), que el estado de ánimo permite al individuo manifestar el disfrute de la vida, el optimismo para ver lo más excelso de aquella. Siendo así, el estado de ánimo manifestándose en una actitud positiva ante la vida, garantiza el desarrollo de la inteligencia emocional que, por ende, incide en la mejora del clima laboral. Por otro lado, Villarreal (2017) no encontró correlación entre el

clima organizacional y las dimensiones (componentes) y subcomponentes de la inteligencia emocional, que en este caso es con el estado de ánimo con los factores que afectan al clima organizacional en los trabajadores de la institución en donde se aplicó el estudio. Por último, Rodríguez (2017) en su estudio concluyó señalando que hay correlación significativa entre inteligencia emocional y percepción del clima laboral, lo que permitió deducir que el desarrollo de la mencionada inteligencia podría garantizar un mejor clima laboral evidenciando en el desempeño y en el modo de percibir o categorizar, el clima laboral de la institución donde se viene laborando.

## VI. CONCLUSIONES

Después de analizar los datos de la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019, tal como se ha demostrado en los resultados estadísticos obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo que el grado de relación es fuerte o alta ( $R_s = 0,829^{**}$ ) y la significancia estadística indica que existe una relación significativa ( $p = 0,000$ ).

Segunda: Se determinó que la dimensión interpersonal se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019, tal como se ha demostrado en los resultados estadísticos obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo que el grado de relación es fuerte o alta ( $R_s = 0,741^{**}$ ) y la significancia estadística indica que existe una relación significativa ( $p = 0,000$ ).

Tercera: Se determinó que la dimensión intrapersonal se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019, tal como se ha demostrado en los resultados estadísticos obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo que el grado de relación es fuerte o alta ( $R_s = 0,830^{**}$ ) y la significancia estadística indica que existe una relación significativa ( $p = 0,000$ ).

Cuarta: Se determinó que la dimensión adaptabilidad se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019, tal como se ha demostrado en los resultados estadísticos obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo que el grado de relación es

fuerte o alta ( $R_s = 0,756^{**}$ ) y la significancia estadística indica que existe una relación significativa ( $p = 0,000$ ).

Quinta: Se determinó que la dimensión manejo de estrés se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019, tal como se ha demostrado en los resultados estadísticos obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo que el grado de relación es fuerte o alta ( $R_s = 0,728^{**}$ ) y la significancia estadística indica que existe una relación significativa ( $p = 0,000$ ).

Sexta: Se determinó que la dimensión estado de ánimo en general se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019, tal como se ha demostrado en los resultados estadísticos obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo que el grado de relación es moderado o regular ( $R_s = 0,477^{**}$ ) y la significancia estadística indica que existe una relación significativa ( $p = 0,000$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda al área de Gerencia de las boticas promover proyectos que potencien el desarrollo de la inteligencia emocional de los colaboradores tal que se pueda promover la mejora continua y así propiciar siempre el buen clima laboral, por ende la mejora del desempeño laboral de los mismos.
- Segunda: Se recomienda al área de Recursos Humanos de la organización evaluar continuamente a sus colaboradores, ya que como la mayoría está en contacto con el cliente requiere tener un alto nivel de desarrollo de su inteligencia así como el manejo del estrés, ya que un buen estado ánimo y control emocional, previene la generación del estrés y por ende un mejor servicio de atención al cliente.
- Tercera: Se recomienda a los jefes o supervisores de las boticas de la ciudad de Pisco promover el fortalecimiento de buenas actitudes y acciones orientadas a la mejora del componente intrapersonal e interpersonal de los colaboradores a fin de que su desempeño laboral sea más efectivo y con ello genere mayor número de clientes y se eleva la rentabilidad de las empresas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguayo, G. (2017). *La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditora*. (Informe final del trabajo de titulación de Psicóloga Industrial). Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Bar-On, R. (1997). *El inventario de inteligencia emocional: Una prueba de inteligencia emocional*. Toronto: Multi-Health Systems University, Boston. Recuperado de [http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/BarOn\\_extracto-web.pdf](http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/BarOn_extracto-web.pdf)
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas.
- Carlos, M. (2011) *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson educación.
- Carmona-Fuentes, P. y Vargas-Hernández, J., G. y Rosas-Reyes, R., E. (2015). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5530/553056601004>
- Chiavenato, E. (1998). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Colegio de Psicólogos del Perú (2018). *Código de ética y deontología*. Recuperado de [http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Córdova, I. (2013). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cusipuma, E. (2018). *Clima laboral y estrés laboral en trabajadores de un centro de salud materno perinatal en Surquillo*.
- Fernández, P, Berrocal, N y Extremera. (2005). *La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey: Revista interuniversitaria de formación profesorado 19 (3), 63-93*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- Flores, J. (agosto de 2016). *Inteligencia emocional*. Recuperado de <http://lainteligenciaemocionali.blogspot.pe/2016/08/glosario-terminos-clavessobre.htm>
- García, H. (2015). *Inteligencia emocional y clima institucional percibido por los docentes en las instituciones educativas de Yanama-Ancash, 2014*.
- Gardner, H. (1983). *Inteligencias múltiples, la teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.

- Goleman, D. (1999). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Buenos Aires: Vergara.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Vergara.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Vergara
- Hernández, R. y Fernández, C. y Baptista, P. (2012, p,240). *Metodología de la investigación*. Costa Rica. Recuperado de <http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cecaedes/metodología-de-lainvestigacion.pdf>.
- Hernández, E. (24 de mayo de 2014). *La importancia del clima laboral en una empresa*. Recuperado de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboralempresa/23773652>
- Hernández. y Mendoza (2019) *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas cualitativas y mixtas*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Jiménez, A. (2017) *Inteligencia emocional*. En: AEPap (ed.). Curso de Actualización Pediatría 2017. Madrid: Lúa Ediciones 3.0; 2017. p. 479-9.
- Mays, J. (2017). *Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016*. (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de Negocios - MBA). Universidad César Vallejo, Perú.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). *¿Qué es la Inteligencia emocional? Desarrollo emocional: Implicancias en la educación*. New York: Basic Books.
- Montalvo, A. (2011). *Recursos humanos por Aguedo Montalvo*. Recuperado de <http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/que-es-un-colaborador.html>
- Olaz, A. (2013). *El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfica –descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. Aposta revista de ciencias sociales*, (56) undefined-undefined. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4959/495950252002>
- Palma, S. (2004). *Construcción de la escala de clima laboral (CL-SPC) en una muestra de trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima, Perú.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2020). *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.4 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [17 de diciembre de 2020].
- Rodríguez, T. (2017). *Inteligencia emocional y percepción del clima laboral en una institución pública de la ciudad del Cusco – 2015*. (Tesis para optar el título profesional de psicóloga). Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Rojas, F. (2019). *Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Psicología). Universidad César Vallejo, Tarapoto.

- Romero, H. (2016). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional (Tesis de Grado)*. Universidad Rafael Landívar campus de Quetzal. Tenango, México. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>
- Salovey, R. y Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3), pp. 185-211.
- Sites. (2013). *Organización y administración de empresas*. Recuperado de <https://sites.google.com/site/empresasgoncalves/home/glosario-de-terminos>
- Terán, D. (20 de julio de 2014). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <http://pnfcomportamientoorganizacional.blogspot.pe/2014/07/glosario-determinos-del-comportamiento.html>
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On (Ice), en una muestra de Lima Metropolitana*. Persona, (4), 129-160. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. (2.ª ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Vértices Psicólogos (2020). *Diccionario de Psicología*. [versión en línea] <http://www.verticespsicologos.com/agora-psicologia/diccionario/> [Consultado el 4 de setiembre de 2020].
- Villarreal, G. (2017). *Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana*.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los Colaboradores de las Boticas de la Provincia de Pisco, Ica, 2019

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis de la investigación	Variables	Métodos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interpersonal y comunicación en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión intrapersonal y autorrealización en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión adaptabilidad y condiciones laborales en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión manejo de estrés y la supervisión en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de estado de ánimo en general e involucramiento laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión interpersonal y comunicación en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión intrapersonal y la autorrealización en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión adaptabilidad y condiciones laborales en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión manejo de estrés y la supervisión en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión estado de ánimo en general e involucramiento laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación entre la dimensión interpersonal y comunicación en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.</p> <p>Existe relación entre la dimensión intrapersonal y autorrealización en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.</p> <p>Existe relación entre la dimensión de adaptabilidad y condiciones laborales en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.</p> <p>Existe entre relación entre la dimensión manejo de estrés y supervisión en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.</p> <p>Existe relación entre la dimensión de estado de ánimo en general e involucramiento laboral en los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco, Ica, 2019.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Inteligencia emocional</p> <p><b>Variable 2:</b> Clima laboral</p>	<p><b>El estudio:</b> es cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

<b>Variable 1: inteligencia emocional</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
Intrapersonales	- Conocimiento de sí mismo (CM)	22,25,35,52,56,70,71,79,100,102	1 = Rara vez o casi nunca 2 = Pocas veces es mi caso. 3 = A veces es mi caso 4 = Muchas veces es mi caso 5 = Muchas veces es mi caso
	- Seguridad (SE)	9,11,33,40,65,83,91,116	
	- Autoestima (AU)	7,21,24,48,63,66,77,92,93,101,111,117	
	- Autorrealización (AR)	2,54,80,94,109,114	
	- Independencia (IN)	3,32,43,95,107,133	
Interpersonales	- Empatía (EM)	16,46,53,55,84,113	
	- Manejo de relaciones (RI)	5,18,19,23,30,34,39,67,69,78,96,99,108,128	
	- Responsabilidad social (RS)	61,72,76,88,90,119,121	
Adaptabilidad	-Solución de problemas (SP)	1,15,29,60,75,89,118	
	-Prueba de realidad(PR)	8,49,50,57,81,110,126,127	
	- Flexibilidad (FL)	4,28,44,45,59,68,74,98,106,112,124,131	
Manejo de estrés	-Tolerancia al estrés (TE)	37,41,51,58,87,97,103,115,132	
	-Control de impulsos(CI)	10,12,13,20,27,38,42,64,73,82,86,122,130	
Estado de ánimo en general	-Felicidad (FE)	17,47,62,85,105	
	-Optimismo (OP)	6,14,26,31,36,104,120,123,125,129	

<b>Variable 2: clima laboral</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
Autorrealización	Apreciación del trabajador con respecto a la posibilidad que el medio laboral ofrece si favorece el desarrollo profesional	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Todo o siempre      5 Mucho                    4 Regular o algo        3 Poco                      2 Ninguno o nunca      1
Involucramiento laboral	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de organización	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	
Supervisión	Apreciación de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	
Comunicación	Percepción del grado de fluidez celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	
Condiciones laborales	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	

## Anexo 3: Instrumentos

### Test de Inteligencia Emocional - Inventario de BarOn

Apellidos y Nombre:..... Edad: .....

Instrucción: ..... Ocupación: .....

Fecha de evaluación: ..... Examinador: .....

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

1. Nunca es mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Siempre es mi caso

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 el número en el casillero correspondiente.

Responde honestamente de acuerdo a como eres, esta prueba no tiene límite de tiempo asegúrate de responder cada una de las preguntas.

		Rara vez o nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
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 de 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.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
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 que 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 cómo 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.					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun 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 mi 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, aun 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 muy 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 ante 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).					
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, aun 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 lo 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.					

<b>120</b>	Me gusta divertirme.					
<b>121</b>	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
<b>122</b>	Me pongo ansioso(a).					
<b>123</b>	No tengo días malos.					
<b>124</b>	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
<b>125</b>	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
<b>126</b>	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
<b>127</b>	Me es difícil ser realista.					
<b>128</b>	No mantengo relación con mis amistades.					
<b>129</b>	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
<b>130</b>	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
<b>131</b>	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
<b>132</b>	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					
<b>133</b>	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

**¡GRACIAS POR COLABORAR!**

## ESCALA DE CLIMA LABORAL - SLP

**Sr. Colaboradores:** El presente cuestionario tiene el objetivo de evaluar el clima laboral de los colaboradores de las cadenas de boticas de la provincia de Pisco cuya finalidad es la recolectar información pertinente y relevante motivo por el cual se le agradece el apoyo brindado por cada colaborador, pues gracias a su colaboración esta investigación se podrá realizar de manera eficiente.

**Instrucciones:** Lea con cuidado cada pregunta y luego elija la repuesta con la usted este de acuerdo o se aproxima a su opinión se recomienda colocar un aspa en el cuadro correspondiente.

Nombre: .....

Edad: ..... Instrucción.....Ocupación:.....

Cargo: .....Fecha:.....

		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 supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					

18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con las oportunidades 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.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					

47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

¡GRACIAS POR COLABORAR!

## **Anexo 4: Validación de instrumentos**

**VARIABLE 1: Test de Inteligencia Emocional - Inventario de Bar-On**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Inteligencia emocional</b>								
<b>1.- Componente intrapersonal</b>								
<b>Comprensión emocional de sí mismo</b>								
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	X		X		X		
9	Reconozco con facilidad mis emociones.	X		X		X		
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	X		X		X		
35	Me es difícil entender cómo me siento.	X		X		X		
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	X		X		X		
63	Soy consciente de cómo me siento.	X		X		X		
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	X		X		X		
116	Me es difícil describir lo que siento.	X		X		X		
<b>Asertividad</b>								
22	No soy capaz de expresar mis ideas.	X		X		X		
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	X		X		X		
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo.	X		X		X		
82	Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.	X		X		X		

96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	X		X		X		
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	X		X		X		
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.	X		X		X		
	<b>Autoconcepto</b>							
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	X		X		X		
24	No tengo confianza en mí mismo(a).	X		X		X		
40	Me tengo mucho respeto.	X		X		X		
56	No me siento bien conmigo mismo(a).	X		X		X		
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	X		X		X		
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	X		X		X		
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	X		X		X		
114	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	X		X		X		
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	X		X		X		
	<b>Autorrealización</b>							
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	X		X		X		
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).	X		X		X		
36	He logrado muy poco en los últimos años.	X		X		X		
51	No disfruto lo que hago.	X		X		X		
66	No me entusiasman mucho mis intereses.	X		X		X		
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	X		X		X		

95	Disfruto de las cosas que me interesan.	X		X		X		
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	X		X		X		
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	X		X		X		
<b>Independencia</b>								
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	X		X		X		
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	X		X		X		
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	X		X		X		
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	X		X		X		
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.	X		X		X		
107	Tengo tendencia a depender de otros.	X		X		X		
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	X		X		X		
<b>2- componente interpersonal</b>								
<b>Empatía</b>								
5	Me agradan las personas que conozco.	X		X		X		
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	X		X		X		
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	X		X		X		
55	Mis amigos me confían sus intimidades.	X		X		X		
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	X		X		X		
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	X		X		X		
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	X		X		X		

124	Intento no herir los sentimientos de los demás.	X		X		X		
	<b>Relaciones interpersonales</b>							
10	Soy incapaz de demostrar afecto.	X		X		X		
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	X		X		X		
34	Pienso bien de las personas.	X		X		X		
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).	X		X		X		
62	Soy una persona divertida.	X		X		X		
69	Me es difícil llevarme con los demás.	X		X		X		
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	X		X		X		
90	Soy capaz de respetar a los demás.	X		X		X		
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.	X		X		X		
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.	X		X		X		
128	No mantengo relación con mis amistades.	X		X		X		
	<b>Responsabilidad social</b>							
16	Me gusta ayudar a la gente.	X		X		X		
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	X		X		X		
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	X		X		X		
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	X		X		X		
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.	X		X		X		
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones	X		X		X		

94	Nunca he violado la ley.	X		X		X		
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	X		X		X		
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	X		X		X		
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	X		X		X		
<b>3.-componente de adaptabilidad</b>								
<b>Solución de problemas</b>								
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	X		X		X		
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	X		X		X		
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	X		X		X		
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	X		X		X		
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	X		X		X		
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	X		X		X		
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	X		X		X		
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	X		X		X		
<b>Prueba de la realidad</b>								
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	X		X		X		
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.	X		X		X		
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	X		X		X		
53	La gente no comprende mi manera de pensar.	X		X		X		
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.	X		X		X		

83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	X		X		X		
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	X		X		X		
97	Tiendo a exagerar.	X		X		X		
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	X		X		X		
127	Me es difícil ser realista.	X		X		X		
<b>Flexibilidad</b>								
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	X		X		X		
28	En general, me resulta difícil adaptarme.	X		X		X		
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.	X		X		X		
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	X		X		X		
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.	X		X		X		
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	X		X		X		
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	X		X		X		
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	X		X		X		
<b>4.- componente del manejo de estrés</b>								
<b>Tolerancia al estrés</b>								
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	X		X		X		
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	X		X		X		
49	No puedo soportar el estrés.	X		X		X		
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	X		X		X		

78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	X		X		X		
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	X		X		X		
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	X		X		X		
122	Me pongo ansioso(a).	X		X		X		
123	No tengo días malos.	X		X		X		
<b>Control de impulsos</b>								
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	X		X		X		
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	X		X		X		
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	X		X		X		
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	X		X		X		
73	Soy impaciente.	X		X		X		
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.	X		X		X		
102	Soy impulsivo(a).	X		X		X		
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	X		X		X		
117	Tengo mal carácter.	X		X		X		
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	X		X		X		
<b>1. Estado de ánimo en general</b>								
<b>Felicidad</b>								
2	Es duro para mí disfrutar de la vida.	X		X		X		
17	Me es difícil sonreír.	X		X		X		

31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	X		X		X		
47	Estoy contento(a) con mi vida.	X		X		X		
62	Soy una persona divertida.	X		X		X		
77	Me deprimó.	X		X		X		
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.	X		X		X		
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	X		X		X		
120	Me gusta divertirme.	X		X		X		
	<b>Optimismo</b>							
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	X		X		X		
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	X		X		X		
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	X		X		X		
54	Generalmente, espero lo mejor.	X		X		X		
80	En general, me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	X		X		X		
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	X		X		X		
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	X		X		X		
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Barboza Zelada Luis Alberto DNI: 07068974

Especialidad del validador: Psicólogo Educativo – Asesor Metodológico

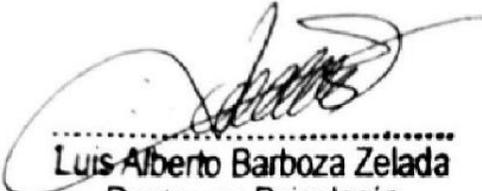
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Enero del 2020



Luis Alberto Barboza Zelada  
Doctor en Psicología  
C. Ps P. 3516

**VARIABLE 2: Escala clima laboral CL-SPC**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Clima laboral</b>								
<b>1</b>	<b>Autorrealización</b>							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		
46	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		
<b>2</b>	<b>Involucramiento laboral</b>							
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		

12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
<b>3</b>	<b>Supervisión</b>							
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		
48	Existe un trato justo en la empresa.	X		X		X		

<b>4</b>	<b>Comunicación</b>						
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X	
9	En la oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X	
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X	
19	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X	
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X	
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X	
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		X		X	
<b>5</b>	<b>Condiciones laborales</b>						
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X	
10	Los objetivos del trabajo son retadores.	X		X		X	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X	
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X	
25	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X	
30	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X	

40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X		X		X		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Barboza Zelada Luis Alberto DNI: 07068974

**Especialidad del validador:** Psicólogo Educativo – Asesor Metodológico

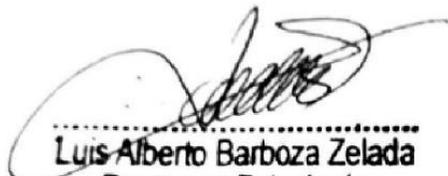
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Enero del 2020

  
 Luis Alberto Barboza Zelada  
 Doctor en Psicología  
 C Ps P. 3516

**VARIABLE 1: Test de Inteligencia Emocional - Inventario de Bar-On**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Inteligencia emocional</b>								
<b>1.- Componente intrapersonal</b>								
<b>Comprensión emocional de sí mismo</b>								
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	✓		✓		✓		
9	Reconozco con facilidad mis emociones.	✓		✓		✓		
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	✓		✓		✓		
35	Me es difícil entender cómo me siento.	✓		✓		✓		
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	✓		✓		✓		
63	Soy consciente de cómo me siento.	✓		✓		✓		
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	✓		✓		✓		
116	Me es difícil describir lo que siento.	✓		✓		✓		
<b>Asertividad</b>								
22	No soy capaz de expresar mis ideas.	✓		✓		✓		
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	✓		✓		✓		
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.	✓		✓		✓		
82	Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.	✓		✓		✓		

96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	✓		✓		✓		
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	✓		✓		✓		
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.	✓		✓		✓		
	<b>Autoconcepto</b>							
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	✓		✓		✓		
24	No tengo confianza en mí mismo(a).	✓		✓		✓		
40	Me tengo mucho respeto.	✓		✓		✓		
56	No me siento bien conmigo mismo(a).	✓		✓		✓		
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	✓		✓		✓		
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	✓		✓		✓		
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	✓		✓		✓		
114	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	✓		✓		✓		
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	✓		✓		✓		
	<b>Autorrealización</b>							
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	✓		✓		✓		
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).	✓		✓		✓		
36	He logrado muy poco en los últimos años.	✓		✓		✓		
51	No disfruto lo que hago.	✓		✓		✓		
66	No me entusiasman mucho mis intereses.	✓		✓		✓		
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	✓		✓		✓		

95	Disfruto de las cosas que me interesan.	✓		✓		✓		
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	✓		✓		✓		
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	✓		✓		✓		
<b>Independencia</b>								
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	✓		✓		✓		
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	✓		✓		✓		
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	✓		✓		✓		
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	✓		✓		✓		
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.	✓		✓		✓		
107	Tengo tendencia a depender de otros.	✓		✓		✓		
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	✓		✓		✓		
<b>2- componente interpersonal</b>								
<b>Empatía</b>								
5	Me agradan las personas que conozco.	✓		✓		✓		
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	✓		✓		✓		
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	✓		✓		✓		
55	Mis amigos me confían sus intimidades.	✓		✓		✓		
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	✓		✓		✓		
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	✓		✓		✓		
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	✓		✓		✓		

124	Intento no herir los sentimientos de los demás.	✓		✓		✓		
	<b>Relaciones interpersonales</b>							
10	Soy incapaz de demostrar afecto.	✓		✓		✓		
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	✓		✓		✓		
34	Pienso bien de las personas.	✓		✓		✓		
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).	✓		✓		✓		
62	Soy una persona divertida.	✓		✓		✓		
69	Me es difícil llevarme con los demás.	✓		✓		✓		
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	✓		✓		✓		
90	Soy capaz de respetar a los demás.	✓		✓		✓		
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.	✓		✓		✓		
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.	✓		✓		✓		
128	No mantengo relación con mis amistades.	✓		✓		✓		
	<b>Responsabilidad social</b>							
16	Me gusta ayudar a la gente.	✓		✓		✓		
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	✓		✓		✓		
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	✓		✓		✓		
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	✓		✓		✓		
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.	✓		✓		✓		
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones	✓		✓		✓		

94	Nunca he violado la ley.	✓		✓		✓	
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	✓		✓		✓	
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	✓		✓		✓	
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	✓		✓		✓	
<b>3.-componente de adaptabilidad</b>							
<b>Solución de problemas</b>							
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	✓		✓		✓	
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	✓		✓		✓	
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	✓		✓		✓	
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	✓		✓		✓	
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	✓		✓		✓	
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	✓		✓		✓	
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	✓		✓		✓	
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	✓		✓		✓	
<b>Prueba de la realidad</b>							
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	✓		✓		✓	
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.	✓		✓		✓	
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	✓		✓		✓	
53	La gente no comprende mi manera de pensar.	✓		✓		✓	
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.	✓		✓		✓	

83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	✓		✓		✓		
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	✓		✓		✓		
97	Tiendo a exagerar.	✓		✓		✓		
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	✓		✓		✓		
127	Me es difícil ser realista.	✓		✓		✓		
	<b>Flexibilidad</b>							
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	✓		✓		✓		
28	En general, me resulta difícil adaptarme.	✓		✓		✓		
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.	✓		✓		✓		
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	✓		✓		✓		
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.	✓		✓		✓		
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	✓		✓		✓		
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	✓		✓		✓		
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	✓		✓		✓		
<b>4.- componente del manejo de estrés</b>								
<b>Tolerancia al estrés</b>								
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	✓		✓		✓		
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	✓		✓		✓		
49	No puedo soportar el estrés.	✓		✓		✓		
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	✓		✓		✓		

78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	✓		✓		✓		
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	✓		✓		✓		
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	✓		✓		✓		
122	Me pongo ansioso(a).	✓		✓		✓		
123	No tengo días malos.	✓		✓		✓		
<b>Control de impulsos</b>								
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	✓		✓		✓		
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	✓		✓		✓		
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	✓		✓		✓		
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	✓		✓		✓		
73	Soy impaciente.	✓		✓		✓		
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.	✓		✓		✓		
102	Soy impulsivo(a).	✓		✓		✓		
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	✓		✓		✓		
117	Tengo mal carácter.	✓		✓		✓		
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	✓		✓		✓		
<b>1. Estado de ánimo en general</b>								
<b>Felicidad</b>								
2	Es duro para mí disfrutar de la vida.	✓		✓		✓		
17	Me es difícil sonreír.	✓		✓		✓		

31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	✓		✓		✓		
47	Estoy contento(a) con mi vida.	✓		✓		✓		
62	Soy una persona divertida.	✓		✓		✓		
77	Me deprimó.	✓		✓		✓		
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.	✓		✓		✓		
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	✓		✓		✓		
120	Me gusta divertirme.	✓		✓		✓		
	<b>Optimismo</b>							
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	✓		✓		✓		
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	✓		✓		✓		
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	✓		✓		✓		
54	Generalmente, espero lo mejor.	✓		✓		✓		
80	En general, me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	✓		✓		✓		
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	✓		✓		✓		
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	✓		✓		✓		
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ✓ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rosario Quiroz, Fernando J. DNI: 32990613

Especialidad del validador: Mg. Psicología Educativa con mención en Psicología Escolar y Psicología del Aprendizaje

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Enero del 2020



Fernando Joel Rosario Quiroz  
PSICÓLOGO  
C.F.S.P. 29721

**VARIABLE 2: Escala clima laboral CL-SPC**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Clima laboral</b>								
<b>1</b>	<b>Autorrealización</b>							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	✓		✓		✓		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	✓		✓		✓		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	✓		✓		✓		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	✓		✓		✓		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	✓		✓		✓		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	✓		✓		✓		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	✓		✓		✓		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	✓		✓		✓		
46	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	✓		✓		✓		
<b>2</b>	<b>Involucramiento laboral</b>							
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	✓		✓		✓		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	✓		✓		✓		

12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	✓		✓		✓		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	✓		✓		✓		
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	✓		✓		✓		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	✓		✓		✓		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	✓		✓		✓		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	✓		✓		✓		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	✓		✓		✓		
<b>3</b>	<b>Supervisión</b>							
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	✓		✓		✓		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	✓		✓		✓		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	✓		✓		✓		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	✓		✓		✓		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	✓		✓		✓		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	✓		✓		✓		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	✓		✓		✓		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	✓		✓		✓		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	✓		✓		✓		
48	Existe un trato justo en la empresa.	✓		✓		✓		

<b>4</b>	<b>Comunicación</b>						
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	✓		✓		✓	
9	En la oficina, la información fluye adecuadamente.	✓		✓		✓	
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	✓		✓		✓	
19	Existen suficientes canales de comunicación.	✓		✓		✓	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	✓		✓		✓	
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	✓		✓		✓	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	✓		✓		✓	
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	✓		✓		✓	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	✓		✓		✓	
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	✓		✓		✓	
<b>5</b>	<b>Condiciones laborales</b>						
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	✓		✓		✓	
10	Los objetivos del trabajo son retadores.	✓		✓		✓	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	✓		✓		✓	
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	✓		✓		✓	
25	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	✓		✓		✓	
30	Existe buena administración de los recursos.	✓		✓		✓	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	✓		✓		✓	



**VARIABLE 1: Test de Inteligencia Emocional - Inventario de Bar-On**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Inteligencia emocional</b>								
<b>1.- Componente intrapersonal</b>								
<b>Comprensión emocional de sí mismo</b>								
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	✓		✓		✓		
9	Reconozco con facilidad mis emociones.	✓		✓		✓		
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	✓		✓		✓		
35	Me es difícil entender cómo me siento.	✓		✓		✓		
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	✓		✓		✓		
63	Soy consciente de cómo me siento.	✓		✓		✓		
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	✓		✓		✓		
116	Me es difícil describir lo que siento.	✓		✓		✓		
<b>Asertividad</b>								
22	No soy capaz de expresar mis ideas.	✓		✓		✓		
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	✓		✓		✓		
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo.	✓		✓		✓		
82	Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.	✓		✓		✓		

96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	✓		✓		✓	
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	✓		✓		✓	
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.	✓		✓		✓	
<b>Autoconcepto</b>							
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	✓		✓		✓	
24	No tengo confianza en mí mismo(a).	✓		✓		✓	
40	Me tengo mucho respeto.	✓		✓		✓	
56	No me siento bien conmigo mismo(a).	✓		✓		✓	
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	✓		✓		✓	
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	✓		✓		✓	
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	✓		✓		✓	
114	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	✓		✓		✓	
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	✓		✓		✓	
<b>Autorrealización</b>							
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	✓		✓		✓	
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).	✓		✓		✓	
36	He logrado muy poco en los últimos años.	✓		✓		✓	
51	No disfruto lo que hago.	✓		✓		✓	
66	No me entusiasman mucho mis intereses.	✓		✓		✓	
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	✓		✓		✓	

95	Disfruto de las cosas que me interesan.	✓		✓		✓		
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	✓		✓		✓		
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	✓		✓		✓		
<b>Independencia</b>								
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	✓		✓		✓		
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	✓		✓		✓		
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	✓		✓		✓		
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	✓		✓		✓		
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.	✓		✓		✓		
107	Tengo tendencia a depender de otros.	✓		✓		✓		
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	✓		✓		✓		
<b>2- componente interpersonal</b>								
<b>Empatía</b>								
5	Me agradan las personas que conozco.	✓		✓		✓		
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	✓		✓		✓		
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	✓		✓		✓		
55	Mis amigos me confían sus intimidades.	✓		✓		✓		
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	✓		✓		✓		
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	✓		✓		✓		
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	✓		✓		✓		

124	Intento no herir los sentimientos de los demás.	✓		✓		✓		
	<b>Relaciones interpersonales</b>							
10	Soy incapaz de demostrar afecto.	✓		✓		✓		
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	✓		✓		✓		
34	Pienso bien de las personas.	✓		✓		✓		
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).	✓		✓		✓		
62	Soy una persona divertida.	✓		✓		✓		
69	Me es difícil llevarme con los demás.	✓		✓		✓		
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	✓		✓		✓		
90	Soy capaz de respetar a los demás.	✓		✓		✓		
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.	✓		✓		✓		
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.	✓		✓		✓		
128	No mantengo relación con mis amistades.	✓		✓		✓		
	<b>Responsabilidad social</b>							
16	Me gusta ayudar a la gente.	✓		✓		✓		
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	✓		✓		✓		
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	✓		✓		✓		
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.		✓		✓		✓	El item ya se encuentra en empatía
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.	✓		✓		✓		
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones	✓		✓		✓		

94	Nunca he violado la ley.	✓		✓		✓		
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	✓		✓		✓		
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	✓		✓		✓		
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	✓		✓		✓		
<b>3.-componente de adaptabilidad</b>								
<b>Solución de problemas</b>								
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	✓		✓		✓		
15	Cuando enfrente una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	✓		✓		✓		
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	✓		✓		✓		
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	✓		✓		✓		
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	✓		✓		✓		
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	✓		✓		✓		
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	✓		✓		✓		
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	✓		✓		✓		
<b>Prueba de la realidad</b>								
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	✓		✓		✓		
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.	✓		✓		✓		
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	✓		✓		✓		
53	La gente no comprende mi manera de pensar.	✓		✓		✓		
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.	✓		✓		✓		

83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	✓		✓		✓		
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	✓		✓		✓		
97	Tiendo a exagerar.	✓		✓		✓		
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	✓		✓		✓		
127	Me es difícil ser realista.	✓		✓		✓		
	<b>Flexibilidad</b>							
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	✓		✓		✓		
28	En general, me resulta difícil adaptarme.	✓		✓		✓		
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.	✓		✓		✓		
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	✓		✓		✓		
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.	✓		✓		✓		
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	✓		✓		✓		
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	✓		✓		✓		
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	✓		✓		✓		
<b>4.- componente del manejo de estrés</b>								
<b>Tolerancia al estrés</b>								
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	✓		✓		✓		
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	✓		✓		✓		
49	No puedo soportar el estrés.	✓		✓		✓		
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	✓		✓		✓		

78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	✓		✓		✓		
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	✓		✓		✓		
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	✓		✓		✓		
122	Me pongo ansioso(a).	✓		✓		✓		
123	No tengo días malos.	✓		✓		✓		
<b>Control de impulsos</b>								
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	✓		✓		✓		
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	✓		✓		✓		
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	✓		✓		✓		
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	✓		✓		✓		
73	Soy impaciente.	✓		✓		✓		
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.	✓		✓		✓		
102	Soy impulsivo(a).	✓		✓		✓		
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	✓		✓		✓		
117	Tengo mal carácter.	✓		✓		✓		
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	✓		✓		✓		
<b>1. Estado de ánimo en general</b>								
<b>Felicidad</b>								
2	Es duro para mí disfrutar de la vida.	✓		✓		✓		
17	Me es difícil sonreír.	✓		✓		✓		

31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	✓		✓		✓		
47	Estoy contento(a) con mi vida.	✓		✓		✓		
62	Soy una persona divertida.	✓		✓		✓		
77	Me deprimó.	✓		✓		✓		
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.	✓		✓		✓		
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	✓		✓		✓		
120	Me gusta divertirme.	✓		✓		✓		
	<b>Optimismo</b>							
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	✓		✓		✓		
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	✓		✓		✓		
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	✓		✓		✓		
54	Generalmente, espero lo mejor.	✓		✓		✓		
80	En general, me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	✓		✓		✓		
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	✓		✓		✓		
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	✓		✓		✓		
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ✓ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manrique Tapia, César Raúl

DNI: 09227908

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Enero del 2020

  
Mg. César Raúl Manrique Tapia  
Psicólogo Clínico  
C. Ps. P. 9892

**VARIABLE 2: Escala clima laboral CL-SPC**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Clima laboral</b>								
<b>1</b>	<b>Autorrealización</b>							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	✓		✓		✓		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	✓		✓		✓		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	✓		✓		✓		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	✓		✓		✓		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	✓		✓		✓		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	✓		✓		✓		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	✓		✓		✓		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	✓		✓		✓		
46	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	✓		✓		✓		
<b>2</b>	<b>Involucramiento laboral</b>							
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	✓		✓		✓		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	✓		✓		✓		

12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	✓		✓		✓		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	✓		✓		✓		
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	✓		✓		✓		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	✓		✓		✓		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	✓		✓		✓		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	✓		✓		✓		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	✓		✓		✓		
<b>3</b>	<b>Supervisión</b>							
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	✓		✓		✓		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	✓		✓		✓		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	✓		✓		✓		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	✓		✓		✓		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	✓		✓		✓		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	✓		✓		✓		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	✓		✓		✓		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	✓		✓		✓		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	✓		✓		✓		
48	Existe un trato justo en la empresa.	✓		✓		✓		

<b>4</b>	<b>Comunicación</b>						
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	✓		✓		✓	
9	En la oficina, la información fluye adecuadamente.	✓		✓		✓	
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	✓		✓		✓	
19	Existen suficientes canales de comunicación.	✓		✓		✓	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	✓		✓		✓	
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	✓		✓		✓	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	✓		✓		✓	
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	✓		✓		✓	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	✓		✓		✓	
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	✓		✓		✓	
<b>5</b>	<b>Condiciones laborales</b>						
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	✓		✓		✓	
10	Los objetivos del trabajo son retadores.	✓		✓		✓	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	✓		✓		✓	
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	✓		✓		✓	
25	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	✓		✓		✓	
30	Existe buena administración de los recursos.	✓		✓		✓	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	✓		✓		✓	

40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	✓		✓		✓		
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	✓		✓		✓		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ ✓ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Manrique Tapia, César Raúl

**DNI:** 09227908

**Especialidad del validador:** Psicólogo Clínico

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Enero del 2020



Mg. César Raúl Manrique Tapia  
Psicólogo Clínico  
C. Ps. P. 9892

### Anexo 5: Matriz de base de datos

N	EDAD	SEXO	GRADO INS	ESTADO CIVIL																									
					IE1	IE2	IE3	IE4	IE5	IE6	IE7	IE8	IE9	IE10	IE11	IE12	IE13	IE14	IE15	IE16	IE17	IE18	IE19	IE20	IE21	IE22	IE23	IE24	IE25
1	42	F	TECNICO	DIVORCIADA	5	2	1	1	5	5	1	1	2	3	2	5	3	3	3	5	1	2	5	3	4	5	4	4	5
2	32	F	TECNICO	SOLTERA	2	2	3	2	5	5	2	2	1	2	2	1	2	2	5	1	1	1	3	3	5	5	5	4	
3	20	F	TECNICO	SOLTERA	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	4	3	5
4	22	F	TECNICO	SOLTERA	4	3	4	3	4	2	2	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
5	26	M	TECNICO	CONVIVIENTE	5	4	1	1	5	5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	5	1	5	3	3	4	4	1	2	
6	20	M	TECNICO	SOLTERO	5	5	1	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	
7	27	F	TECNICO	CASADA	2	3	1	1	5	2	3	3	2	2	2	2	3	4	4	5	5	1	4	5	4	4	5	2	3
8	28	F	TECNICO	CASADA	4	2	1	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	4	1	1	1	3	3	3	4	4	1	3
9	29	M	TECNICO	CONVIVIENTE	3	3	1	2	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	1	2	4	3	3	4	4	4	5
10	20	M	TECNICO	SOLTERO	5	2	2	3	5	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5	1	2	2	5	5	4	3	5
11	30	F	TECNICO	CONVIVIENTE	3	4	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	
12	24	M	TECNICO	CONVIVIENTE	3	3	1	1	5	2	2	3	5	3	2	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	4	3	4	5
13	32	F	TECNICO	CONVIVIENTE	3	2	1	1	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	5
14	26	F	TECNICO	SOLTERA	5	4	1	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	3	5
15	29	F	TECNICO	CASADA	4	2	4	2	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	4
16	26	M	TECNICO	SOLTERO	4	2	2	4	3	4	4	2	3	2	3	5	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	22	M	TECNICO	CONVIVIENTE	2	3	1	4	5	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	1	1	1	4	2	3	3	3	1	2
18	30	F	TECNICO	CONVIVIENTE	1	2	3	2	1	4	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	1	4
19	27	F	TECNICO	CASADA	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
20	20	F	TECNICO	CASADA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
21	29	F	TECNICO	CONVIVIENTE	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
22	31	M	TECNICO	CASADO	5	4	3	2	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
23	30	M	TECNICO	CASADO	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
24	28	F	TECNICO	SOLTERA	1	1	1	1	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	

## **Anexo 6: Propuesta de valor**

### **5.1 Título de la propuesta**

“Mejorando nuestra inteligencia emocional en la empresa para un clima laboral saludable”

### **5.2 Objetivo**

#### **5.2.1. Objetivo general**

Implementar el programa “Mejorando nuestra inteligencia emocional en la empresa para un clima laboral saludable” en los colaboradores que laboran en las boticas de la provincia de Pisco

#### **5.2.2. Objetivos específicos**

- Conocer el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la provincia de Pisco
- Desarrollar habilidades interpersonales y mejora del estado de ánimo en el entorno laboral
- Desarrollar técnicas para el manejo del estrés y solución de problemas en el entorno laboral
- Desarrollar habilidades para el liderazgo y trabajo en equipo en el entorno laboral

### **5.3. Población participante**

La población participante estará conformada por los colaboradores de las diez boticas que hay en la provincia de Pisco, del departamento de Ica, que fueron previamente evaluados a fin de determinar el nivel de inteligencia emocional y la percepción del clima laboral en la organización antes del inicio del programa.

### **5.4. Actividades**

#### **5.2.1 Diagnóstico del nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la provincia de Pisco**

Es una actividad que tiene por objetivo evaluar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco a través del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On y la Escala de clima laboral para

conocer si se encuentran en un nivel bajo, medio o alto en relación con la inteligencia emocional.

#### **5.2.2. Taller “Mejorando nuestras habilidades interpersonales y el ánimo”**

Esta actividad consiste en el desarrollo de habilidades interpersonales y mejora del estado de ánimo de los colaboradores, a fin de que mejore el nivel de comunicación e interrelación, así como el estado de ánimo durante sus labores en las boticas.

#### **5.2.3. Taller “Desarrollemos técnicas para manejar el estrés y los problemas”**

Esta actividad tiene como fin el desarrollo de técnicas para el manejo del estrés y la solución a problemas que se pueden manifestar en el entorno laboral, de tal manera que no terminen con altos niveles de estrés y promuevan un ambiente en el cual los problemas generados tengan soluciones a partir de los colaboradores.

#### **5.2.4. Taller “Mejorando nuestras habilidades de liderazgo y trabajo en equipo”**

Esta actividad fomenta el desarrollo de habilidades de liderazgo y trabajo en equipo, a fin de que se alcancen mejores resultados en ámbito laboral y así mejore también el clima en la organización.

### **5.5. Cronograma de ejecución**

El periodo de ejecución de la propuesta abarcará 3 meses y comprenderá la aplicación de un programa a los colaboradores de las boticas de la provincia de Pisco.

Actividad	Periodo de ejecución		
	Abr	May.	Jun.
<p><b>Diagnóstico del nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la provincia de Pisco (2 semanas de abril)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sesión 1: Aplicación de los instrumentos de evaluación indicados líneas arriba a los colaboradores – Primer grupo</li> <li>✓ Sesión 2: Aplicación de los instrumentos de evaluación indicados líneas arriba a los colaboradores –Segundo grupo</li> </ul>	X		
<p><b>Taller “Mejorando nuestras habilidades interpersonales y el ánimo” (2 semanas de abril y 2 semanas de mayo)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sesión 3: Entrega de resultados del nivel de inteligencia emocional e informe global sobre el clima laboral a los colaboradores</li> <li>✓ Sesión 4: “Conociendo el concepto de inteligencia emocional y sus componentes”</li> <li>✓ Sesión 5: “Dinámicas de desarrollo de habilidades interpersonales”</li> <li>✓ Sesión 6: “Pautas para la mejora del estado de ánimo en la empresa”</li> </ul>	X	X	
<p><b>Taller “Desarrollemos técnicas para manejar el estrés y los problemas” (2 semanas de mayo y 1 semana de junio)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sesión 7: “Conociendo la naturaleza del estrés”</li> <li>✓ Sesión 8: “Técnicas para el manejo del estrés en la empresa”</li> <li>✓ Sesión 9: “Pautas para la solución de problemas en la empresa”</li> </ul>		X	X
<p><b>Taller “Mejorando nuestras habilidades de liderazgo y trabajo en equipo” (3 semanas de junio)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sesión 10: “Conociendo las habilidades de liderazgo útiles en la empresa”</li> <li>✓ Sesión 11: “Dinámicas para el desarrollo del liderazgo y el trabajo en equipo”</li> <li>✓ Sesión 12: “Pautas para la práctica del trabajo en equipo en la empresa”</li> </ul>			X

## 5.6. Análisis costo – beneficio

La aplicación del programa “Mejorando nuestra inteligencia emocional en la empresa” será de gran aporte para la institución, puesto que potenciará en los colaboradores el desarrollo de habilidades interpersonales, la adaptabilidad y la solución de problemas, el manejo del estrés y el estado de ánimo. Todo ello para mejorar el clima laboral y brindar un mejor servicio de atención al cliente.

Además, el costo que se detallará bajo en comparación con los beneficios que se obtendrán, después del término del programa tanto en los colaboradores como en los clientes de las boticas de la provincia de Pisco. A continuación, se presentan los beneficios que se obtendrán después del desarrollo del programa.

<b>Beneficios al colaborador</b>	<b>Beneficios al cliente</b>	<b>Beneficios a la empresa</b>
Los colaboradores mostrarán un mejor nivel de comunicación interpersonal, manejo del estrés, de la solución de problemas y el estado de ánimo, ya que se potenciará el desarrollo de cada uno de los componentes de la inteligencia emocional, tal que favorezca un mejor clima laboral.	Los clientes estarán satisfechos con la atención que reciban por parte de los colaboradores, quienes se mostrarán más asertivos y cordiales en el servicio brindado, esto contribuirá en la fidelización al cliente, ya que un cliente bien atendido siempre retorna a comprar los productos.	Las boticas de la provincia de Pisco mejorarán su productividad y rentabilidad, puesto que sus colaboradores evidenciarán un mejor desempeño laboral y, por ende, una mejor atención al cliente, lo cual contribuirá en tener un buen clima laboral.

A continuación, se detallan los costos por el desarrollo de las actividades que comprende el programa.

<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costo total</b>
<b><i>Diagnóstico del nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la provincia de Pisco</i></b> (2 semanas)	Honorarios Materiales	S/ 300.00 S/ 100.00
<b><i>Taller “Mejorando nuestras habilidades interpersonales y el ánimo”</i></b> (4 semanas)	Honorarios Materiales Coffee break	S/ 600.00 S/ 150.00 S/ 150.00
<b><i>Taller “Desarrollemos técnicas para manejar el estrés y los problemas”</i></b> (3 semanas)	Honorarios Materiales Coffee break	S/ 450.00 S/ 120.00 S/ 150.00
<b><i>Taller “Mejorando 2uestras habilidades de liderazgo y trabajo en equipo”</i></b> (3 semanas)	Honorarios Materiales Coffee break	S/ 450.00 S/ 120.00 S/ 150.00
<b>Total</b>		S/ 2 740.00

## **5.7. Desarrollo de una sesión de intervención**

### **A) Denominación:**

“Conociendo el concepto de inteligencia emocional y sus componentes”

### **B) Objetivo**

Conocer el concepto de inteligencia emocionales, los componentes de esta inteligencia y la importancia que tiene en el ser humano

### **C) Contenido**

En esta sesión, se desarrollará el contenido teórico de lo que comprende la inteligencia emocional y sus componentes a través de presentaciones en diapositivas, dinámicas de participación e interacción y resolución de situaciones que permitan conocer la relevancia de la inteligencia emocional en sus vidas.

### **D) Recursos**

#### **▪ Humanos**

- Conductora del programa: Nataly Condori Pariamanco
- Una asistente: Estudiante de los últimos ciclos de psicología

#### **▪ Materiales**

- Separatas
- Hojas bond
- Plumones
- Lápiz
- borrador

### **E) Metodología**

Para el desarrollo del programa, se implementarán talleres que ayuden a alcanzar los objetivos trabajos. Para cada sesión de taller se han considerado tres momentos. A continuación, se muestra una sesión de un taller que será desarrollado:

MOMENTO	ACTIVIDAD	RECURSO	TIEMPO
Inicio	<p>La facilitadora saluda a los participantes, agradece la asistencia y participación de cada colaborador.</p> <p>Luego, presenta tres preguntas a los participantes a fin de conocer los saberes previos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Por qué las personas no controlan sus emociones?</li> <li>- ¿Cómo sabes que un cliente está satisfecho?</li> <li>- ¿Crees que sabes manejar tus emociones en situación difíciles?</li> </ul> <p>Para dar respuesta a las preguntas, les entrega tarjetas de colores. Ellos responden en las tarjetas y se las devuelven a la facilitadora, quien selecciona y lee alguna de ellas.</p>	<p>Diapositivas</p> <p>Ecran</p> <p>Proyector multimedia</p> <p>Tarjetas de colores</p>	20"
Desarrollo	<p>La facilitadora indica que se formen 5 grupos y realicen un concepto de inteligencia emocional a partir de sus saberes previos y los problemas que puede traer si no sabe manejar adecuadamente las emociones. Cada grupo expone lo contestado.</p> <p>Después de la dinámica de trabajo, la facilitadora presenta los apuntes teóricos de la inteligencia emocional, sus componentes y su importancia en la vida cotidiana y en la empresa.</p>		90"
Cierre	<p>La facilitadora realiza una retroalimentación del tema abordado durante la sesión del taller y les formula las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué hemos aprendido hoy?</li> <li>- ¿Qué dificultades tuvieron?</li> <li>- ¿Cómo las superaron?</li> <li>- ¿Consideran relevante lo aprendido para su desempeño laboral y su vida diaria?</li> </ul>	<p>Diapositivas</p> <p>Ecran</p>	10"