



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DESALUD Y NUTRICIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los trabajadores en la  
Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. – Jaén, Cajamarca,  
2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE PSICÓLOGO**

**AUTORES:**

**Bch. BRAVO LA TORRE, HUGO FRANCO**  
**Bch. PACHECO CHINCHAY EDERMI**

**ASESORA:**

**Dra. MADELAINE BERNARDO SANTIAGO**

**LIMA-PERÚ**

**2017**

## **ASESOR DE TESIS**

---

Dra. Madelaine Bernardo Santiago

## **JURADO EXAMINADOR**

---

Dra. Marcela Rosalina Barreto Munive  
Presidente

---

Dr. Eugenio Cruz Telada  
Secretario

---

Dr. Juan Bautista Caller Luna  
Vocal

## DEDICATORIA

A mi esposa Olga y a mi hija Paola por  
construir una vida en unión y felicidad.

Hugo Franco Bravo La Torre

A mi esposa: Lady Esther Ramos Bustamante y  
a mis hijos por su apoyo moral y espiritual en  
esta incansable realización de mi sueño  
profesional.

Edermi Pacheco Chinchay

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a nuestros padres y maestros por su invaluable apoyo en nuestra formación profesional compartiendo sus conocimientos pertinentes que hicieron posible lograr la finalización de este trabajo.

Los autores.

## RESUMEN

En el marco de la convivencia, existen buenas relaciones, como en otras surgen algunos inconvenientes, con énfasis en las organizaciones institucionales, tal es el caso de la Empresa Prestadora de Servicios “Marañón”, de la ciudad de Jaén, por lo que se planteó como estudio de investigación el tema: “Inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.Lde Jaén, Cajamarca, 2017”. El problema descrito implica el estudio de la relación existente entre clima laboral y la inteligencia emocional en una población heterogénea donde los trabajadores cumplen diversas funciones los que han sido empleados sin ningún criterio de selección, bajo criterios de oportunidad, por el que no logran emparentar relaciones amistosas entre ellos mismos, no hay un involucramiento responsable con la empresa. El objetivo planteado fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. – Jaén; siendo un estudio descriptivo correlacional, con una muestra de 46 sujetos, todos ellos trabajadores en los diferentes niveles de servicios de la EPS Marañón, empleando dos instrumentos, el inventario emocional de BarOn para la inteligencia emocional y el test de Sonia Palma para la variable clima laboral; ambos adaptados y los mismos que han sido validados por expertos. La hipótesis planteada conduce a reconocer que existe una correlación significativa directa. De los resultados que se han obtenido se estima que la correlación es significativa y directa 0,993.

Palabras claves: inteligencia emocional, clima laboral, empresa de servicios.

## ABSTRACT

Within the framework of coexistence, there are good relations, as in others there are some drawbacks, with emphasis on institutional organizations, such is the case of the Services Provider Company "Marañón", in the city of Jaén, for which reason it was raised as a research study the subject: "Emotional intelligence and work climate in the workers in the Services Provider Company Marañón SRL of Jaén, Cajamarca, 2017". The problem described involves the study of the relationship between work climate and emotional intelligence in a heterogeneous population where workers perform various functions that have been used without any selection criteria, under criteria of opportunity, for which they fail to relate relationships friendly among themselves, there is no responsible involvement with the company. The objective was to determine the relationship between emotional intelligence and the work environment of workers in the Services Provider Company Marañón S.R.L. - Jaén; being a correlational descriptive study, with a sample of 46 subjects, all of them workers in the different service levels of the Marañón EPS, using two instruments, the BarOn emotional inventory for emotional intelligence and the Sonia Palma test for the climate variable labor; both adapted and the same ones that have been validated by experts. The proposed hypothesis leads to recognize that there is a direct significant correlation. Of the results that have been obtained, it is estimated that the correlation is significant and direct 0.993.

**Keywords: emotional intelligence, work climate, service company.**

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema .....	19
1.2.1. Problema general .....	19
1.2.2. Problema específicos.....	19
1.3. Justificación y aportes del estudio .....	20
1.4. Objetivos de la investigación.....	22
1.4.1 Objetivo general.....	22
1.4.2 Objetivos específicos .....	22
II. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes de la investigación .....	24
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	28
2.2. Bases teóricas de las variables.....	31
2.2.1. La inteligencia emocional.....	31
2.2.1.1. Orígenes de la inteligencia emocional.....	31
2.2.1.2. Definición de inteligencia.....	32
2.2.1.3. Definición de emociones.....	34
2.2.1.4. Definición de inteligencia emocional.....	35
2.2.1.5. Teorías de relacionadas con la inteligencia emocional .....	40
2.2.1.6. Modelo de competencias emocionales por Goleman (1995).....	41
2.2.1.7. Modelo de inteligencia emocional y social de Bar-On .....	43
2.2.1.8. Dimensiones de la inteligencia emocional .....	44
2.2.2 El clima laboral .....	52
2.2.2.1. Definición de clima laboral.....	52

2.2.2.2. Teoría de relacionadas con el clima laboral .....	54
2.2.2.3. Dimensiones del clima laboral.....	58
III.METODOS Y MATERIALES .....	64
3.1. Hipótesis de la investigación .....	64
3.1.1.Hipótesis general.....	64
3.1.2.Hipótesis específicas.....	64
3.2. Variables de estudio.....	65
3.2.1.Definición conceptual .....	65
3.2.2.Definición operacional.....	65
3.2.3. Operacionalización de las variables.....	66
3.3. Nivel de investigación .....	68
3.4. Diseño de la investigación.....	68
3.5. Población y muestra de estudio.....	69
3.5.1. Población.....	69
3.5.2. Muestra.....	70
3.5.3. Muestreo.....	71
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	71
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	71
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	72
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento .....	72
3.8. Métodos de análisis de datos.....	73
3.9. Propuesta de valor .....	75
3.10. Aspectos deontológicos.....	77
IV. RESULTADOS.....	78
4.1. Resultados .....	78
4.1.1. Descripción de los resultados de la variable inteligencia emocional, por componentes o dimensiones:.....	80
4.1.2. Descripción de los resultados del variable clima laboral.....	87
4.1.3. Descripción de las correlaciones entre la inteligencia emocional y el clima laboral en la EPS Maraón.....	93
V. DISCUSIÓN.....	95
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	95
VI. CONCLUSIÓN .....	101
VII. RECOMENDACIÓN .....	103
VIII. REFERENCIAS.....	105
ANEXOS:.....	112

1. Matriz de consistencia.....	112
2. Matriz de Operacionalización.....	114
3. Instrumentos.....	115
4. Validación.....	134
5. Validación.....	138

## Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población de la Empresa “E.P.S. Marañón S.R.L.”, de Jaén, Cajamarca, 2017 .....	69
Tabla 2: Distribución de la muestra de Empresa “E.P.S. Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017 .....	70
Tabla 3: Grados del coeficiente de Pearson .....	74
Tabla 4: Relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios “Marañón”, año 2017.....	78
Tabla 5: Resultados del componente intrapersonal .....	80
Tabla 6: Resultados del componente interpersonal. ....	81
Tabla 7: Resultados del componente adaptabilidad.....	83
Tabla 8: Resultados del componente manejo de la tensión. ....	84
Tabla 9: Resultados del componente estado de ánimo general.....	85
Tabla 10: Resultados de la dimensión autorrealización. ....	87
Tabla 11: Resultados de la dimensión involucramiento laboral.....	88
Tabla 12: Resultados de la dimensión involucramiento laboral.....	89
Tabla 13: Resultados de la dimensión comunicación.....	90
Tabla 14: Resultados de la dimensión condiciones laborales. ....	92
Tabla 15: Correlaciones. ....	93

## Índice de figuras

Figura 1: Relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios “Marañón”, año 2017. ....	78
Figura 2: Resultados del componente intrapersonal. ....	80
Figura 3: Resultados del componente interpersonal. ....	82
Figura 4: Resultados del componente de adaptabilidad.....	83
Figura 5: Resultados del componente manejo de la tensión.....	84
Figura 6: Resultados del componente estado de ánimo general. ....	86
Figura 7: Resultados de la dimensión autorrealización.....	87
Figura 8: Resultados de la dimensión involucramiento laboral. ....	88
Figura 9: Resultados de la dimensión supervisión. ....	89
Figura 10: Resultados de la dimensión comunicación .....	91
Figura 11: Resultados de la dimensión condiciones laborales.....	92

## INTRODUCCIÓN

En muchas empresas y organizaciones sociales, así como instituciones públicas y privadas, las relaciones entre compañeros de trabajo tiene ciertos niveles de comprensión y de entendimiento, que hace subir el tono de aceptación en medio de una dinámica laboral a veces muy tediosa, no así en otros ambientes laborales donde existe un verdadero liderazgo permitiendo a la comunidad que en ella labora se siente cómoda, porque se ha construido un ambiente emocional lleno de satisfacciones o cuando menos han superado las desavenencias y procurado que las dificultades sean compartidas y solucionadas en una perspectiva de equipo de trabajo.

El clima laboral no es igual en una organización y otra y entre un ambiente de la misma empresa y otro en su interior, habrá dificultades o desacuerdos, pero éstos se superan de manera normal y formal.

Actualmente las grandes empresas en el mundo, se enfocan en el marco del alto rendimiento de sus trabajadores, porque ellos son la fuerza motriz del éxito, para ello, concuerdan que hay un concepto clave en el liderazgo empresarial y que no debemos perder de vista, que es ineludible, prioritario y puntual para obtener buenos resultados y esto es el clima emocional del equipo, el mismo que puede variar dadas ciertas circunstancias, para lo cual es importante el uso de un arma fundamental: la estrategia de sinergia, ello conducirá a mantener un clima distendido, positivo y de armonía.

Al realizar la presente investigación en la Empresa Prestadora de Servicios “Marañón”, de la ciudad de Jaén, observamos que existe un conglomerado de personas, las cuales en su condición de servidores y funcionarios cada uno desempeña una determinada labor, cuyo servicio final es la dotación del servicio de agua y alcantarillado en toda la ciudad, la misma que tiene cierta autonomía y cuenta con recursos propios. En estas condiciones, podemos afirmar en esta etapa de la investigación que se ha encontrado un ambiente laboral poco armonizador de sus sinergias, pero que en el fondo se busca un alto rendimiento individualizado como consecuencia que sus servidores no tienen un mínimo conocimiento de lo que son las inteligencia

emocional, básico para empoderarse de la situación, encaminar los proyectos y planes de trabajo y mucho más obtener un servicio de calidad que sería el resultado final, que llegue al público su servicio con valor agregado y eso pasa porque se debe encontrar un punto de equilibrio entre la inteligencia emocional y el clima laboral en la empresa.

La presente investigación se estructura en siete capítulos:

Capítulo I corresponde al problema de investigación, formulación del problema, justificación y los objetivos del estudio. El capítulo II desarrolla el marco teórico que incluye a los antecedentes de estudio, y bases teóricas que explican los conocimientos teóricos de las dos variables consignadas como es el clima laboral y la inteligencia emocional. El capítulo III abarca la metodología de estudio y el planteamiento de las hipótesis, la definición conceptual y operacional de variables, tipo, nivel y diseño de estudio, la población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recogida de datos. En el capítulo IV, los resultados descriptivos e inferenciales. En el capítulo V análisis y discusión de resultados. El VI a las conclusiones y en el capítulo VII, las recomendaciones.

Finalmente se consignan las referencias bibliográficas y los anexos que validan el informe de investigación

El autor.

# I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Planteamiento del problema

En los últimos tiempos se ha observado un creciente interés, tanto en el ámbito académico como en el organizacional, respecto a las características y aplicaciones de la inteligencia emocional (Matthewset al. 2002). En el ámbito organizacional, este tema ha traído cambios significativos. Se ha reconocido la importancia de las emociones como parte integral y real de la vida laboral y en el desarrollo del clima organizacional (Fisher y Asquenasy 2000; Scott 1998), pues las investigaciones han demostrado que la inteligencia emocional es un factor que influye en la efectividad organizacional, el liderazgo, y el trabajo grupal. (Gabel, 2005)

La inteligencia emocional (IE) se utiliza en tres sentidos; por un lado, se refiere a la capacidad para relacionarse con otras personas, teniendo la habilidad para regular la información emocional individual. La segunda modalidad implica la organización de todos los aspectos de la personalidad que contribuyen al éxito. Y la tercera, se utiliza para describir la habilidad para regular y manejar la información emocional (Mayer et al. 2000). En términos generales, la IE se refiere a la habilidad para percibir, entender, razonar y manejar las emociones de uno mismo y de los demás (Bar-On 2000; Cherniss y Adler 2000; Goleman 1998; Mayer et al. 2000b). Además, involucra la capacidad de ser consciente de las emociones y de cómo éstas afectan e interactúan con las denominadas inteligencias tradicionales (Kierstead 1999).

Desde el análisis antes descrito, Romero (2016, p.23), concluye que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que permite conocer y controlar las emociones, con lo que se logra empatía, para guiar la forma de actuar y el comportamiento de cada persona. Esto no significa que se repriman, sino que se tiene la capacidad de dirigir las y con esto lograr un equilibrio, lo cual dentro de una empresa puede ser beneficioso para

ambas partes, porque mantiene un buen control de sus emociones las sabe dirigir hacia algo beneficioso.

Por su parte, el clima laboral está determinado por la percepción que tengan los trabajadores de la estructura y los procesos organizativos, los sistemas de comunicación, estilos de liderazgo, dirección, valores, misión, visión; los que van a influir en gran medida con el compromiso, sentido de pertenencia, identidad, comportamiento, sentimientos, satisfacción y motivación de los mismos; en síntesis se puede decir, que las características y la calidad del entorno de una empresa dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. (Vidaurre, 2009). Aunque muchas veces el clima laboral de las organizaciones del país es deficiente, algunas veces es por falta de conocimiento para fomentarlo o lo consideran innecesario y una pérdida de tiempo, prestándole más atención a otros aspectos, sin saber que al mejorar el clima laboral se puede mejorar en distintos ámbitos tanto del colaborador como persona al igual que de la organización, como la satisfacción, la salud mental, la productividad entre otras.

Asimismo, la situación actual del clima laboral en la que se encuentran las empresas se ve alterado en muchos aspectos como las condiciones laborales que vulneran los derechos de los trabajadores; el desinterés por mejorar el desempeño profesional a través de capacitaciones; la escasa práctica de un liderazgo democrático y participativo; asimismo, se percibe insatisfacción laboral, por las permanentes rotaciones de los puestos de trabajo, insuficiente remuneración salarial; además, las decisiones son centralizadas por un grupo de personas generando un limitado compromiso de los trabajadores, la ausencia del trabajo en equipo y tener una comunicación fluida y horizontal; de igual modo, la carencia de lineamientos que ayuden a optimizar las fortalezas con las que ya se cuentan o mejorar las deficiencias que se presenten, a través de las acciones necesarias para ejercer un cambio programado que maximice la eficiencia y salud organizacional.

Pérez (2015) explica que las empresas que invierten en el clima laboral, pueden tener ciertas consecuencias entre las cuales pueden ser deficiencias en la productividad, incremento en los conflictos, los problemas se vuelven más graves y existe una mayor insatisfacción en los colaboradores; cabe destacar que estos no se dan de un día para otro, casi siempre suelen suceder progresivamente y mientras más tiempo transcurran éstos se pueden hacer mayores y será más difícil poder resolverlos. Por tal motivo, al tener presente las preocupaciones de los colaboradores, poder resolverlas, escoger a las personas líderes que puedan manejar y dirigir a un grupo de trabajo, también mejorar la comunicación interna dentro de la organización haciéndola más rápida desde los altos mandos hasta los operativos, el dar incentivos y reconocimientos que sean equitativos al igual que justos, dará como resultado que el clima dentro de una institución semejore y al mismo tiempo la productividad.

Por su parte, Govindarajan (2009) citado por Williams (2013), considera que la pérdida de motivación, la insatisfacción, el absentismo y la rotación del personal, tienen serias consecuencias sobre la eficiencia y eficacia de la organización generando un clima inadecuado y pone en peligro el éxito de cualquier iniciativa de mejora para lograr los objetivos de la organización. De igual forma, Menarguez, (2004) sostiene que “si no hay un buen clima laboral es muy probable que todos los trabajadores no logren sus compromisos y responsabilidades institucionales, por consiguiente, esto dificulta que la empresa trabaje de manera conjunta y en equipo apuntando todos a consolidar una misma visión y misión”. En este sentido se hace necesario que las empresas, lugar donde los trabajadores pasan gran parte de su tiempo sean espacios agradables donde se practique el respeto, la tolerancia y la comunicación lo cual contribuye a la eficacia de sus responsabilidades y funciones. (p. 11)

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento “Marañón” busca sostenerse exitosamente y responder a los estándares de calidad que la sociedad nos encarga con responsabilidad, para ello necesitamos desarrollar líneas de acción que orienten el comportamiento de los trabajadores en

coherencia con los objetivos institucionales y así obtener un clima laboral favorable que redunde en el bienestar de la sociedad. Asimismo, que se sienta identificado y motivado en su lugar de trabajo para alcanzar una alta productividad y satisfacción personal.

Sin embargo, encontramos adversidades que están alterando el clima laboral las mismas que a continuación se describen:

- Limitaciones en las relaciones interpersonales expresadas en la escasa confianza, empatía, y práctica de valores como la solidaridad y tolerancia.
- Presencia de una comunicación segmentada que dificulta la fluidez y coordinación de la información
- Escasa capacidad crítica y autocrítica en los diálogos y en la toma de decisiones
- Dificultades para trabajar en forma integral, sinérgica y cooperativa
- Poca planificación y organización de las actividades de la empresa; y,
- Ausencia de una visión compartida con participación corresponsable de parte de los trabajadores.

Desde las perspectivas previas, la intencionalidad de la investigación se expresa en hacer un análisis relacional entre la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa y reconocer el punto de relación existe con el ambiente o clima laboral de ésta o viceversa, que no necesariamente estimaba en un inicio que debería ser positiva o negativa, ya que durante la indagación de recolección de datos se pudo dilucidar este aspecto. Siempre en la investigación primó el concepto de inteligencia emocional desarrollada por Goleman, puesto que se indagaron hechos relacionados con las emociones de los trabajadores y ello relacionado a mantener un clima laboral saludable el que se pretende mantener en contextos organizacionales de

personas con el fin último de ser productivos con valor agregado, que en todo caso es el ambiente emocional reinante.

Partiendo del supuesto que el clima laboral se expresa en características del ambiente donde se desarrolla el trabajo cotidiano, el mismo que se ve influido por las emociones de los trabajadores de la empresa, sus colaboradores que se encuentran dentro de la entidad y sus funcionarios, situación que repercute en la funcionalidad de la organización de manera positiva o negativa, dependiendo del tipo de clima establecido, siendo lo más importante desarrollar emociones de satisfacción y en donde haya la posibilidad de absolver dudas.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre Inteligencia Emocional y clima laboral de los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L.-Jaén, Cajamarca, 2017?

### **1.2.2. Problema específicos**

a) ¿Qué relación existe entre Inteligencia Emocional y autorrealización en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L.-Jaén, Cajamarca, 2017?

b) ¿Qué relación existe entre Inteligencia Emocional e involucramiento laboral en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L.-Jaén, Cajamarca, 2017?

c) ¿Qué relación existe entre Inteligencia Emocional y supervisión en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L.-Jaén, Cajamarca, 2017?

d) ¿Qué relación existe entre Inteligencia Emocional y la comunicación en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L.-Jaén, Cajamarca, 2017?

e) ¿Qué relación existe entre Inteligencia Emocional y las condiciones laborales en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L.-Jaén, Cajamarca, 2017?

### 1.3. Justificación y aportes del estudio

El trabajo de investigación se justifica según los criterios propuestos por Méndez (1995, citado por Bernal (2006), los mismos que se expresan en aspectos teórico, metodológico y práctico; se describen a continuación:

**Teórica.** El estudio relacionado con Inteligencia Emocional y el clima laboral presenta un carácter relevante porque permitirá comprender los comportamientos, actitudes, emociones y percepciones de los sujetos de estudio dentro de la empresa; además, pretende construir un cuerpo teórico - conceptual que apunten a evaluar el nivel de relación de ambas variables en los trabajadores. Es por ello que, a través del desarrollo de esta investigación se aspira contribuir a través de la aplicación de los instrumentos intervenciones certeras en el fortalecimiento de las relaciones humanas, el trabajo en equipo, la mejora de los sistemas de comunicación y el equilibrio emocional.

El desarrollo de la inteligencia emocional es de vital importancia en la empresa, la cual contribuirá en los trabajadores a potenciar su capacidad de identificar, comprender y utilizar las emociones de la manera correcta para poder contrarrestar el estrés, comunicarse con mayor asertividad, actuar con empatía y poder resolver problemas personales y profesionales. Por lo tanto, la inteligencia emocional se maneja todos los días en el comportamiento y en cómo se interactúa con los demás. Asimismo, el conocer las propias emociones ayudará en muchos aspectos, como reconocer las propias emociones al igual que las de los demás, lo cual facilita las relaciones

interpersonales con otras personas y lograr un mayor éxito en el área laboral y en lo personal.

Somos conscientes que la importancia de un buen clima laboral beneficia a los trabajadores, sintiéndose a gusto estar en su puesto, favorecerá la práctica de actitudes positivas para un mejor entendimiento entre todos, lo cual vendrá a establecer relaciones sanas entre los trabajadores, dentro de un ambiente de afecto y respeto, y terminará con un buen desempeño de los trabajadores. A pesar de que lo anterior tome tiempo y que todo el proceso de crear un ambiente dentro de la institución saludable no sea sencillo de realizar, los beneficios serán vistos en el corto y mediano plazo, además un buen clima permitirá fomentar trabajar con el ejemplo, con el fin de mejorar el entorno de los trabajadores en la empresa.

**Metodológica.** La investigación es de tipo correlacional y su propósito es establecer los niveles de correlación entre Inteligencia Emocional y clima laboral en sus diferentes dimensiones y aspectos. Se pretende contrastar ambas variables a través de métodos estadísticos descriptivos e inferenciales objetivos y confiables determinando el grado de correlación, así como su importancia de cada una de ellas en los trabajadores de la empresa; los resultados que se obtengan producto de un minucioso proceso de recopilación de datos favorecerán la toma de decisiones de los responsables directos de la entidad; asimismo, brindará elementos teórico y metodológicos para tomar decisiones o en todo caso las medidas correctivas en los sujetos de estudio.

**Práctica.** Su aporte práctico se expresa en precisar de manera objetiva, coherente y lógica la relación entre ambas, los resultados contribuirán en el desarrollo de actitudes positivas y constructivas para aprender a convivir y coexistir con los demás, aprender a ponerse en el lugar del otro; potenciar la confiabilidad y confianza; practicar la calidez emocional, solidaridad y tolerancia; desarrollar capacidades y habilidades comunicativas expresadas en un diálogo horizontal, asertivo, funcionales y proactivos. Asimismo, contribuir en el incremento de capacidades como: la capacidad de integración

y coordinación, la capacidad para la planificación y organización; y, la construcción de una visión compartida y participación corresponsable sobre la base de un trabajo interdisciplinario, sinérgico e interdependiente.

Asimismo, su significatividad y/o relevancia práctica se expresa en la información funcional y pertinente a la empresa para que conozca el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores y cómo se relaciona con el clima laboral y puedan aplicar las técnicas que se comparten en este estudio para continuar con su desarrollo y mejorar el servicio. De igual forma, a la comunidad empresarial, para que conozcan la importancia de la inteligencia emocional dentro del área de trabajo y así las empresas creen un programa donde se mejore el clima laboral, para un buen desempeño y se obtenga al mismo tiempo un entorno más saludable.

Finalmente, a la universidad para que la información obtenida en el estudio sea una herramienta de conocimiento y un referente de estudio para los futuros profesionales realicen investigaciones basadas en los resultados de este informe.

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

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y clima laboral en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén, Cajamarca, 2017.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

a) Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y autorrealización en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén, Cajamarca, 2017.

- b)** Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional e involucramiento laboral en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén, Cajamarca, 2017.
  
- c)** Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y supervisión en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén, Cajamarca, 2017.
  
- d)** Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y comunicación en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén, Cajamarca, 2017.
  
- e)** Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y condiciones laborales en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén, Cajamarca, 2017.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

**Matassini, (2012)**, desarrolló la tesis de post grado denominada, Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una Institución Educativa Pública de la Perla – Callao, realizada en la Universidad San Ignacio de Loyola, en Lima – Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los docentes de un colegio del distrito de La Perla de la Región Callao; la muestra estuvo compuesta por 34 docentes de una institución educativa del distrito de La Perla de la Región Callao; utilizó como instrumento válido la prueba el Inventario del Cociente Emocional de Bar-On, adaptado por Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares; el tipo de investigación fue no experimental con diseño descriptivo correlacional. Llegó a las siguientes conclusiones.

Con respecto a la primera conclusión, comprueba que existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional de los docentes y el clima organizacional de una institución educativa del distrito de La Perla, Región Callao; en cuanto a la segunda conclusión, afirma que, Existe una relación estadística significativa y directa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional; en la tercera conclusión, determina que, no existe una relación estadísticamente significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional; en la cuarta conclusión plantea que, existe una relación directa y positiva entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y la variable clima organizacional; de igual forma concluye que, existe una relación medianamente significativa entre el componente manejo del estrés y el clima organizacional; finalmente establece que, no existe

correlación entre el clima organizacional y la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional.

**Huacac (2014)**, La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna. Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales. Tacna – Perú. Tuvo como objetivo determinar la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Egesur, periodo 2011-2013; la muestra estuvo constituida por los trabajadores en planilla de EGESUR los cuales totalizan la cantidad de 60 personas. De los cuales el 6% corresponde a Gerentes, el 19% a Ejecutivos, el 16% a Profesionales, el 47% a Técnicos y Operarios el 12% a trabajadores administrativos; utilizó como instrumentos válidos la prueba "Emotiona/ CompetenceInventory (ECI)" de Daniel Goleman (1998), el cual fue traducido, evaluado y adaptado por HendrieWeisinger (2001); y para medir la variable de desempeño laboral se aplicó el instrumento de escalas gráficas de Edgar Argueta (2007), asimismo, para determinar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el índice alfa de Cronbach, el cual es de 0.962 para el test de Inteligencia Emocional y 0.965 para el cuestionario del Desempeño laboral; el tipo de investigación fue correlacional – descriptivo; el diseño es no experimental – transversal. Llegando a las siguientes conclusiones:

En lo referente a la primera conclusión confirma que los resultados de la investigación demuestran que la relación de la inteligencia emocional es directamente proporcional a su desempeño laboral en la mayoría de los casos estudiados, aceptándose 12 de 15 hipótesis alternativas con una concomitancia de media a moderada en 9 hipótesis específicas, por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis general que señala que existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013; en relación a las segunda conclusión, en relación al indicador autoconocimiento, los resultados de la investigación

demuestran que existe correlación del indicador con el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013, con una correlación de nivel medio a bajo ( $H_1=51.4\%$ ,  $H_2=66.1\%$ ,  $H_3=37.6\%$ ); en cuanto a la tercera conclusión, en relación al indicador autorregulación, los resultados de la investigación demuestran que existe correlación del indicador con el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013, con una correlación de nivel medio a bajo ( $H_4=46\%$ ,  $H_5=25.6\%$ ); asimismo, en la cuarta conclusión, en relación al indicador motivación, los resultados de la investigación demuestran que existe correlación del indicador con el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013 con una correlación de nivel moderado ( $H_7=70.6\%$ ,  $H_8=60.9\%$ ,  $H_9=72.4\%$ ); de igual modo, en relación al indicador empatía, los resultados de la investigación demostraron que no existe correlación significativa del indicador con el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013; por último, en relación al indicador habilidades sociales, los resultados de la investigación demostraron que existe correlación del indicador con el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013, con una correlación de nivel moderado ( $H_{13}=70.2\%$ ,  $H_{14}=62.5\%$ ,  $H_{15}=66.7\%$ )

**Yabar, (2016)**, realizó la tesis de post grado denominada, Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la Molina – Cieneguilla, en la Universidad de San Martín de Lima – Perú. Se planteó como objetivo determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014; la muestra estuvo conformada por 65 trabajadores del área de salud administrativo; utilizó como instrumento válido el inventario de Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S). Elaborado por Bar-On (2002), consta de 133 ítems que ofrecen cinco puntuaciones diferentes referidas a componentes del cociente emocional, estos son: intrapersonal, interpersonal, manejo del

estrés, adaptabilidad y humor general; el tipo de investigación fue de tipo básica y no experimental. Llegando a las siguientes conclusiones:

En la primera conclusión, determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo, en la segunda conclusión, determinó que existe una relación significativa entre el factor interpersonal y el desempeño laboral rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en la tercera conclusión, determinó que existe una relación significativa entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en la cuarta dimensión, determinó que existe una relación significativa entre el factor adaptabilidad y el desempeño laboral con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; asimismo, determinó que existe una relación significativa entre el factor manejo del estrés y el desempeño laboral. Finalmente, determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de  $Rho = 0.720$  correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Quispe, (2016)**, desarrolló la tesis de grado titulada, Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, realizada en la Universidad Autónoma del Perú, en Lima – Perú. Tuvo como objetivo Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015; La muestra utilizada en la presente investigación, está conformada por el total del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha; utilizó como instrumento válido un cuestionario; el tipo de investigación fue correlacional, ya que tiene como objetivo principal

determinar la relación que existe entre dos conceptos (variables), y su diseño fue de tipo no experimental transeccional correlacional. Llegando a las siguientes conclusiones.

El referente a la primera conclusión determinó que existe una relación significativa entre la variable estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Poniéndose en manifiesto que para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un favorable clima laboral; en la segunda conclusión establece que, existe un bajo nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés, con respecto a la tercera conclusión asevera que existe un clima laboral favorable en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 44.8 % manifiesta un favorable clima laboral. En relación a la cuarta conclusión, manifiesta que, no existen diferencias significativas a nivel de estrés laboral entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, según género, debido a que los resultados indican que el género femenino obtuvo una media de 59.73 y el género masculino una media de 56,84. Asimismo, en la quinta conclusión confirma que no existen diferencias significativas en el clima laboral de los colaboradores de una empresa privada de Lima, según género, debido a que los resultados indican que el género femenino obtuvo una media de 175,57 y el género masculino una media de 182,56; finalmente en la sexta conclusión, demuestra que existe relación altamente significativa entre las dimensiones del estrés laboral y el clima laboral.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

**Zárate, (2012)**, realizó la tesis de grado titulada, Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral; en la Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades, de Quetzaltenango – Guatemala. Se propuso como objetivo establecer si

la inteligencia emocional y la actitud de los empleados influye en el ambiente laboral de las empresas; la muestra estuvo constituida por 80 empleados; utilizó como instrumento válido la prueba psicométrica CE, test que evalúa y realiza una proyección sobre la inteligencia emocional del individuo aplicada al liderazgo y a las organizaciones; el tipo de investigación fue no experimental con diseño descriptivo. Llegó a las siguientes conclusiones:

En relación a la primera conclusión manifiesta que, en el caso de la mayoría de empleados se confirmó que inteligencia emocional, la actitud y el clima laboral es una de las causas que contribuyen a la insatisfacción laboral, y ello se refuerza indicando que para cualquier empleado el jefe puede contribuir tanto a la satisfacción como a la insatisfacción laboral de acuerdo al trato que brinde; en la segunda conclusión, establece que, para algunos de los empleados las condiciones físicas de las instalaciones no son del todo cómodas, señalan que tales podrían mejorar, expresan que tal situación genera agentes estresantes en el trabajo por lo que el desempeño del empleado se ve deteriorado; asimismo, detectó que en un pequeño grupo de empleados existe falta de motivación, debido a que los jefes no les permiten emitir sus ideas y hacer sugerencias, situación que les produce incomodidad, haciendo que se deteriore el ambiente laboral; de igual forma, considera que, el no tener acceso constantemente a la capacitación es una causa de insatisfacción encontrada en algunos empleados. La capacitación proporciona conocimientos, desarrolla habilidades y modifica actitudes en el trabajador, permitiéndole desarrollar su puesto, por lo que en caso de que no se reciba el empleado tiende a desactualizarse por un lado y por el otro sus actitudes no se pueden modificar; además concluye que, el clima analizado se muestra con aspectos que hay que mejorar, entre ellos aspectos de; apoyo, valores, actitud y cooperación, recompensa, y comunicación; utilizando como herramienta principal las relaciones interpersonales, pues estas constituyen el mejor medio para contar con un ambiente organizacional más favorable; por último confirma que los

resultados de esta investigación demostraron que la incapacidad para dominar las emociones, genera en las organizaciones conflictos que producen una pérdida de la moral laboral y una disminución de la productividad en el personal.

**Romero, (2016)**, desarrolló la tesis de grado denominada, Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, en la Universidad Rafael Landívar en Quetzaltenango – Guatemala. Tuvo como propósito establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; la población la conformaron 32 colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una institución gubernamental lo que constituye el total del universo; utilizó como instrumento válido la prueba para medir la inteligencia emocional llamada T.I.E=G adaptada por el licenciado Heberto Efraín De León De León, a partir del cuestionario CE de Cooper; la investigación fue de tipo cuantitativo de diseño descriptivo. Llegando a las siguientes conclusiones:

En la primera conclusión afirma que, la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional se demuestra en las personas que obtuvieron un nivel de inteligencia emocional óptimo, son aquellas que ayudan a mejorar el ambiente laboral de la institución por medio de diferentes aspectos como motivar a los colaboradores y hacer sentir a estos 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; en su última conclusión percibe que, los colaboradores consideran que algunos elementos del clima organizacional no se le han prestado

atención como a la resolución efectiva de los conflictos; existen favoritismos; los medios de comunicación se pueden mejorar para facilitar los procesos; no se les da reconocimientos por realizar satisfactoriamente sus funciones; buscan que se les mejore las herramientas de tecnología para desarrollar mejor sus funciones.

**Muñoz (2015)**, en su estudio de investigación denominado: La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales, realizado en la Universidad de Las Américas, Quito, Ecuador, es un estudio de tipo transversal-correlacional que se realizó desde el enfoque cuantitativo y con el propósito de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en una muestra de 50 personas, hombres y mujeres, que ocupan cargos en mandos medios de tres empresas privadas de servicios industriales ubicadas en la ciudad de Quito.

El resultado del estudio refleja que existe una correlación positiva significativa al nivel entre las dos variables, sin embargo, no se encontró relación significativa entre la dimensión de atención emocional y satisfacción laboral. Finalmente concluye que la relación entre la competencia emocional de los trabajadores en empresas de servicios industriales y su satisfacción laboral. Consecuentemente, el desarrollo de programas de capacitación en inteligencia emocional que facilite la comunicación y armonía en la organización.

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

### **2.2.1. La inteligencia emocional**

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

La inteligencia emocional es un constructo contemporáneo que está logrando un gran avance y se ha desarrollado a plenitud en los

últimos años. El tema de la inteligencia emocional tomó mucha difusión y fue popularizado por Goleman (1995), sin embargo, previo a estos muchos trabajos se habían desarrollado en el área por parte de investigadores como Mayer y Salovey (1990) y posteriormente por Bar-On (1997) para poder definir correctamente el término y evaluarlo (Abanto, Higuera y Cueto, 2000).

Disponer de una buena inteligencia emocional ayudará en el futuro a encontrar trabajo en un mundo en que los oficios técnicos irán, poco a poco, siendo fagocitados por la robótica. La perspectiva de un trasvase masivo de puestos de trabajo hacia las máquinas inquieta a quienes estudian el funcionamiento del mercado laboral (Pota, 2017).

La solución del desarrollo, según Pota, no es el crecimiento reemplazando al hombre por robots, por máquinas, sino que es necesaria y hasta obligatoria la presencia humana en todo campo de la vida, en la administración, en la producción y demás actividades humanas, lo que se denominan capacidades blandas, emocionales, que en suma son capacidades que ninguna máquina puede reemplazar.

Güell (2013) explica que décadas atrás pocas personas entenderían el vínculo entre inteligencia y emociones, por lo cual no le prestaban atención a realizar estudios acerca de inteligencia emocional, a diferencia de la época actual en la cual es un término común, pero para hablar de tal término hay que hablar de inteligencia y emociones por aparte. Este criterio tal vez no es compartido por otros, puesto que si bien tomamos como lo dijera que somos una biunidad genética, no cabe duda entonces que sin emociones no hay inteligencia, pues hay que estar emotivamente bien para expresarlo.

#### **2.2.1.2. Definición de inteligencia**

La inteligencia es la capacidad para resolver problemas nuevos, ayudando a las personas a encontrar relación entre varios fenómenos

para poder dar solución ,a los que se les denomina actos inteligentes, a diferencia de las conductas hereditarias y automáticas, que son aquellas que se aprenden y se realizan como hábito por lo que al cambiar algo en el entorno, las personas no pueden adaptarse, por eso se dice que no son inteligentes ya que no encuentran esa relación entre fenómenos para resolver un problema. (Romero, 2016, p. 7)

Desde el punto de vista psicológico clásico la inteligencia se define por medio de las capacidades: lógica-matemática y la lingüística, ésta es reducida a algo muy pobre, pero el psicólogo Howard Gardner propuso algo más profundo, definiendo la inteligencia humana en siete aspectos dentro de los cuales se encuentra la inteligencia lógico-matemática, que es la capacidad para usar el razonamiento; la inteligencia lingüística destreza para entender y utilizar las palabras; inteligencia visual-espacial capacidad para reconocer y reproducir formas geométricas y poder orientarse en el espacio; inteligencia interpersonal cualidad para comprender los estados de ánimo de otras personas y poder moldearlos; la inteligencia intrapersonal capacidad para conocer, entender y guiar los propios sentimientos y emociones; la inteligencia físico-cenestésica habilidad para desarrollar movimientos físicos con precisión y gracia; y la inteligencia musical capacidad para reproducir, componer y reconocer melodías. (Romero, 2016, p. 7)

La inteligencia desde el punto de vista fisiológico se encuentra ubicada en el córtex o corteza cerebral más específicamente en el neocórtex; las sinapsis de las neuronas en el córtex son las que están a cargo de las decisiones, los actos voluntarios, del lenguaje, la memoria y los actos inteligentes; también es responsable en crear textos, imaginar cosas, crear melodías y en la movilidad a través del espacio, las cuales coinciden con las inteligencias de Gardner. Pero también la inteligencia tiene un aspecto genético por ello las personas poseen un nivel y un tipo de inteligencia diferente, porque se desarrolla por medio

del aprendizaje educativo, las experiencias vitales, entre otras. (Romero, 2016, p. 8)

### **2.2.1.3. Definición de emociones**

Las emociones son respuestas complejas del organismo ante estímulos exteriores, expresadas en dos formas la física y la conductual; en la primera se encuentran aspectos como la sudoración, palpitaciones, sonrojarse, llorar y otros; las respuestas conductuales pueden ser correr y abrazar a alguien por mencionar algunas. También existen respuestas emocionales las cuales son el miedo, la tristeza, la alegría entre otras, todos estos tipos encuentran su centro de regulación en el córtex como lo hace la inteligencia. (Romero, 2016, p. 8)

Anteriormente las investigaciones sobre las emociones eran únicamente para la filosofía, incluso la psicología conductista en sus inicios no consideró realizar un estudio de las emociones por la dificultad en la definición de patrones completamente objetivos, por lo que quedaba relegado al ámbito de la sensación y la experiencia individual. El psicoanálisis únicamente se dedicó a profundizar en la ansiedad, hasta que llegó la psicología cognitiva la cual puso interés en la investigación de las emociones la cual se basó sobre todo en la manera que las personas conocían y evaluaban sus emociones, al mismo tiempo estudios demostraron que existen cambios fisiológicos y bioquímicos con las emociones.

Por eso a pesar del uso continuo de la expresión emoción por parte de los psicólogos todavía no existe un acuerdo entre los tipos y clasificaciones de las emociones, al igual que el número de emociones básicas, la influencia de la cultura y la educación en la conducta emocional, lo que sí se puede decir es que todos coinciden en su existencia y su concepto operativo. (Romero, 2016, p. 8)

#### **2.2.1.4. Definición de inteligencia emocional**

Para Ruiz (2017), la inteligencia emocional (EQ) ha sido la palabra de moda por años. Se dice que los líderes más exitosos tienen alta inteligencia emocional. Además, que aquellos con un EQ alto tienen más probabilidad de ser exitosos en sociedad. Sin embargo, existen al menos cuatro verdades acerca del EQ que podrían hacer una diferencia en como manejamos nuestra vida y profesión.

Lo resaltante de la opinión de Ruiz, es que señala con claridad que hay una mala concepción general de que una persona con un alto EQ es empática, amable y políticamente correcta, considerando que el coeficiente intelectual no es lo mismo que decir inteligencia emocional, sino que es parte de ello, pero la inteligencia emocional lo expresa solamente el líder, aquél que muestra más que esas tres cualidades de la personalidad, como por ejemplo, muestra un entendimiento profundo de su propia conciencia y la de los demás, siendo capaces de manejar las reacciones emocionales y mantener una fuerte relación con los demás.

La inteligencia emocional según Pota (2017) es considerada una habilidad blanda. El trabajo emocional es aquel en el que los sentimientos integran las competencias de un profesional, tanto a la hora de gestionar equipos como de atender al público o de asistir a personas enfermas o dependientes.

Sin embargo, fue hasta la publicación del célebre libro de Daniel Goleman: *Inteligencia Emocional: ¿Por qué puede importar más que el concepto de cociente intelectual?*, que el término se convirtió en muy popular. Posteriormente a ello, los artículos relacionados con la inteligencia emocional comenzaron a aparecer cada vez con mayor frecuencia. La inteligencia emocional se constituyó entonces en el campo de estudio que surgió como reacción al enfoque de

inteligencias meramente cognitivas, sumando críticas a los detractores de los test de inteligencias tradicionales.

Este enfoque se hizo rápidamente popular en la prensa no científica, entre otras razones porque emitía un mensaje novedoso y atractivo: se podía tener éxito en la vida sin tener grandes habilidades académicas. Existe también evidencia empírica que parece demostrar que la alta inteligencia emocional se asocia con menor depresión, mayor optimismo y una mejor satisfacción con la vida. Por tanto, esto sugiere un vínculo entre inteligencia emocional y bienestar emocional.

Según Güell (2013) la inteligencia emocional es la capacidad de procesar de manera racional las respuestas emocionales para crear un diálogo entre inteligencia y la emoción. Por esa razón una persona inteligente emocionalmente tendrá la habilidad de regular y adecuar su respuesta. Al hablar de que ésta es una capacidad implica que se puede educar, desarrollar, cambiar y mejorar, por lo que contradice lo que anteriormente se creía que las personas son víctimas de sus emociones, entonces si se relaciona la inteligencia con la emoción se obtendrá un aumento en el grado de autonomía.

Las competencias personales (inteligencia intrapersonal) son el conocimiento de que la persona tiene de sí, donde se reconoce los estados emocionales propios, los cambios de humor, los diálogos internos; otro aspecto es la habilidad de gestionar y regular las emociones, relajarse en momentos de tensión, relacionar respuestas fisiológicas a emociones vividas; la motivación es otro elemento que entra en las competencias personales; por último la autoconsciencia que reconoce las propias emociones, potencialidades y debilidades, para realizar autoevaluaciones objetivas. (Romero, 2016, p. 9)

Las competencias sociales (inteligencia interpersonal) son empatía y conocimiento de las emociones de otros y sus respuestas para actuar de manera adecuada; también la resolución de conflictos

en las relaciones con los demás, significa tener la habilidad de regular las emociones de otros y reaccionar de forma que ayude a resolver problemas; ayudar a los demás a regular sus emociones, la comunicación, la flexibilidad, la empatía y la adaptación es otro aspecto que entra en las competencias sociales. Todos estos aspectos ya se han tocado de cierto modo en algún momento, lo novedoso del concepto es relacionarlos como no se había hecho anteriormente para conseguir unir la razón y emoción. (Romero, 2016, p. 9)

Goleman (1995) afirma sobre la inteligencia emocional: “Implica conocer las propias emociones, manejarlas, motivarse a uno mismo, reconocer emociones en otros y manejar las relaciones con los demás” (p. 54). Desde esta afirmación, en la empresa lo que se busca es brindar a los trabajadores orientaciones pertinentes que ayuden en la solución de problemas interpersonales, así como a conocer, manejar y autorregular sus emociones en las diversas interacciones laborales que existen entre ellos.

Asimismo, considera que la inteligencia emocional permite tomar conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soporta en el trabajo, incrementar su capacidad de empatía y habilidades sociales y aumentar sus posibilidades de desarrollo social. (Goleman, 1998, p, 74)

Por su parte, Mayer y Salovey (1997) señala que la inteligencia emocional “Se refiere a la habilidad para reconocer el significado de las emociones y sus relaciones, y para razonar y resolver problemas en base a ello. También incluye emplear las emociones para realizar actividades cognitivas” (p. 46).

Esto implica que el trabajador debe ser consciente que el aspecto emocional debe estar presente en sus responsabilidades y compromisos organizacionales que asume, permitiéndole mayor

comunicación, empatía e integración dentro del ambiente donde se desempeña.

Los trabajadores realizan sus actividades y/o labores de acuerdo a sus responsabilidades y funciones que le han sido asignadas y para solo pone en práctica sus destrezas o capacidades cognitivas con el fin de cumplir su rutina o metas de trabajo, su entorno solo está presente para coordinar o tomar alguna decisión, por tanto, la parte emocional es mínima su puesta en práctica.

Goleman (1995), en su libro “Inteligencia emocional” la define 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)

En lo particular, me refiero a inteligencia emocional no como capacidades ni competencias cognitivas, pero cabe recordar que cuando una persona quiere conocer algún tema, nuevo fenómeno, acto, tiene que tener una predisposición no solo intelectual, sino además emotiva, resultando una combinación entre emociones y capacidades cognitivas haciendo posible la construcción de un conocimiento o en todo caso, haciendo una convivencia satisfactoria en un ambiente social.

Sobre esta afirmación, los trabajadores de la empresa deben internalizar y transferir actitudes y emociones en situaciones de estrés o conflictos que ayuden a superar o bloquear aspectos que no contribuyan al logro de sus metas y objetivos.

Los trabajadores involucrados en la presente investigación, expresan de alguna manera su estado emocional cuando realizan el servicio que por función le encargan, cada quien demuestra sus habilidades personales, cognitivas como fácticas y las emocionales que son parte de la adaptación a un medio ambiente

nuevo, enfrentando las demandas y presiones del entorno tanto del superior jerárquico como de los usuarios que cada día necesitan de la atención y ésta tiene que ser esmerada. Esto, es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional. Esta definición dista mucho del trabajo que realizan los sujetos de estudio, sobre todo porque la razón de ser de muchos de ellos es la inercia y no la trascendencia, en cuanto a lo primero se puede percibir en su habitualidad y mecanización del trabajo que realiza, y en lo segundo, por el conformismo y el pasivismo que expresa sin ningún sentido a mejorar su calidad de vida y su desempeño profesional.

La inteligencia emocional que surgió como reacción al enfoque de inteligencias meramente cognitivas, sumando críticas a los detractores de los tests de inteligencia tradicionales. Varios autores como Goleman (1995) han teorizado que una alta inteligencia emocional puede llevar a grandes sentimientos de bienestar emocional y son capaces de tener una mejor perspectiva de la vida. Existe también evidencia empírica que parece demostrar que la alta inteligencia emocional se asocia con menor depresión, mayor optimismo y una mejor satisfacción con la vida. Por tanto, esto sugiere un vínculo entre inteligencia emocional y bienestar emocional.

Complementa lo descrito Romero (2016), al sostener que la inteligencia emocional es una herramienta que lleva a las personas a tener el conocimiento y control de sus sentimientos, lo que da como resultado que éstas sean más equilibradas emocionalmente, ayudando a guiar la conducta, incluso para entender a los demás. (p, 1)

Pero no solamente es una cuestión intrapersonal, sino que además fluye sobre el entorno donde está el sujeto, en este sentido, con el desarrollo de la inteligencia emocional es posible motivar a los demás como así mismo lo que conduce a que el ambiente donde se

vive o se labora como es en el presente caso, se torne satisfactorio y a la vez esto produzca un alto rendimiento en las demás habilidades funcionales; sin embargo, esto no es así en quienes se sienten frustrados o cuando menos no tienen la motivación para emprender una tarea, ya que no controlan sus emociones de manera satisfactoria.

#### **2.2.1.5. Teorías de relacionadas con la inteligencia emocional**

En 1983, Gardner, en su teoría de las inteligencias múltiples introdujo la idea de incluir tanto la inteligencia interpersonal (la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas) y la inteligencia intrapersonal (la capacidad para comprenderse uno mismo, apreciar los sentimientos, temores y motivaciones propios). Para Gardner, los indicadores de inteligencia, como el CI, no explican plenamente la capacidad cognitiva. (Prieto, 2013, p, 24)

En EE.UU., una de las propuestas más interesantes e integradoras proviene de lo que se denomina Social and Emotional Learning (SEL; aprendizaje emocional y social; ver [www.casel.org](http://www.casel.org)). Los principios del SEL se proponen como un marco integrador para coordinar todos los programas específicos que se aplican en la escuela bajo el presupuesto básico de que los problemas de conducta que afectan a los jóvenes están causados por los mismos factores de riesgo emocional y social. Los programas SEL están inspirados, enmarcados y basados en el concepto de Inteligencia Emocional (IE) desarrollado por Peter Salovey y John Mayer en 1990 (Salovey & Mayer, 1990) y difundido con gran éxito comercial por Daniel Goleman en 1995 con un libro con el mismo título (Fernández & Extremnera, 2005, p, 66, 67).

Por antecedente se conoce que el primer uso del término inteligencia emocional es atribuido a Mayer y Salovey (1990), sin

embargo, fue hasta la publicación del célebre libro de Daniel Goleman, *Inteligencia Emocional*.

Para Gabel, (2005), “las teorías psicológicas han generado una gama amplia de teorías sobre la IE, las cuales abarcan desde las biológico-neurológicas hasta las cognitivas”. (p. 12)

La perspectiva psicológica cognitiva presenta, a su vez, tres ramificaciones: la social, la de personalidad y la de las emociones. La primera busca definir las habilidades que ayudan a entender, manejar y actuar a una persona en un contexto social; es decir, la IE se ubicaría dentro del ámbito interpersonal (Bar-On 1997, 2000). En el contexto emocional se examina las diferencias de desarrollo del afecto, según las situaciones y características demográficas y culturales (Roberts, Zeidner y Mathews 2001). Esta perspectiva y sus tres dimensiones han tenido un importante impacto en el desarrollo de modelos de IE que buscan su relación y su efecto en los diferentes ambientes de acción del individuo; entre ellos, el ambiente organizacional-laboral.

Toda organización necesita de armonizar los estados emocionales y cognitivos, solo así podremos decir que el actuar de un trabajador contribuye al éxito de una empresa, y sobre todo al entendimiento y comprensión de los objetivos institucionales, de lo contrario, cada uno mira sus intereses, descuida los objetivos y metas institucionales, y solo contribuye a empeorar muchas veces el clima de confianza y afecto entre los trabajadores.

#### **2.2.1.6. Modelo de las competencias emocionales por Goleman (1995).**

El modelo de las competencias emocionales expuesto por Goleman, definió la IE como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. Afirma que la IE es un factor mucho más determinante que

el IQ, debido a que las actitudes emocionales son una metahabilidad que determina cuán bien logramos utilizar nuestras capacidades, incluidas las del intelecto (Mejía, 2012, p, 16).

Para ello, Goleman desarrolla un conjunto de competencias que permiten una viabilidad en el manejo de las emociones en forma recíproca con los demás. Este modelo formula la IE en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. (Mayer y Salovey, 1997)

El modelo original de Goleman consistió en cinco etapas, las cuales posteriormente se redujeron a cuatro grupos (Goleman, 1995) con veinte habilidades cada uno:

- 1) Autoconciencia, el conocimiento de nuestras preferencias, sensaciones, estados y recursos internos.
- 2) Autocontrol, manejo de nuestros sentimientos, impulsos, estados y obligaciones internas.
- 3) Conciencia social, el reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros.
- 4) Manejo de las relaciones, la habilidad para manejar bien las relaciones y construir redes de soporte (Goleman, 2005).

El modelo de Goleman concibe las competencias como rasgos de personalidad. Sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la IE, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás.

### **2.2.1.7. Modelo de inteligencia emocional y social de Bar-On**

Bar-On (1997) citado en Temas para la educación (2011), define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva. (p, 5)

El modelo de Bar-On, se fundamenta en las competencias, las cuales perciben al individuo como parte integrante de un contexto y en el que interactúa con otros. Por eso es que considera tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social como un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente Bar-On, (2000, citado en Gabel, 2005, p, 12). En este sentido, el modelo “representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente”.

El modelo de Bar-On está compuesto por cinco componentes:

- El componente intrapersonal, que reúne la habilidad del ser consciente, evalúa el yo interior.
- El componente Interpersonal; que implica la habilidad para manejar emociones fuertes, ser responsables y confiables con buenas habilidades sociales, es decir, que comprenden, interactúan, se relacionan bien con los demás.

- El componente de adaptabilidad o ajuste; permite apreciar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera afectiva las situaciones problemáticas.
- El componente del manejo del estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva, optimista y trabajar bajo presión, sin perder el control.
- El componente del estado de ánimo general, constituido por la habilidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de la vida y el sentirse contenta en general.

Además, Bar-On dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales:

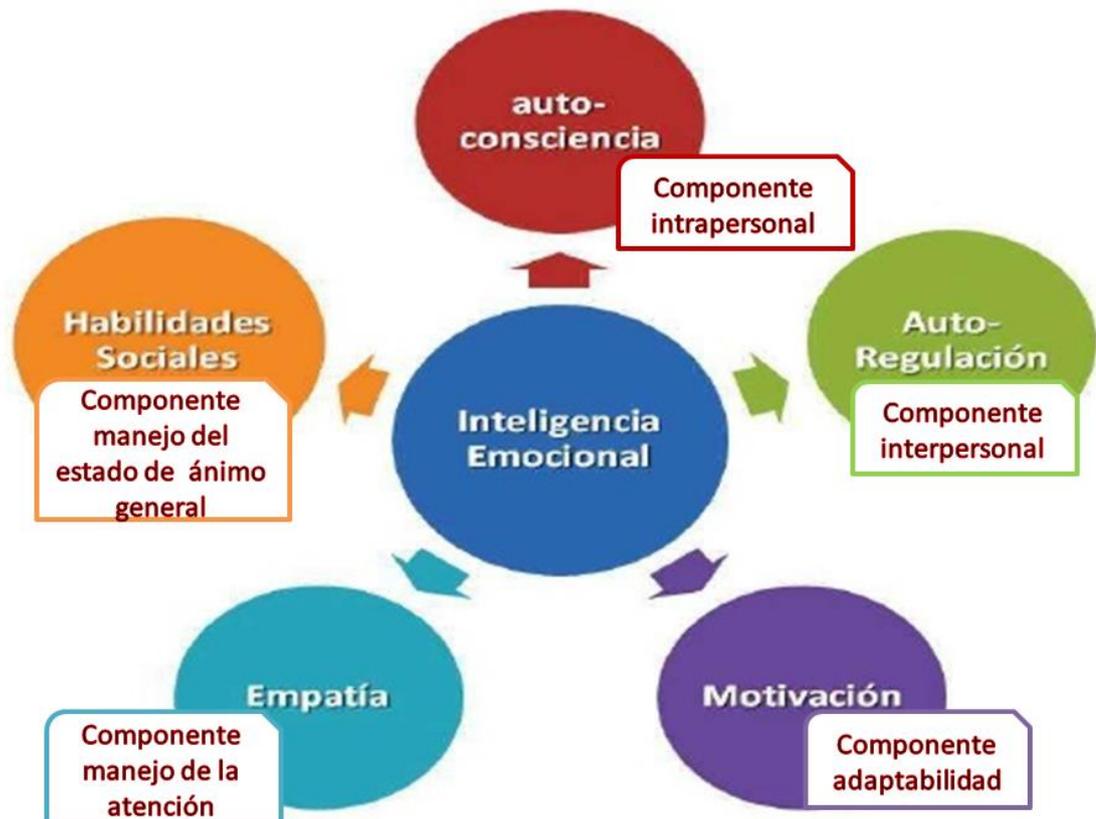
El primer tipo, son las capacidades básicas, que son esenciales para la existencia de la inteligencia emocional, compuesta por la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.

El segundo tipo, se refiere a las capacidades facilitadoras, que son el optimismo, la autorregulación, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social Bar-On, cada uno de éstos elementos se encuentran interrelacionado entre sí.

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

Goleman, considera sustantivamente cinco dimensiones, todas ellas en estrecha relación con el inventario de Bar-On, por ello mismo considera al autoconocimiento, el control de sí mismo o autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, que para una mejor claridad y estructurar mejor las emociones de las

personas, Bar-On las incorpora a los componentes que son medidos por las sub-escalas del ICE de Bar-On (1997).



. Adaptado de las inteligencias emocionales de Goleman

“Éstos componentes constituyen habilidades y destrezas no cognitivas y las destrezas se desarrollan a través del tiempo, cambian durante la vida y pueden ser mejoradas mediante entrenamiento, programas remediabiles y técnicas terapéuticas” (Yabar, 2016, p.36), las que se han manejado en la presente investigación y que a continuación se explican:

### **A) Componente intrapersonal**

Esta área señala a las personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que están desempeñando.

Personas capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias. Área que reúne los siguientes sub-componentes.

**a) Comprensión emocional de sí mismo (CM):** Es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos. No sólo es la capacidad de ser conscientes de los propios sentimientos y emociones, sino también de diferenciar entre ellos; conocer lo que se está sintiendo y por qué; saber que ocasionó dichos sentimientos.

Serías deficiencias en esta área fueron encontradas en condiciones alexitéricas, es decir, imposibilidad de expresar los sentimientos en una forma verbal.

**b) Asertividad (AS):** Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender sus propios derechos de una manera no destructiva. Está compuesta por tres componentes básicos: (1) la capacidad de manifestar los sentimientos, (2) la capacidad de expresar las creencias y pensamientos abiertamente y (3) la capacidad de defender los derechos personales. Los individuos seguros no son personas sobre controladas o tímidas, más bien son capaces de manifestar abiertamente sus sentimientos, sin llegar a ser agresivos o abusivos.

**c) Autoconcepto (AC):** Es la capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena. El respetarse a sí mismo está esencialmente relacionado con lo que uno es. La auto aceptación es la capacidad de aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos de un individuo, así como también las propias limitaciones y potencialidades.

Este componente conceptual de la inteligencia emocional está relacionado con los sentimientos de seguridad, fuerza interior, auto

seguridad autoconfianza y los de auto adecuación. Sentirse seguro de uno mismo depende del autorrespeto y la autoestima, que se basan en el desarrollo de la identidad. Una persona con una buena autoestima siente que está realizada y satisfecha consigo misma. En el extremo opuesto, se encuentran los sentimientos de inadecuación personal e inferioridad.

**d) Autorrealización (AR):** Es la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Este componente de la inteligencia emocional se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa. El esforzarse por desarrollar el potencial de uno mismo implica desempeñar actividades agradables y significativas y puede significar el esfuerzo de toda una vida y compromiso entusiasta con metas a largo plazo.

La autorrealización es un proceso dinámico progresivo de esfuerzo por lograr el máximo desarrollo de las propias aptitudes, habilidades y talentos del individuo. Este factor está relacionado con el intentar permanentemente dar lo mejor de uno mismo y la superación en general. La emoción que siente una persona por sus propios intereses le da la energía necesaria y le motiva a continuar. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción.

**e) Independencia (IN):** Es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una señal de dependencia.

En esencia, la independencia es la capacidad de desempeñarse autónomamente en contraposición a la necesidad de protección y apoyo. Las personas independientes evitan apoyarse en otras para satisfacer sus necesidades emocionales. La capacidad de ser independiente radica en el propio nivel de autoconfianza, fuerza interior y deseo de lograr las expectativas y cumplir las obligaciones.

## **B) Componente interpersonal**

Área que muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir personas responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales. Reuniendo los siguientes sub-componentes:

**a) Empatía (EM):** Es la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás. Es ser sensible a lo que otras personas sienten, cómo lo sienten y por qué lo sienten. Ser empático significa ser capaz de “entender emocionalmente” a otras personas. Las personas empáticas cuidan de las demás y muestran interés y preocupación por ellas.

**b) Relaciones interpersonales (RI):** Implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad, el dar y recibir afecto. La mutua satisfacción incluye los intercambios sociales significativos que son potencialmente provechosos y agradables.

La habilidad de mantener relaciones interpersonales positivas se caracteriza por la capacidad de dar y recibir aprecio y afecto, e implica un grado de intimidad con otro ser humano.

Este componente no está solo relacionado con el deseo de cultivar buenas relaciones amicales con otros, sino también con la capacidad de sentir tranquilidad y comodidad con dichas relaciones y

manifestar expectativas positivas relacionadas con el intercambio social.

**c) Responsabilidad social (RS):** Significa tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, colabora y que es un miembro constructivo del grupo social. Implica actuar en forma responsable aun si esto significa no tener algún beneficio personal.

Las personas socialmente responsables muestran una conciencia social y una genuina preocupación por los demás, la cual es manifestada al asumir responsabilidades orientadas a la comunidad.

Este componente se relaciona con la capacidad de realizar proyectos para y con los demás, aceptar a otros, actuar de acuerdo con la propia conciencia y acatar las normas sociales. Estas personas poseen 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 muestran deficiencias en esta área podrían manifestar actitudes antisociales, actuar en forma abusiva con los demás y aprovecharse de ellos.

### **C) Componente de adaptabilidad**

Área que ayuda a revelar cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas. Dentro de esta área se reúnen los siguientes sub-componentes:

**a) Solución de problemas (SP):** Es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. La aptitud para solucionar los problemas es multifásica en naturaleza e incluye la capacidad para realizar el proceso de (1) determinar el problema y sentir la confianza y

motivación para manejarlo de manera efectiva. (2) definir y formular el problema tan claramente como sea posible, (3) generar tantas soluciones como sean posibles y (4) tomar una decisión para aplicar una de las soluciones.

Además, está relacionada con la capacidad de ser consciente, disciplinado, metódico y sistemático para preservar y plantear los problemas; así como implica el deseo de entregar lo mejor de uno mismo y enfrentar los problemas más que evitarlos.

**b) Prueba de la realidad (PR):** Comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). Involucra el “captar” la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando las cosas como en realidad son, sin fantasear o soñar con respecto a ellas.

El énfasis se encuentra en el pragmatismo, objetividad, adecuación de la propia percepción y validación de las propias ideas y pensamientos.

Un aspecto importante de ese factor es el nivel de claridad perceptual que resulta evidente al tratar de evaluar y manejar las situaciones, esto implica la capacidad de concentración y enfoque cuando se estudian las distintas formas para manejar las situaciones que se originan.

**c) Flexibilidad (FL):** Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares.

#### **D) Componentes del manejo de la atención o estrés**

Área que indica cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación. Reúne los siguientes sub-componentes:

**a) Tolerancia a la tensión (TT):** Es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente a la tensión. Es la capacidad que permite sobrellevar las situaciones difíciles sin sentirse demasiado abrumado.

Esta habilidad se basa en la capacidad de elegir cursos de acción para enfrentar la tensión, una disposición optimista hacia las experiencias nuevas y el cambio en general, así como hacia la propia capacidad de sobrellevar exitosamente un problema específico, y el sentimiento de que uno mismo puede controlar e influir en la situación que origina la tensión. Esto incluye tener una variedad de respuestas adecuadas a las distintas situaciones tensionales, encontrándose asociada con la capacidad para mantenerse relajado y sereno para enfrentar de manera calmada las dificultades sin ser manejado por las emociones fuertes.

**b) Control de los impulsos (CI):** Consiste en la habilidad para resistir o postergar un impulso o arranque para actuar y controlar nuestras emociones, es decir aceptar nuestros impulsos agresivos, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.

Los problemas en el control de los impulsos se manifiestan mediante la poca tolerancia a la frustración, la impulsividad, la dificultad para controlar la ira, el comportamiento abusivo, la pérdida del autocontrol y la conducta explosiva e impredecible.

## **E) Componentes del estado de ánimo general**

Esta área mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida, así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Esta área reúne los siguientes sub-componentes:

**a) Felicidad (FE):** Es la capacidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos.

Sintiéndose capaces de disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan. Este sub-componente de la inteligencia emocional implica la capacidad de disfrutar de diversos aspectos de la propia vida y de la vida en general. A menudo, las personas felices se sienten bien y cómodas tanto trabajando como descansando; son capaces de “abandonar toda inhibición” y disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan.

**b) Optimismo (OP):** Es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aún en la adversidad. Implica la esperanza en el planteamiento de vida que tiene una persona. Es la visión positiva de las circunstancias diarias.

El optimismo siempre va de la mano con la felicidad, puesto que cuando una persona emprende una tarea lo hace con optimismo en la medida que ve las posibilidades que lo que va a realizar es factible, eso le nutre de felicidad al saber que va a resultar positivo.

### **2.2.2. El clima laboral**

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

La palabra Clima deriva del latín “Clima” (ambiente) que significa conjuntos de condiciones que caracterizan una situación o su

consecuencia, o de circunstancias que rodean a una persona. (Alles, 2005, citado en Prado, 2015, p, 10)

La palabra “Laboral” se refiere al trabajo que realizan las personas; en este sentido, el clima laboral son las tareas o actividades que realiza una persona bajo ciertas condiciones, una de las cuales tiene que ver con el estado emocional circunstancia que debe rodear a los trabajadores para lograr una alta productividad.

Goncalves (1997, citado en Mora, 2014), define que el clima laboral es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización.

El clima laboral podría diferenciar a las empresas de éxito de las empresas mediocres. Mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Así, por ejemplo, un clima organizacional relativamente estable y favorable podría reducir los costos que devendrían de la rotación, ausentismo, insatisfacción laboral, evitando la reinversión de dinero en la nueva contratación de personal, o gastos provocados por la falta de empleados en momentos críticos. (Mora, 2014)

Según Lumbreras (2017, citado en Diario El Comercio), señala que de 1.780 empresas consideradas grandes, el 77% mencionó a la Gerencia de Recursos Humanos dentro de sus cinco áreas clave. La mayoría de estas empresas figuran en los primeros lugares de rankings especializados como Great Place toWork (GPTW). Agrega, si de algo pueden dar fe estas organizaciones el camino al

éxito empieza por construir una sólida cultura basada en altos niveles de confianza, excelencia y desarrollo..., por ello es que hay un comité encargado de la gestión de personas, transformando el departamento de recursos humanos en un órgano clave para el cumplimiento de metas estratégicas

Debemos tener en cuenta que en ambientes altamente armoniosos, esto podría ser la rentabilidad beneficiosa y rentable para la organización, no así en ambientes hostiles cuyas dificultades y atrasos saltan a la vista y esto es refrendado por Daniel Goleman, reconocido psicólogo organizacional, quien manifiesta que en los ambientes coercitivos reducen en un 50% las ganas de producir más y mejor de los empleados.

Dessler (1993, citado en Prado 2015), se entiende por clima laboral todas aquellas características que distinguen a una organización de otra y que determinan el comportamiento del personal en la misma. Esta referida a como los individuos perciben la situación y el contexto en el que desarrollan su actividad laboral, y sea nivel de variables físicas, ambientales, de relaciones sociales o de estructura organizativa.(p, 11)

Así pues, definimos el clima laboral como las condiciones de trabajo en la que enfrentan los trabajadores o participantes de una organización social en cualquiera de los niveles, que puede ser de trabajadores, estudiantes u otro nivel de participación.

## **2.2.2.2. Teoría de relacionadas con el clima laboral**

### **A. Teoría sobre el clima laboral**

En opinión de López (2001), McGregor en su obra “El lado humano de las organizaciones” describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y. Los

directivos de la primera consideran a sus subordinados como animales de trabajo que sólo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

Considerando la "Teoría Y", señala que el esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino tratarán de obtenerla(Williams, 2013, p, 39).

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que, si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración(Williams, 2013, p, 39).

### **B. Teoría sobre clima laboral de RensisLíkert (1965)**

Para Likert citado por Brunet (1993)el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene ésta. Lo que cuenta es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva(p. 28).

Likert., establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

- a. Variables Causales. - definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.
- b. Variables Intermedias. - este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.
- c. Variables Finales. - estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

### **C. Teoría de los factores de Herzberg**

Frederick Irving Herzberg (1923-2000), de nacionalidad norteamericano, fue un renombrado psicólogo muy influyente en la gestión administrativa de empresas, contribuyendo con sus estudios, especialmente la “Teoría de los dos factores”, o “Teoría de la motivación e higiene”.

Herzberg, considera que existiendo la satisfacción, también hay una insatisfacción. La primera que tiene que ver con la motivación y la segunda como resultado de los factores de higiene

La satisfacción, en opinión de Herzberg, es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción; mientras que la insatisfacción es principalmente (ver dibujo). Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Fernández (2017), manifiesta que Herzberg, toma en cuenta entre los factores que generan insatisfacción —y que él llamó “de higiene”—, los factores desmotivacionales, incluyendo las condiciones de trabajo, la seguridad laboral, las relaciones con supervisores, jefes y directores, las relaciones con los compañeros y también el salario. Herzberg argumentaba que estos factores, suelen serlo en sentido negativo. Los factores “motivacionales”— incluyen el tipo y característica del propio trabajo asignado al trabajador, los hitos o metas alcanzados, el reconocimiento obtenido, la responsabilidad conferida o las oportunidades de ascenso que se puedan derivar. Todos ellos hacen sentir mejor al trabajador, se siente más satisfecho de lo conseguido, de su trabajo, se siente apreciado, tenido en cuenta.

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow, Herzberg (citado por Chiavenato (1998) clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión(Alvarez, 2001).

Una persona motivada es porque logra etiquetar una serie de satisfacciones las que surgen de fuentes internas, equilibradas con las oportunidades que le brinda el ambiente externo.

Bajo esta percepción de la teoría de los dos factores, los empleados de cualquier organización, consideran que no solamente es el ambiente físico laboral el que produce satisfacciones, si es que este, no está rodeado de una clara y permanente motivación que va desde la adaptabilidad al ambiente laboral y empatiza con el agradable ambiente emocional que existe entre todos los trabajadores. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear

un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.

### **2.2.2.3. Dimensiones del clima laboral**

Palma (2004), considera 5 dimensiones de acuerdo al análisis estadístico que efectúa, de los cuales se precisan:

#### **A. Autorrealización**

Autorrealización, una palabra muy ambigua y sobre todo cuando te refieres a la realización personal. Lo que hace que una persona se sienta realizada no puede ser completamente igual a lo que hace que otra persona también esté realizada. Una persona puede estar cumpliendo sus tareas y por eso puede tener altos niveles de desempeño y cumplimiento y sin embargo no sentir autorrealizada.

Escudero (2011, citado en Baltazar y Chirinos, 2013), haciendo mención a la pirámide de Maslow, refiere la autorrealización como un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, es por eso que cuando cada uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder salir adelante y dejar huella en todo lo que realiza; siendo este factor uno Clima laboral y personalidad 17 de los más provechosos para la organización, ya que el colaborador mejora su rendimiento laboral.

#### **B. Involucramiento laboral**

Por involucramiento en el trabajo nos referimos al proceso libre y participativo del trabajador en aquellas decisiones que inciden directamente en su actividad productiva, donde se usa la capacidad total de los empleados y está diseñado para alentar el compromiso y los buenos resultados de la organización. Se puede afirmar que se trata de un tipo de involucramiento en el trabajo acotado a ciertos aspectos de la vida laboral. (Carrillo, et al, 2013, p, 64)

No solo es necesario decir que el trabajador es parte de la empresa, se necesitan otras condiciones intrínsecas a la actitud, por la cual sino hay un empoderamiento en la empresa, es difícil decir que se está involucrado. Para estar involucrado se necesita un reconocimiento que se labora por un salario pero que su fuerza productiva debe ser coherente con la visión y misión de la empresa.

### **C. Comunicación**

La comunicación en las organizaciones representa la más poderosa herramienta para alinear y orientar todas las prácticas individuales y de equipo hacia el logro de una visión y objetivos comunes. La comunicación organizacional es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan dentro de la organización para con sus miembros y la sociedad, con la finalidad de influir en las opiniones, actitudes, relaciones y conductas de éstos, para respaldar así el logro de sus objetivos acrecentando de una u otra forma la productividad(Rodríguez, 1999. Citado en Prado, 2015, p, 16)

La comunicación ayuda a mantener un clima laboral en la medida que se dé una buena comunicación. Si la comunicación además de ser fluida es empática, ayudaremos a mantener un clima organizacional agradable. Una gestión de la comunicación concita buenas expectativas en el entorno laboral, las buenas relaciones, conducen al éxito empresarial o en todo caso organizacional, porque no solo en la empresa la comunicación deber ser buena.

### **D. Condiciones laborales**

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. El centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes

subsistemas que la integran. En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización. (Segurado & Agulló, 2002, p, 1)

Vergoñós (2015), en su artículo respecto a las condiciones laborales en la rentabilidad de las empresas, señala que las empresas más rentables son también las empresas con mejores condiciones de trabajo. La salud laboral aborda dos ámbitos principales: la adecuación del entorno para evitar los accidentes laborales, la inhalación de productos tóxicos y esfuerzos excesivos o malas posturas que puedan provocar lesiones, y la promoción de hábitos saludables entre los empleados.

Definitivamente las condiciones laborales son importantes para mantener una satisfacción relativa en el trabajo, de ello depende la producción y la productividad de la organización y una de las características que tienen que ver con la inteligencia emocional es que ésta genera un buen ambiente de trabajo.

### **2.3. Definición de términos básicos**

- **Administración**

Es una disciplina encargada de planificar, organizar, coordinar, controlar y evaluar las actividades industriales, comerciales, financieras y de servicios de cualquier institución, industria o empresa. (Sites, 2013)

- **Ambiente**

Es todo lo que rodea la organización, el contexto dentro del cual existe una organización o un sistema.(Sites, 2013)

- **Asertividad**

Es la capacidad para defender y afirmar nuestros derechos legítimos, mediante la expresión de nuestras convicciones, ideas, creencias y sentimientos sin herir, dañar o perjudicar a las demás personas (Aldundía, 2014).

- **Clima organizacional**

Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros.(Sites, 2013)

- **Empatía**

Puede entenderse como la capacidad cognitiva de una persona para reconocer los signos y señales expresivas de otra persona: sus emociones; para comprender y compartir su estado sentimental, y para responder satisfactoriamente a sus necesidades sin renunciar a su propia identidad (Aldundía, 2014).

- **Empleado**

Es la persona que se desempeña en un cargo determinado realizando tareas sobresalientes, desarrolladas en una oficina con cualidades intelectuales y la cual recibe un salario a cambio(Ramos, 2011).

- **Empresa**

Es una organización constituida por varias personas con los mismos intereses, aspiraciones, capacidades y propósito de prestar u ofrecer un servicio para satisfacer a su clientela.(Tejeda, 2012)

- **Liderazgo**

Es el proceso de influir en las personas para encausar sus esfuerzos hacia la consecución de una meta o metas específicas(Terán, 2014).

- **Motivación**

Estaríamos ante una de las tres esferas de la actividad mental, junto a la Cognición y el Afecto. Conciene a impulsos básicos y a metas más complejas, como el mantenimiento de la amistad o el logro del poder (Aldundía, 2014).

- **Resiliencia**

Es la capacidad personal para sobreponerse a períodos o situaciones de sufrimiento (Aldundía, 2014)

- **Organización**

Es un grupo social compuesto por personas, tareas y administración que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes o servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno, y así poder lograr el propósito distintivo que es su misión(Terán, 2014).

- **Satisfacción en el trabajo**

Es la cantidad de recompensa que el trabajador recibe por su esfuerzo sea equilibrada y que los mismos empleados se sientan conformes y estén convencidos que es eso lo que ellos merecen(Terán, 2014).

- **Seguridad emocional**

Se desarrolla con base en autoestima fuerte y detección de las propias potencialidades. Por tanto, es un proceso que se fortalece o debilita de acuerdo a las circunstancias de vida, y de ahí la importancia de enseñar a los pequeños a valorarse y aceptarse (Flores, 2016).

### III. METODOS Y MATERIALES

#### 3.1. Hipótesis de la investigación

##### 3.1.1. Hipótesis general

**H<sub>i</sub>**: Existe relación entre la Inteligencia Emocional y clima laboral en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén, Cajamarca, 2017.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

**HE<sub>1</sub>**: Existe relación entre la Inteligencia Emocional y autorrealización en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén, Cajamarca, 2017.

**HE<sub>2</sub>**: Existe relación entre la Inteligencia Emocional y el involucramiento laboral en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén, Cajamarca, 2017.

**HE<sub>3</sub>**: Existe relación entre la Inteligencia Emocional y supervisión en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén, Cajamarca, 2017.

**HE<sub>4</sub>**: Existe relación entre la Inteligencia Emocional y comunicación en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén, Cajamarca, 2017.

**HE<sub>5</sub>**: Existe relación entre la Inteligencia Emocional y condiciones laborales en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén, Cajamarca, 2017.

## 3.2. Variables de estudio

### 3.2.1. Definición conceptual

**Inteligencia Emocional.** Goleman (1995), define Inteligencia Emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción” (p. 30).

**Clima laboral.** El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. (Hernández, 2014)

### 3.2.2. Definición operacional

**Inteligencia Emocional.** Es la capacidad que presentan los individuos para reconocer y valorar sus propios sentimientos y los ajenos, de motivarse y de manejar bien sus emociones, en ellos mismos y en sus relaciones dentro y fuera de la entidad.

**Clima laboral.** Se refiere al ambiente de trabajo donde las personas interactúan, coordinan, establecen diálogos sinceros, asumen compromisos, participan, colaboran, toman decisiones democráticas, siendo capaces de solucionar sus problemas juntos.

### 3.2.3. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Valor /Escala	Técnica Instrumento
<b>Variable:</b> Inteligencia Emocional.	Inteligencia intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo.	<b>Categoría</b>  1. Nunca es mi caso. 2. Pocas Veces 3. A Veces 4. Muchas veces 5. Siempre.	EQ-I Bar-On Inventario de Cociente Emocional. Autor: Reuven Bar-On
		Seguridad.		
		Autoestima.		
		Autorrealización.		
		Independencia.		
	Inteligencia interpersonal	Relaciones interpersonales.		
		Responsabilidad social.		
		Empatía.		
	Adaptabilidad	Solución de problemas.		
		Prueba de la realidad.		
		Flexibilidad.		
	Manejo de estrés	Tolerancia al estrés.		
		Control de impulsos.		
	Ánimo general	Felicidad.		
		Optimismo.		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Valor /Escala	Técnica Instrumento
<b>Variable:</b> Clima laboral.	Autorrealización	Apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional	<b>Categoría</b>  1. Ninguna o nunca 2. Poco 3. Regular o algo 4. Mucho 5. Todo o siempre.	Escala de Clima Laboral CL – SPL. Autora: Sonia Palma Carrillo.
	Involucramiento laboral	Identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.		
	Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores.		
	Comunicación	Percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización.		
	Condiciones laborales	Reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización		

Fuente: Elaboración propia

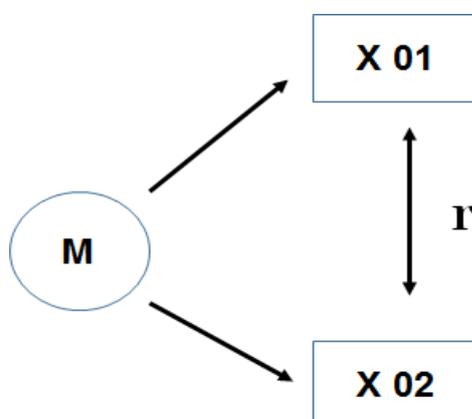
### 3.3. Nivel de investigación

La presente investigación está ubicada en el nivel de estudios correlacionales. Esta investigación tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular; asimismo, los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas y, después, cuantifican y analizan la vinculación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 81). En este caso, se pretende en un primer momento determinar de manera general la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el clima laboral y en un segundo momento determinar en forma específica la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales de la variable clima laboral

### 3.4. Diseño de la investigación

La investigación es no experimental, y según Hernández, Fernández y Baptista, (2010), por tanto, se corresponde con el diseño correlacional-causal. Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (p.154).

A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa -efecto (causales) por lo cual para efectos de la investigación el diseño se representa en el siguiente esquema:



**Donde:**

**M:** Representa a la muestra de los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén.

**X:** Inteligencia Emocional.

**Y:** Clima laboral.

**O<sub>1</sub>:** Evaluación de la variable: Inteligencia Emocional, a través de cuestionario.

**O<sub>2</sub>:** Evaluación de la variable: Clima laboral, a través de un cuestionario.

**r:** Asociación entre las variables de estudio

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población

La población está representada por 56 trabajadores entre funcionarios de confianza, empleados a plazos indeterminados, suplentes, contratos a plazo fijo y por labores específicas de la empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén, Cajamarca, 46 del distrito de Jaén; 04 de Bellavista y 06 de San Ignacio.

**Tabla 1: Distribución de la población de la Empresa “Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L., de Jaén, Cajamarca, 2017**

Empresa “E.P.S. Marañón S.R.L.”, 2017	f		Total	%
	H	M		
Distrito de Jaén	39	07	46	82.14
Distrito de Bellavista	03	01	04	7.14
Distrito de San Ignacio	06	-	06	10.72
Total	48	08	56	100

**Fuente:** Cuadro de asignación personal de la “E.P.S. Marañón S.R.L.”, de Jaén, Cajamarca, 2017.

### 3.5.2. Muestra

La muestra está conformada sólo por los 46 trabajadores de la empresa Prestadora de Servicios Marañón SRL de Jaén, Cajamarca, los cuales son representativos ante los demás sujetos involucrados tanto de San Ignacio como de Bellavista.

Los 10 sujetos faltantes siendo de lugares muy distantes para recoger información no afecta a la validez ni a la confiabilidad de la investigación, ni de los instrumentos de recolección de datos, respectivamente, siendo esto una consideración de conveniencia que está permitido en el momento de escoger la muestra.

**Tabla 2: Distribución de la muestra de Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L., de Jaén, Cajamarca, 2017**

Empresa “E.P.S. Marañón S.R.L.” de Jaén	f		Total	%
	H	M		
Gerente	01	-	01	2.17
Empleados a plazos indeterminados	37	05	42	91.32
Grupo de estudio	Suplente	-	01	2.17
	Trabajador a plazo fijo	-	01	2.17
	Trabajador por labores específicas	01	-	01
Total	46		46	100

**Fuente:** Cuadro de asignación personal de la “E.P.S. Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017.

### **3.5.3. Muestreo**

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (Hernández, Fernández & Baptista Lucio, 2012, p, 240).

La muestra considerada es no probabilística; es decir, no fue aleatorio para la determinación de los sujetos de estudio se consideró el criterio de conveniencia del investigador, debido a que existen mejores condiciones, así como un mejor acceso y voluntad para realizar la investigación. (Pineda, et al, 1994, p, 119)

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

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

#### **Test.**

Para International Business School (2016), es una prueba estandarizada para medir alguna característica psicológica de la persona, alguna aptitud o el coeficiente intelectual en sus distintas facetas. Además de medir la inteligencia, los tests psicológicos se pueden usar también para medir la motivación, las habilidades emocionales, las habilidades perceptivas, la memoria, la atención o cualquier rasgo de la personalidad. También se usan en psicología clínica para evaluar la presencia de los distintos trastornos psíquicos.

El test aplicado fue el Inventario de Bar-On, ICE, se planteó por escrito una serie de afirmaciones y/o preguntas a los que los sujetos de estudio responden, con el fin de conocer estados de ánimos, pensamientos, formas de actuar y características o hechos específicos. Con la prueba escrita, el personal de E.P.S. Marañón

S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017, demostrarán, fundamentalmente, el nivel de Inteligencia emocional y Clima laboral que expresan en la entidad.

Esta técnica va a permitir que el investigador busque información objetiva por medio de un test prediseñado, sin modificar el entorno, ni controlar el proceso que está siendo evaluado.

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

#### **Cuestionario del test**

En un instrumento elaborado con el fin de obtener respuestas a determinadas interrogantes, para ello se utiliza un formulario, por el cual se recoge la información de la persona investigada o sujeto de experimento. Su contenido está compuesto por un grupo de preguntas seleccionadas y que se orientan a explorar y conseguir la opinión del sujeto sobre el asunto o tema motivo de la investigación. (Universidad Nacional de Trujillo, s/f, p. 83)

El instrumento referido al Test de Bar-On ha sido elaborado por Reuven Bar-On, el cual en la presente investigación consta de cinco componentes, 15 dimensiones y 75 ítems, y el Test Clima laboral tiene como autora Sonia Palma Carrillo, consta de cinco dimensiones y 50 ítems; ambos tienen como propósito la obtención de información acerca del nivel de desarrollo de las dos variables de estudio.

### **3.7. Validación y confiabilidad del instrumento**

La validez de los instrumentos se hará en relación a su contenido, a través de la técnica de juicio de expertos; los mismos que son especialistas y profesionales capacitados en relación a las variables de estudio. Se tendrá en cuenta tres expertos. Por su parte, la confiabilidad del instrumento se determinará a través de la prueba estadística de Coeficiente Alfa De Cronbach.

Validadores	Experto	Nivel de validez
Dra. Ana Cecilia Pareja	Temática	Aplicable
Mg. Maribel Rodríguez Rodríguez	Metodóloga	Aplicable

La confiabilidad de los instrumentos se determinó a través del coeficiente Alpha de Cronbach; aplicado a la prueba piloto en el caso de la variable Clima Laboral: autorrealización, involucramiento laboral, comunicación, supervisión y condiciones laborales.

Por lo tanto, se reconoce que el ICE de Bar-On es un instrumento totalmente valido y confiable parala labor para la cual fue diseñado (es decir, medir la inteligencia emocional y sus componentes factoriales). Los estudios de confiabilidad ejecutadas sobre el I-CE se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad retest (coeficiente de inestabilidad).

### **3.8. Métodos de análisis de datos**

Se empezó con la aplicación del cuestionario a las unidades de investigación que conformaron la muestra, todos ellos trabajadores y funcionarios de la EPS Marañón, entre hombres y mujeres, así mismo, la corrección se realizó manualmente.

Se tabularon los datos y se anotaron en una ficha de control, convertidas a puntajes generales, teniendo en cuenta la codificación de las pruebas aplicadas.

Estos datos se incorporaron al programa estadístico SPSS 21 para la aplicación de técnicas descriptivas e inferenciales, datos que fueron tratados de manera confidencial, respetando a la vez las respuestas que los evaluados hayan considerado en los cuestionarios.

En la presente investigación se aplicarán las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- a. **Ordenamiento y clasificación.**-La información recolectada es ordenada y clasificada con la intención de interpretarla y con ello hacer la contrastación al momento de elaborar el marco teórico y la discusión de los resultados.
- b. **Registro manual.**- Esta técnica se utilizó para digitar la información de las diferentes fuentes recurridas durante el proceso de investigación.
- c. **Proceso computarizado con SPSS.**- Se utilizó el software SPSS versión 22, para digitar, procesar y analizar datos recogidos mediante los instrumentos de recolección de la información así como elaborar los gráficos estadísticos, reemplazando al Excel.

**Tabla 3: Grados del coeficiente de Pearson**

Valor	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja (débil)
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja (muy débil)
00	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja (débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1	Correlación positiva perfecta

### **3.9. Propuesta de valor**

#### **INTRODUCCIÓN**

La Empresa, cuenta con una buena aceptación de contexto de la ciudad de Jaén, tiene una demanda ya ganada y también presenta una ubicación estratégica obteniendo buenos resultados en todos estos años.

Con el transcurrir de los años los trabajadores han hecho ver muchas debilidades producto de las reclamaciones sobre todo económicas y de estabilidad laboral, ocasionando que se tenga dificultades en la convivencia organizacional, buscando algunos de ellos sólo su beneficio personal, sin importar la generación de logros institucional.

A través del presente trabajo de investigación lo que se propone un esbozo para la mejora del Clima laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L, para construir una atmósfera agradable en la convivencia interna de la empresa, diseñando además, la continua capacitación y actualización de cursos de atención al público, trabajo bajo presión, estrés laboral, estrategias comerciales para el gerente, de igual manera en la comunicación asertiva, inteligencia emocional, para que tenga más fluidez de comunicación y confianza con su personal.

#### **OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar buenas prácticas de clima laboral satisfactorio al interno de la empresa como de afecto a la atención al público, para hacerla más rentable y prestigiosa.

##### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Detectar y potenciar habilidades sociales más debilitadas de los trabajadores

Establecer y mantener vínculos sociales aceptables y satisfactorios en el ámbito laboral

Desarrollar talleres de capacitación

## **COMPETENCIAS**

**CONCEPTUAL:** Se conocerán estrategias de relaciones humanas aceptables y de calidez humana

**PROCEDIMENTAL:** expresan buenas prácticas laborales y de atención al público.

**ACTITUDINAL:** demuestran un alto espíritu de trabajo y de generación de emociones satisfactorias en el interno laboral y para con los usuarios clientes.

## **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **Primera Etapa:**

- Elaborar un taller de trabajo en ambientes bajo presión
- Elaborar un taller sobre estrés laboral
- Elaborar un taller de atención al cliente

### **Segunda Etapa:**

- Elaborar normas de comportamiento laboral
- Asumir compromisos laborales, para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales
- Generar una base de terminologías que se utilizarán con frecuencia.

### **Tercera Etapa:**

- Hacer un seguimiento permanente sobre las respuestas de los talleres emprendidos.
- Los asesores deben evaluar los logros de las capacidades emprendida en los talleres.

### **PRODUCTO ACREDITABLE**

- Cambio actitudinal en la producción de la empresa
- Mejora en la atención a los usuarios.
- Mejora en el prestigio de la empresa.

### **3.10. Aspectos deontológicos**

Los sujetos de estudio que son parte de la muestra representativa, así como a los responsables directos (Gerente) de la empresa “E.P.S. Marañón S.R.L.” de la sede se les comunicará oportunamente de los propósitos de la investigación para tener de ellos su aceptación y consentimiento; asimismo, se asegurará que la participación de los trabajadores en la aplicación del instrumento de recolección de datos sea en forma consciente y voluntaria. También se hará saber de la confidencialidad de la información; del respeto a las normas institucionales, y el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores.

En el marco de la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General, la investigación respeta las normas Internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas; asimismo, los datos e información que se presentan en su contenido gozan de originalidad y veracidad.

## IV. RESULTADOS

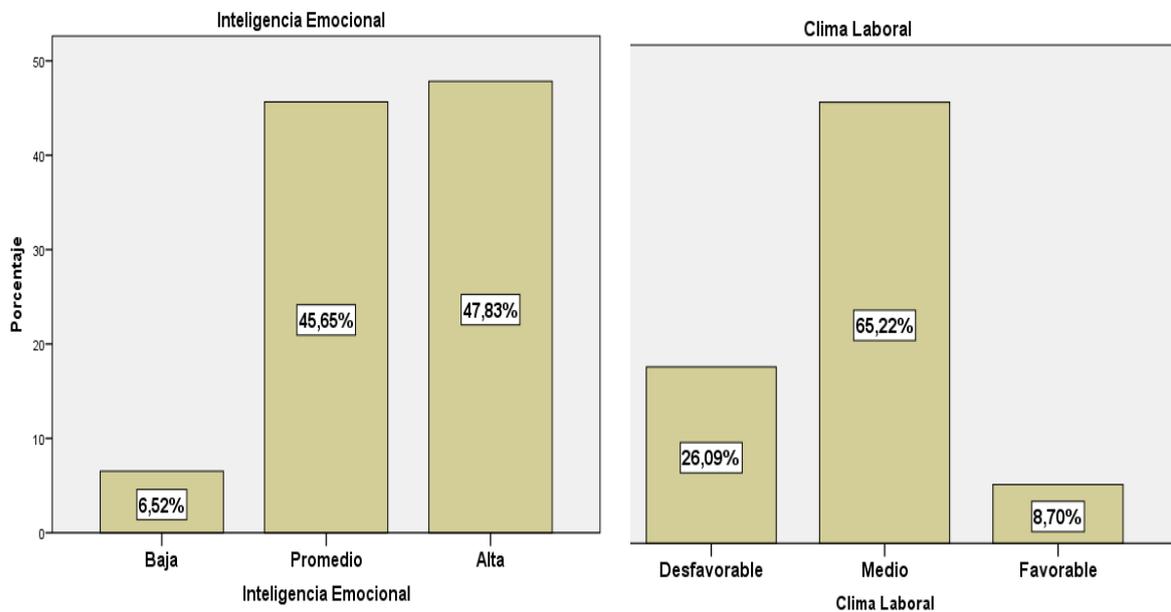
### 4.1. Resultados

**Tabla 4: Relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios “Marañón”, año 2017.**

Inteligencia Emocional					Clima Laboral				
	f	%	% válido	% acumulado		f	%	% válido	% acumulado
Válid					Válido				
Baja	3	6,5	6,5	6,5	Desfavorable	12	26,1	26,1	26,1
Promedio	21	45,7	45,7	52,2	Medio	30	65,2	65,2	91,3
Alta	22	47,8	47,8	100,0	Favorable	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0		Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1: Relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios “Marañón”, año 2017.**



Resultados generales de la Variable Inteligencia emocional.

Resultados generales de la Variable clima laboral.

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

En la presente tabla 4 y figura 1, que corresponde a los resultados de la variable inteligencia emocional y clima laboral se tiene que, la variable inteligencia emocional de la figura 1.1., y la inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios “Marañón”, relativamente alcanzan al 47.83% que es alta, mientras que el 45.65% tienen la inteligencia emocional desarrollada en promedio y un 6.52% su IE es baja.

Con relación a la variable clima laboral expresado en la figura 1.2., la el clima laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios “Marañón”, en un 26.09% que es desfavorable, mientras que el 65.22% señalan que el clima laboral es medio y sólo el 8.70% dicen que el clima laboral es favorable.

En términos generales, en la figura 1, se observa la comparación existente entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los trabajadores de la EPS Marañón, en los cuales se puede observar que mayormente la inteligencia emocional en un 47.83% es alta, pero el clima laboral es en un 65.22% es medio. También se observa que en un 45.65% de la inteligencia emocional tiene un promedio medio, mientras que el 26.09% del clima laboral es desfavorable.

Se define, entonces, que mientras hay un desarrollo de la inteligencia emocional relativamente alta, el clima laboral es de medio a desfavorable, situación que debe ser corregida para lograr una alta productividad en la empresa.

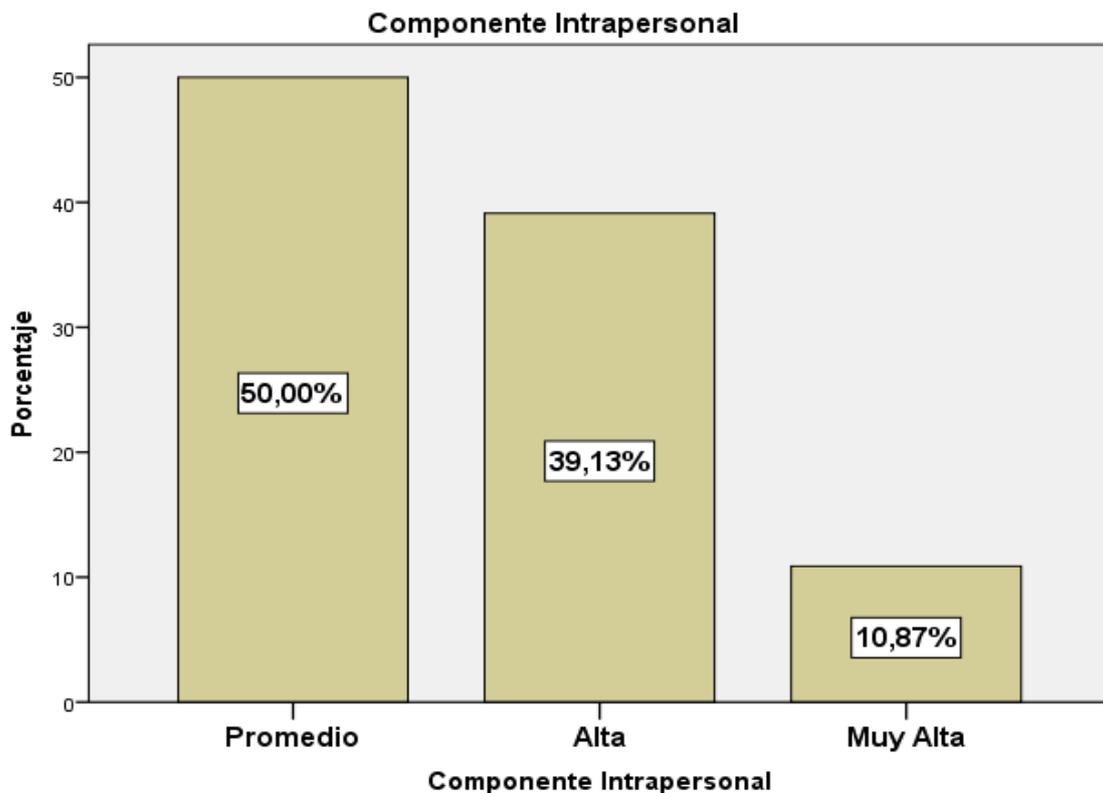
**4.1.1. Descripción de los resultados de la variable inteligencia emocional, por componentes o dimensiones:**

**Tabla 5: Resultados del componente intrapersonal**

<b>Componente Intrapersonal</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	23	50,0	50,0	50,0
	Alta	18	39,1	39,1	89,1
	Muy Alta	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 2: Resultados del componente intrapersonal.**



*Fuente: Elaboración propia*

## Interpretación

En la tabla 5 y figura 2, se observa del test de Inventario de Bar-On, en cuanto al componente intrapersonal aplicado a los trabajadores de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén, que en un 50.0% la inteligencia emocional desarrollada es promedio, el 39.13% es alta y el 10.87% es muy alta.

Se define, entonces, que hay un alto conocimiento de sí mismo, lo que trae consigo una buena seguridad en lo que hace y de sí mismo, una buena autoestima y una buena autorrealización.

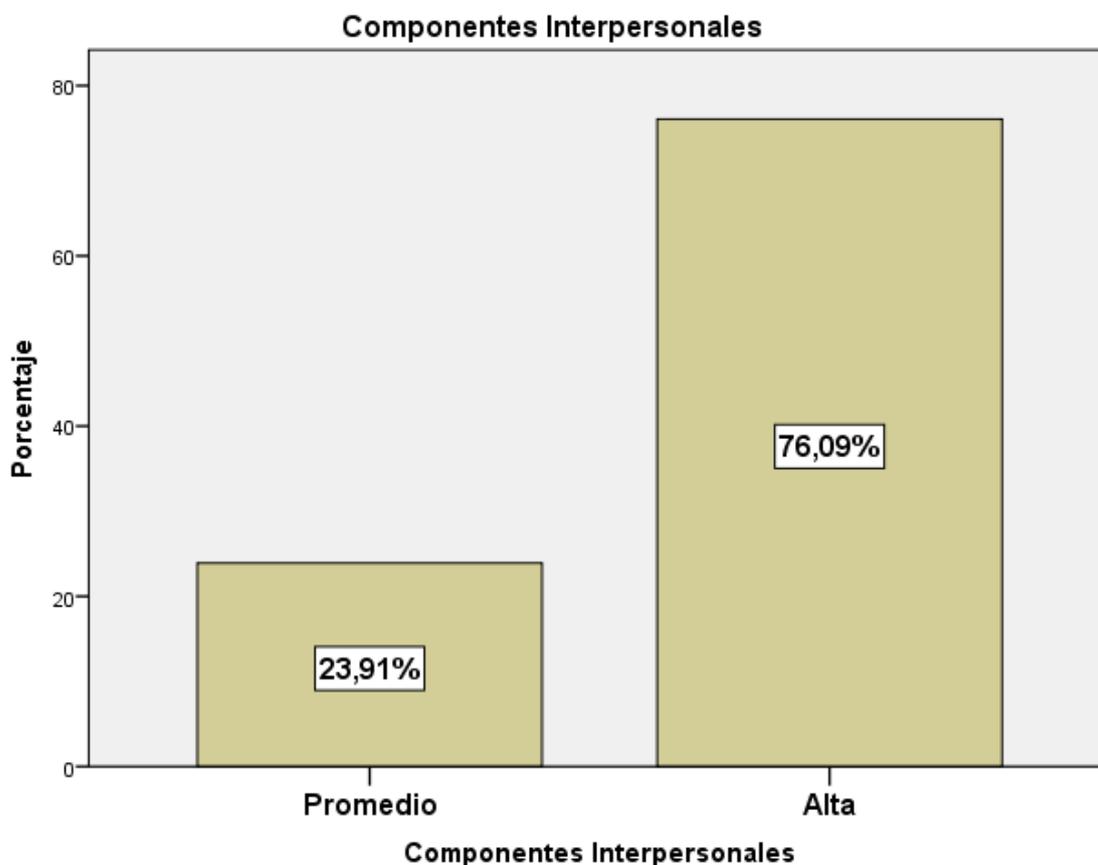
Esto es una señal de alerta para poder mejorar en aras de mejorar sus competencias y habilidades emocionales lo que definitivamente conducirá a mejorar la productividad en el centro laboral de la EPS Marañón de Jaén.

**Tabla 6: Resultados del componente interpersonal.**

<b>Componentes Interpersonales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Promedio	11	23,9	23,9	23,9
Alta	35	76,1	76,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 3: Resultados del componente interpersonal.**



*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación**

En la presente tabla 6 y figura 3, se observa del test de Inventario de Bar-On, en cuanto al componente interpersonal aplicado a los trabajadores de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén, que en un 76.09.0% la inteligencia emocional desarrollada es alta, y el 23.91% es promedio.

Se define, entonces, que hay un alto valor por las relaciones interpersonales, de responsabilidad social y de empatía

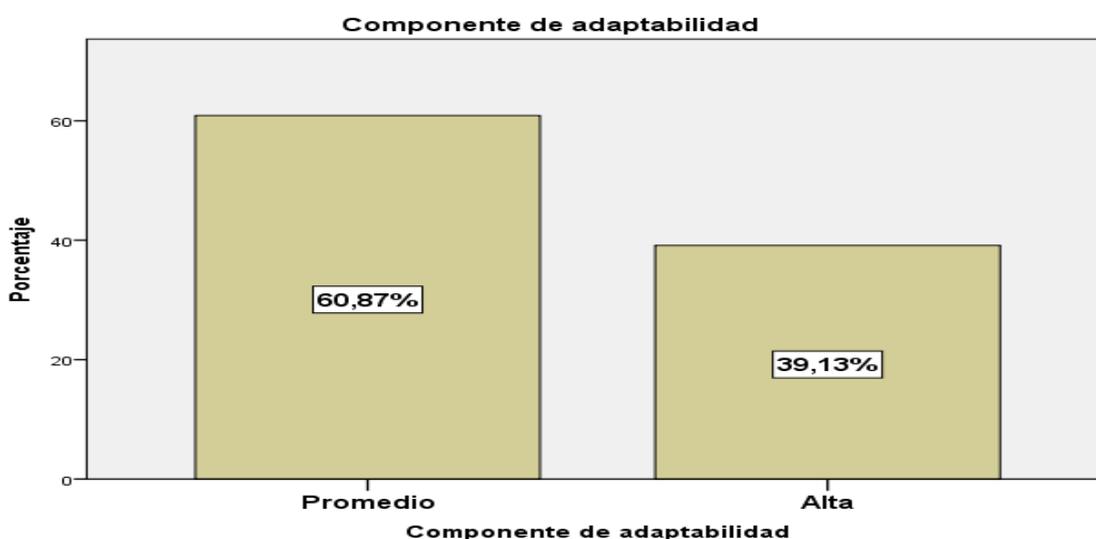
Esto es una señal de alerta para poder mejorar en aras de mejorar sus competencias y habilidades emocionales lo que definitivamente conducirá a mejorar la productividad en el centro laboral de la EPS Marañón de Jaén.

**Tabla 7: Resultados del componente adaptabilidad**

		Componente de adaptabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	28	60,9	60,9	60,9
	Alta	18	39,1	39,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4: Resultados del componente de adaptabilidad.**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la presente tabla 7 y figura 4, se observa del test de Inventario de Bar-On, en cuanto al componente de adaptabilidad, aplicado a los trabajadores de la EPS Maraón de la ciudad de Jaén, que en un 60.87% la inteligencia emocional desarrollada es promedio, y sólo el 39.13% es alta.

Se define, entonces, que mayoritariamente el promedio de trabajadores se adaptan al trabajo, desarrollando tanto, la solución de problemas, la prueba de realidad y la flexibilidad de manera regular.

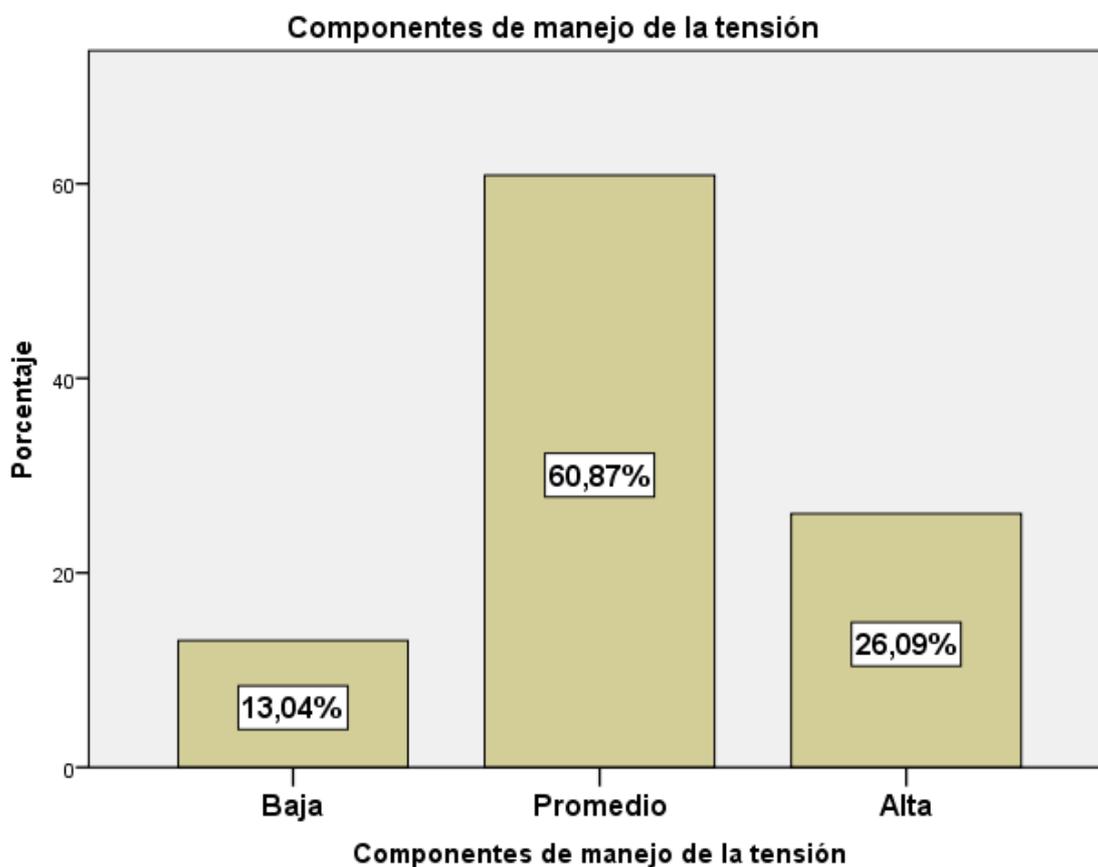
Esto es una señal de alerta para poder mejorar en aras de mejorar sus competencias y habilidades emocionales lo que definitivamente conducirá a mejorar la productividad en el centro laboral de la EPS Marañón de Jaén.

**Tabla 8: Resultados del componente manejo de la tensión.**

		Componentes de manejo de la tensión			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	6	13,0	13,0	13,0
	Promedio	28	60,9	60,9	73,9
	Alta	12	26,1	26,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 5: Resultados del componente manejo de la tensión.**



Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la presente tabla 8 y figura 5, se observa del test de Inventario de Bar-On, en cuanto al componente de manejo de la tensión, aplicado a los trabajadores de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén, la inteligencia emocional desarrollada es en un 13.04% es baja, el 60.87% promedio, y sólo el 26.09% es alta.

Se define, entonces, que es el promedio de los trabajadores que mayormente saben manejar la tensión, sobre todo en los aspectos de tolerancia a la tensión y el control de impulsos.

Esto es una señal de alerta para poder mejorar en aras de mejorar sus competencias y habilidades emocionales lo que definitivamente conducirá a mejorar la productividad en el centro laboral de la EPS Marañón de Jaén.

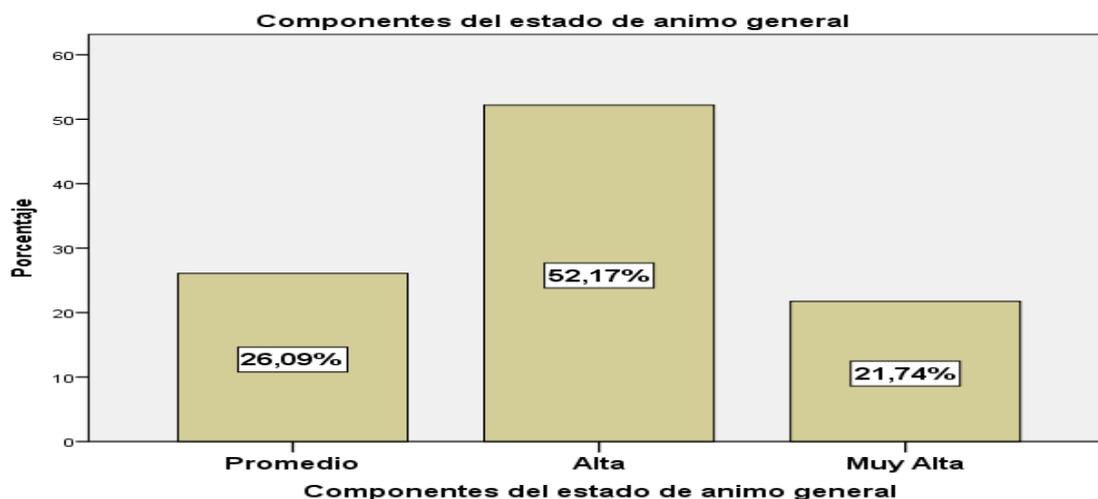
**Tabla 9: Resultados del componente estado de ánimo general.**

### Componentes del estado de ánimo general

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Promedio	12	26,1	26,1	26,1
Alta	24	52,2	52,2	78,3
Muy Alta	10	21,7	21,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6: Resultados del componente estado de ánimo general.**



*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación**

En la presente tabla 9 y figura 6, se observa del test de Inventario de Bar-On, en cuanto al componente estado de ánimo general, aplicado a los trabajadores de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén, la inteligencia emocional desarrollada es en un 26.09% promedio, el 52.17% es alta y el 21.74% es muy alta.

Se define, entonces, este componente no está bien desarrollado, sobre todo hay dificultades en los aspectos considerados como la dificultad para disfrutar la vida, con facilidad se deprime y en cuanto al optimismo, hay una percepción de riesgo al fracaso cuando se comienza algo a realizar.

Esto es una señal de alerta para poder mejorar en aras de mejorar sus competencias y habilidades emocionales lo que definitivamente conducirá a mejorar la productividad en el centro laboral de la EPS Marañón de Jaén.

#### 4.1.2. Descripción de los resultados del variable clima laboral

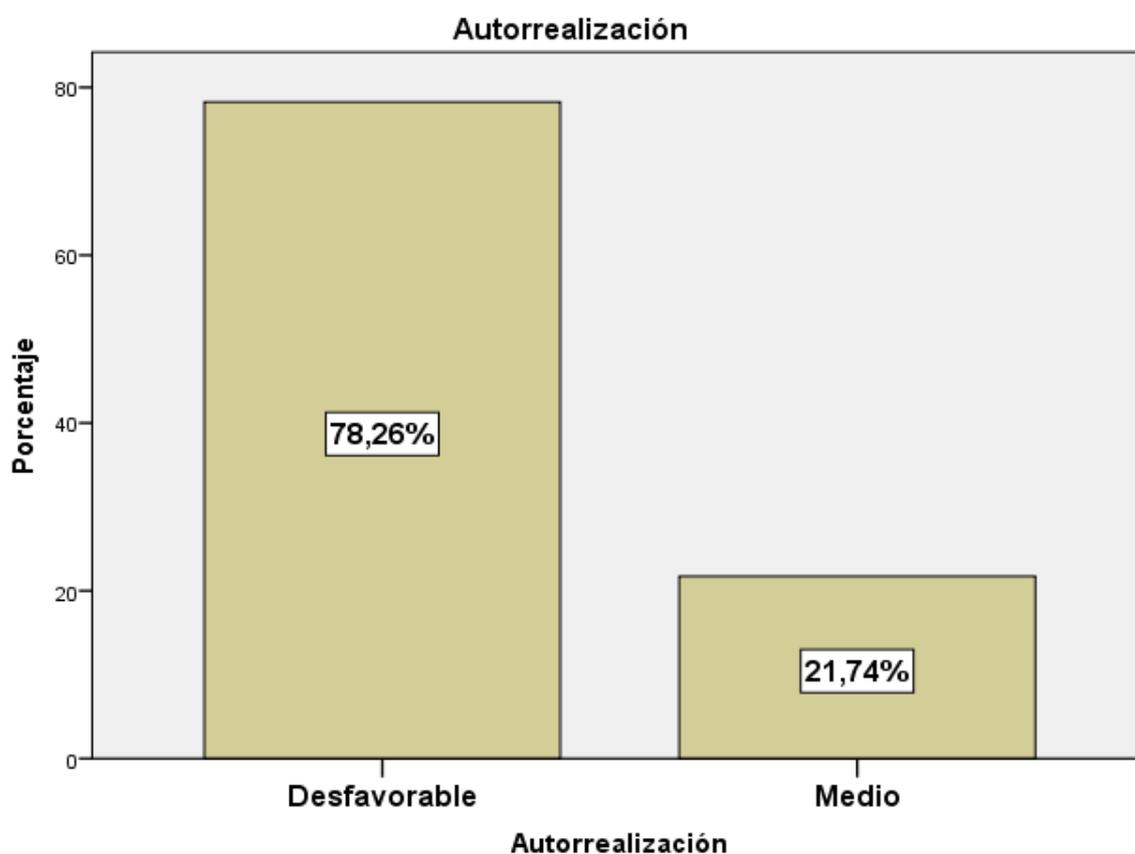
**Tabla 10: Resultados de la dimensión autorrealización.**

##### Autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Promedio	8	17,4	17,4	17,4
Alta	18	39,1	39,1	56,5
Muy Alta	20	43,5	43,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 7: Resultados de la dimensión autorrealización.**



*Fuente: Elaboración propia*

## Interpretación

En la presente tabla 10 y figura 7, se observa en los resultados del test de clima laboral, en cuanto a la dimensión autorrealización, aplicado a los trabajadores de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén, éste es valorado en un 78.26% como desfavorable y el 21.74% como medio.

Se define, entonces, que esta dimensión está afectada sustancialmente, sobre todo en los aspectos personal y colectivo laboral.

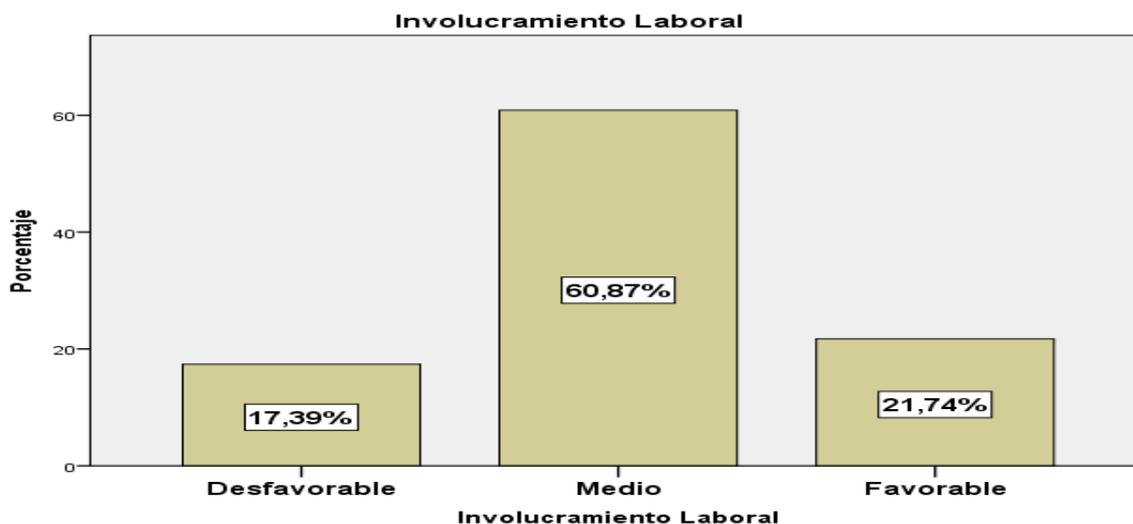
Esto es una señal muy negativa que implica una mejor percepción sobre los aspectos personales en su realización individual y profesional, y con ello mejorar la productividad en el centro laboral de la EPS Marañón de Jaén.

**Tabla 11: Resultados de la dimensión involucramiento laboral.**

		Involucramiento Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	8	17,4	17,4	17,4
	Medio	28	60,9	60,9	78,3
	Favorable	10	21,7	21,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 8: Resultados de la dimensión involucramiento laboral.**



*Fuente: Elaboración propia*

## Interpretación

En la presente tabla 11 y figura 8, se observa en los resultados del test de clima laboral, en cuanto a la dimensión involucramiento laboral, aplicado a los trabajadores de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén, éste es valorado en un 17.39% como desfavorable, el 60.87% como medio y el 21.74% como favorable.

Se define, entonces, que esta dimensión está afectada sustancialmente, sobre todo en los aspectos del compromiso con la empresa, la asunción de los objetivos de trabajo, y la productividad que debería de demostrar, entre otros.

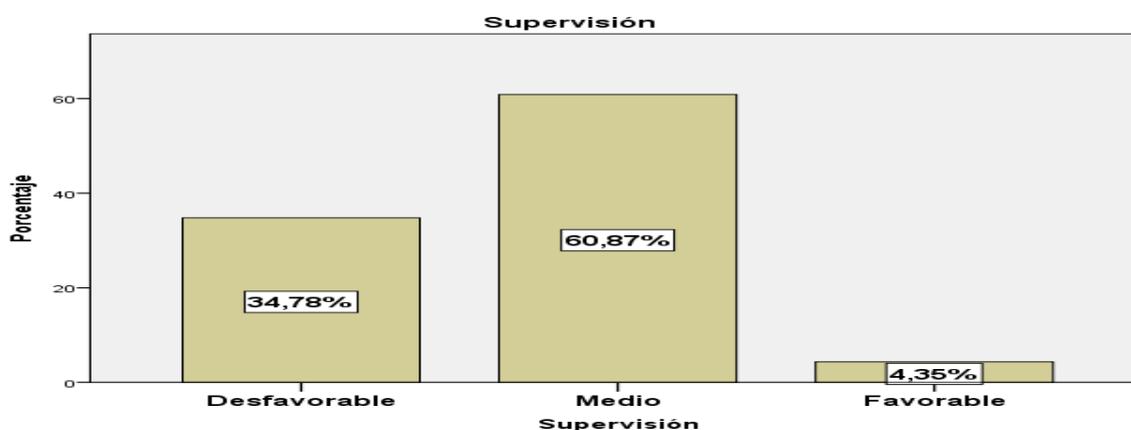
Esto es una señal muy preocupante, que requiere de un cambio sobre todo de actitud para con la empresa a la cual pertenece lo que podría expresarse en la mejora de la productividad en el centro laboral de la EPS Marañón de Jaén.

**Tabla 12: Resultados de la dimensión involucramiento laboral.**

Supervisión				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desfavorable	16	34,8	34,8	34,8
Medio	28	60,9	60,9	95,7
Favorable	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 9: Resultados de la dimensión supervisión.**



*Fuente: Elaboración propia*

## Interpretación

En la presente tabla 12 y figura 9, se observa en los resultados del test de clima laboral, en cuanto a la dimensión supervisión, aplicado a los trabajadores de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén, éste es valorado en un 34.78% como desfavorable, el 60.87% como medio y el 4.35% como favorable.

Se define, entonces, que esta dimensión está afectada sustancialmente, sobre todo en los aspectos de evaluación del trabajo que realizan, la productividad exhibida, los objetivos que persiguen y los materiales con que trabajan, entre otros.

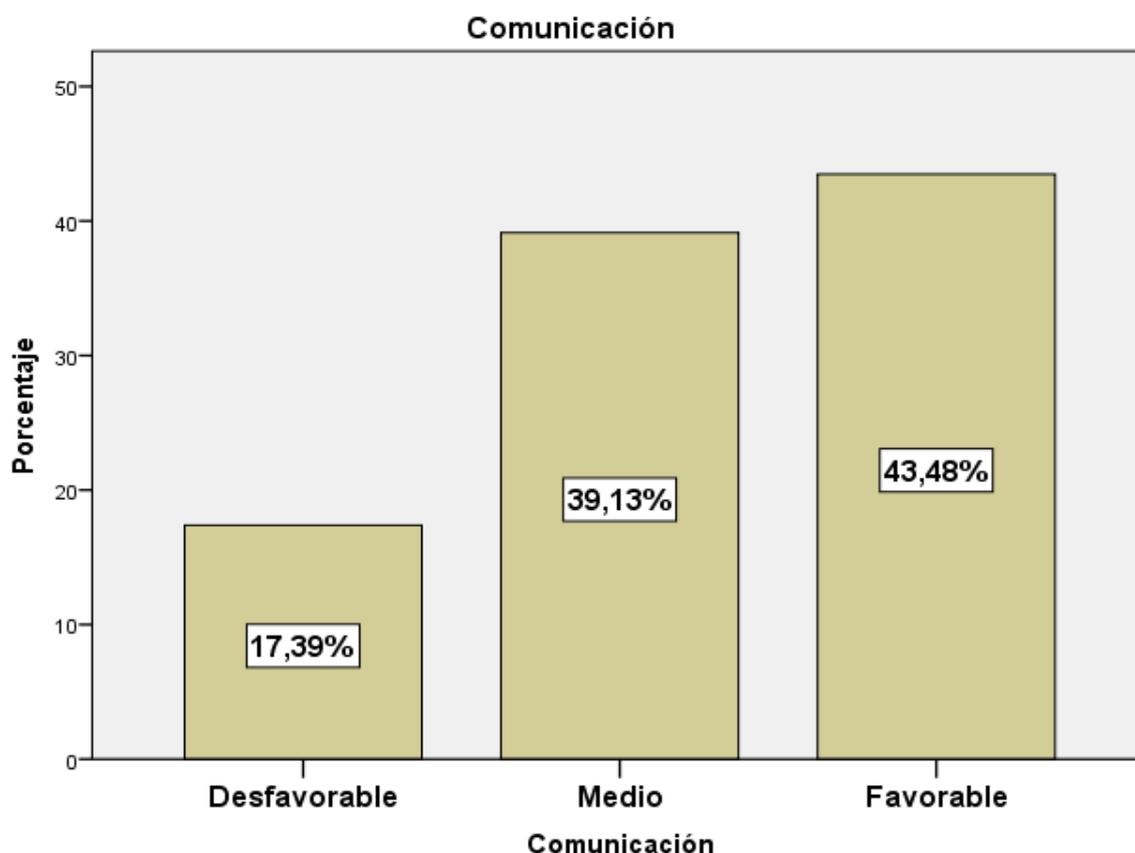
Esto es una señal muy preocupante, que requiere de un cambio sobre todo de actitud para con la empresa a la cual pertenece lo que podría expresarse en la mejora de la productividad en el centro laboral de la EPS Marañón de Jaén.

**Tabla 13: Resultados de la dimensión comunicación.**

Comunicación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desfavorable	8	17,4	17,4	17,4
Medio	18	39,1	39,1	56,5
Favorable	20	43,5	43,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 10: Resultados de la dimensión comunicación**



*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación**

En la presente tabla 13 y figura 10, se observa en los resultados del test de clima laboral, en cuanto a la dimensión comunicación, aplicado a los trabajadores de la EPS Maraón de la ciudad de Jaén, éste es valorado en un 17.39% como desfavorable, el 39.13% como medio y el 43.48% como favorable.

Se define, entonces, que esta dimensión está afectada sustancialmente, sobre todo en los aspectos de evaluación del trabajo que realizan, la productividad exhibida, los objetivos que persiguen y los materiales con que trabajan, entre otros.

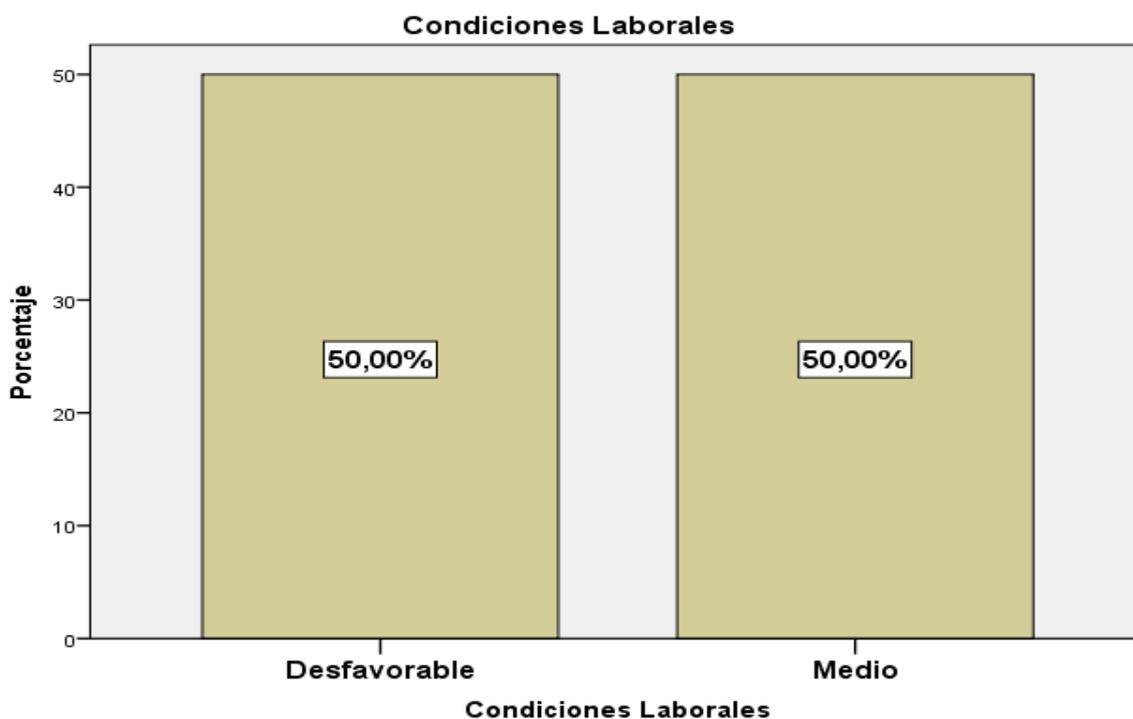
Esto es una señal muy preocupante, que requiere de un cambio sobre todo de actitud para con la empresa a la cual pertenece lo que podría expresarse en la mejora de la productividad en el centro laboral de la EPS Marañón de Jaén.

**Tabla 14: Resultados de la dimensión condiciones laborales.**

Condiciones Laborales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	23	50,0	50,0	50,0
	Medio	23	50,0	50,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 11: Resultados de la dimensión condiciones laborales.**



*Fuente: Elaboración propia*

## Interpretación

En la presente tabla 14 y figura 11, se observa en los resultados del test de clima laboral, en cuanto a la dimensión condiciones laborales, aplicado a los trabajadores de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén, éste es valorado en un 50.00% como desfavorable, y otro 50.00% como medio.

Se define, entonces, que esta dimensión está afectada sustancialmente, sobre todo en los aspectos de las condiciones laborales que realizan, como la administración de parte de la jefatura, la deficiente capacitación que llevan y la manera de afrontar los obstáculos, entre otros.

Esto es una señal muy preocupante, que requiere de un cambio en la manera e visionar a la empresa para mejorar la productividad en el centro laboral de la EPS Marañón de Jaén.

### 4.1.3. Descripción de las correlaciones entre la inteligencia emocional y el clima laboral en la EPS Marañón.

**Tabla 15: Correlaciones.**

		Inteligencia Emocional	Clima laboral
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	,993**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	46	46
Climalaboral	Correlación de Pearson	,993**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	46	46

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

## **Interpretación**

Tácitamente se confirma la hipótesis general, lo que nos lleva a concluir que sí existe una correlación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional de los trabajadores y el Clima laboral de la Empresa Prestadora de Servicios “Marañón SRL”, de la ciudad de Jaén. Habiendo obtenido una correlación de 0,993. Concluimos que dicha correlación es significativa directa.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

El clima laboral ha sido y seguirá siendo un factor importante para procurar logros en la empresa y depende de los agentes interlocutores, de sus trabajadores, quienes harán un clima de confianza y responsabilidad lo que le hará exitosa, contrariamente a esto cuando el clima laboral es adverso, la producción y productividad o bien se estanca o se ve mermada, no logrando los objetivos y metas trazadas.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado frente a la hipótesis general, que existe una relación directa significativa entre las variables inteligencia emocional y clima laboral de  $r = 0,01$ ; es decir, a un buen nivel de inteligencia emocional le corresponde un buen nivel de clima institucional. Hay que entender que el clima laboral tiene su fundamento en los aspectos intrínsecos de la persona que constituyen la fuerza motora actitudinal como por ejemplo, tener la capacidad de diálogo, la capacidad persuasión, una buena sinergia para empoderarse de un contexto y asumirlo con exclusiva responsabilidad; esto conduce definitivamente a mantener un clima laboral positivo. Esta afirmación es comparativa con los señalado por Matassini (2012), respecto a una investigación donde relaciona la inteligencia emocional con el clima organizacional de docentes, comprobó que existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional de los docentes y esto porque encontró que los trabajadores que desarrollaban habilidades de trabajo compartido, de una buena comunicación y otros criterios positivos, el clima de los maestros eran positivos, no así en algunos de ellos que mostraban un desgano por trabajar, ellos mismos se creaban un malestar y un poco compromiso con la institución educativa.

Desde este punto de vista empresarial, se tiene que asimilar nuevas propuestas, investigaciones realizadas en otros ámbitos para poder incorporar esas ideas que sean positivas al contexto donde se realizó el estudio y de ello, críticamente asumimos que si los trabajadores no demuestran emociones

positivas, actitudes de responsabilidad y compañerismo propio de una buena inteligencia emocional, entonces no se producirá un buen clima organizacional, que es el clima laboral.

Esto marca relación con la hipótesis planteada y por la cual se demuestra categóricamente que existe una relación significativa directa entre la Inteligencia Emocional y clima laboral en los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón SRL de Jaén, Cajamarca; habiendo obtenido una puntuación de correlación de 0,993.

Pota (2017), también estima que disponer de una buena inteligencia emocional ayudará en el futuro a encontrar trabajo en un mundo en que los oficios técnicos irán, poco a poco, siendo fagocitados por la robótica. La perspectiva de un tras base masivo de puestos de trabajo hacia las máquinas inquieta a quienes estudian el funcionamiento del mercado laboral

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Ferro, Villamarin y García (2011) quien señala en su trabajo de investigación que la gestión directiva fue influenciada de manera positiva, mostrando el perfil del directivo, como líder de una empresa pública

Matassini, (2012), quien enfatiza en su estudio que la significatividad entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional son base para un buen rendimiento en la organización, ya que se maneja desde el aspecto emocional para un buen clima laboral en el centro de trabajo. En contraste y tal como se aprecia en la tabla 11 y figura 8, sobre el involucramiento laboral, observamos que existe en la E.P.S.Marañón, un 60.87% se encuentran medianamente o regularmente involucrados o identificados con ella.

Del mismo modo, Yábar, (2016), quien realizó el estudio Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la Molina – Cieneguilla, precisa que existe una relación significativa entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del personal. Lo mismo señala que existe una relación significativa entre el factor intrapersonal y el

desempeño laboral del personal de salud administrativo así como también que existe una relación significativa entre el factor adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de salud administrativo; por lo mismo, demostró en su estudio que existe una relación significativa entre el factor manejo del estrés y el desempeño laboral del personal de salud administrativo así como que existe una relación significativa entre el factor estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo.

Al igual que en la presente investigación, se ha podido confirmar la relación que existe entre el componente intrapersonal y el clima laboral, en tanto se verifica que hay una tendencia de promedio a alta y muy alta en el desarrollo del conocimiento emocional de sí mismo, la seguridad, la autoestima y la autorrealización y la independencia, todo esto resumido en este componente. Esto, también en relación a lo resaltado por Romero, (2016), quien resaltó la importancia de la relación entre la capacidad emocional y el clima organizacional, demostrando que a mayor manejo emocional positivo, existe un mejora condición para el trabajo en la organización laboral.

La muestra está conformada por 46 personas, que en esencia, es un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (Hernández, Fernández & Baptista Lucio, 2012, p, 240), por lo que a criterio del investigador es altamente representativa ya que la población universo fue de 56 personas. Se resalta que esta muestra fue es no probabilística, porque los evaluados tienen la misma probabilidad de formar parte de la misma; la que se eligió mediante el tipo de muestreo aleatorio simple, tal como también lo señala Pineda (1994, p. 119), al considerar el criterio de conveniencia del investigador, debido a que existen mejores condiciones, así como un mejor acceso y voluntad para realizar la investigación.

De los resultados y análisis de ambas variables deducimos que el clima emocional son las características emocionales que presenta la persona para empoderarse de un contexto laboral y exhibir su capacidades y destrezas para el logro de los objetivos empresariales. En este sentido, se asume lo señalado por

Pota (2017) quien sostiene que disponer de una buena inteligencia emocional ayudará en el futuro a encontrar trabajo en un mundo en que los oficios técnicos irán, poco a poco, siendo fagocitados por la robótica. La perspectiva de un trasvase masivo de puestos de trabajo hacia las máquinas inquieta a quienes estudian el funcionamiento del mercado laboral.

En efecto, la tecnología pretende reemplazar al cerebro humano pero está totalmente probado que la presencia de las personas es la que demuestra capacidades y destrezas no solamente motoras sino además emocionales, de sentimiento por los demás, de relación intra e interpersonal y que expresa valores en un colectivo social como es el contexto laboral.

En este sentido, Romero (2016, p. 8), ayuda a en la discusión afirmando que las emociones, son respuestas complejas del organismo ante estímulos exteriores, se expresan de dos formas la física y la conductual; en la primera se encuentran aspectos como la sudoración, palpitaciones, sonrojarse, llorar y otros; las respuestas conductuales pueden ser correr y abrazar a alguien por mencionar algunas. También existen respuestas emocionales las cuales son el miedo, la tristeza, la alegría entre otras, todos estos tipos encuentran su centro de regulación en el córtex como lo hace la inteligencia. Todas estas expresiones son las que el trabajador en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón SRL, asumen como seres humanos.

Es preciso tomar en cuenta que el ser humano precisa dos competencias dentro de la inteligencia emocional que a decir de Güell (2013) primero considera que la inteligencia emocional es la capacidad de procesar de manera racional las respuestas emocionales para crear un diálogo entre inteligencia y la emoción y luego que expresa dos competencias, la personal y la social, la personal o inteligencia intrapersonal es el desarrollo del conocimiento de sí mismo, reconociendo sus estados emocionales la propia gestión y regulación de sus emociones en relación a sus experiencias de vida y, la competencia social que tiene que ver con la inteligencia inter personal en el que expresa formas de enfrentar su propia realidad, sus emociones ante los demás, así como reconocer las emociones de los demás. Esto básicamente ha sido observado en cada

servidor en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón SRL, Jaén, cuando, por un lado muestran sus actitudes, consecuencias de sus emociones intrapersonales y su compromiso con la empresa, que tiene que ver con las emociones sociales.

De todo esto, la investigación ha tomado en cuenta los fundamentos de Goleman (1995) al afirmar que la inteligencia emocional “Implica conocer las propias emociones, manejarlas, motivarse a uno mismo, reconocer emociones en otros y manejar las relaciones con los demás” (p. 54). Desde esta afirmación, en la empresa lo que se busca es brindar a los trabajadores orientaciones pertinentes que ayuden en la solución de problemas interpersonales, así como a conocer, manejar y autorregular sus emociones en las diversas interacciones laborales que existen entre ellos.

En el mismo sentido, Gubbins (citado en el Diario El Comercio, 2017), expresa: “Si de algo pueden dar fe estas organizaciones es que el modelo funciona siempre que la alta dirección tenga la convicción de que el camino al éxito empieza por construir una sólida cultura basada en altos niveles de confianza, excelencia y desarrollo de personas”.

Al hacer un análisis de los resultados señalados en las tablas y figuras procesadas estadísticamente, que es la información recolectada, en la comparación que se hace de las dos variables, inteligencia emocional y clima laboral, específicamente en la figura 1, se expresa que en ambas variables la puntuación mayoritaria es promedio, y la puntuación más baja es en ambas variables, lo que se define que a una inteligencia emocional baja, hay un clima laboral desfavorable y cuando existe una alta valoración define, entonces, mientras hay un desarrollo de la inteligencia emocional relativamente alta, el clima laboral es de medio a desfavorable, contraste enorme que debe ser corregida para lograr una alta productividad en la empresa.

Sin embargo, en el componente de adaptabilidad expuesto en la tabla 11, figura 4, tiene directa relación con la dimensión involucramiento laboral expuesto en el gráfico 9, ya que siendo la adaptabilidad regular o medio, también el involucramiento del personal en el centro laboral es medio. No podemos pedirla a

la gente que no se siente bien que tenga un empoderamiento total con la empresa, esto debe pasar por hacer un estudio proponiendo estrategias para superar estas limitaciones, lo que significa que hay una relación significativa directa, tal igual como se ha planteado en el estudio de Matassini (2012), quien empleando el mismo Inventario del Cociente Emocional de Bar-On, adaptado, señala que ante un buen desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores, el clima organizacional va en esa misma dirección

Definitivamente las hipótesis en el marco de la investigación guardan una significación directa, la que se expresa en la correlación expresada.

## **VI. CONCLUSIÓN**

### **6.1. Conclusiones**

Al concluir la presente investigación se arribó a las siguientes conclusiones:

#### **Primera conclusión**

Se ha determinado que la inteligencia emocional como comportamiento personal y social desarrollado por los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón SRL, de la ciudad de Jaén, está estrechamente ligada al clima laboral, percibiéndose que las emociones positivas puesto de manifiesto de los trabajadores, crea un ambiente positivo en el contexto de la empresa.

#### **Segunda conclusión**

Se ha llegado a comprobar la hipótesis 1, por la cual se ha determinado que los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón SRL, de la ciudad de Jaénles ha permitido desarrollar una óptima autorrealización personal, lo que permitirá llegar a escalar niveles jerárquicos, aprovechando las oportunidades para progresar, considerándose un factor clave dentro de la empresa.

#### **Tercera conclusión**

Se ha llegado a comprobar la hipótesis 2, por la cual los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón SRL, de la ciudad de Jaénmanejan un involucramiento laboral; que en términos generales se aprecia en el compromiso de los trabajadores con la organización, procurando un aseguramiento de los logros de trabajo, se hacen las cosas mejor cada día y los servicios que se prestan son de calidad, entre otros.

#### **Cuarta conclusión**

Se ha llegado a comprobar la hipótesis 3, por la cual los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón SRL, de la ciudad de Jaénse han involucrado en un proceso de supervisión; reconociendo el apoyo que le brinda el

supervisor, superando de esta manera los obstáculos que se presenta y demostrando cooperación entre todos, afrontando obstáculos, entre otros.

#### **Quinta conclusión**

Se ha llegado a comprobar la hipótesis 4, por la cual los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón SRL, de la ciudad de Jaénhan desarrollado un buen proceso de comunicación; considerando al diálogo como factor conciliador y de equipo de trabajo, así como que existe una fluida comunicación de la información en el trabajo, siendo la comunicación armoniosa y la interacción laboral y amical en los demás eslabones de jerarquía.

#### **Sexta conclusión**

Se ha llegado a comprobar la hipótesis 5, por la cual se ha determinado que los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón SRL, de la ciudad de Jaénhan desarrollado acciones de trabajo en equipo como una estrategia para el cumplimiento cabal de los objetivos y metas trazadas, pero las responsabilidades asumidas se cumplieron cabalmente, entre otros aspectos positivos.

## **VII. RECOMENDACIÓN**

### **7.1. Recomendaciones**

Las sugerencias que se deben tener presente:

#### **Primera recomendación**

Es necesario que la gerencia de la Empresa Prestadora de servicios Marañón SRL de Jaén, establezca mecanismo de convergencia social para elevar el nivel emocional de los trabajadores en aras de mejorar el clima laboral y por ende dar un mejor servicio del que se está prestando.

#### **Segunda recomendación**

Se recomienda que la gerencia de la empresa medir el desempeño en todos los aspectos del contexto laboral a los trabajadores de la Empresa Prestadora de servicios Marañón SRL de Jaén, con la finalidad de permitir su autorrealización tanto en su puesto de trabajo como en ascendencia; aprovechando para ello, las oportunidades para progresar.

#### **Tercera recomendación**

Es necesario que se haga una evaluación a los trabajadores de la Empresa Prestadora de servicios Marañón SRL de Jaén, con la finalidad de conocer el nivel de involucramiento en la organización, ayudándole a superar ciertas dificultades que se presentan como parte de su labor encomendada.

#### **Cuarta recomendación**

Implementar capacitaciones mediante talleres sobre capacidades emocionales dirigido a los trabajadores de la Empresa Prestadora de servicios Marañón SRL de Jaén, para que puedan obtener una calificación adecuada y positiva frente a una supervisión de parte de la oficina de recursos humanos y que debe ser constante, lo que marcará el inicio de una mejora de la productividad empresarial.

### **Quinta recomendación**

Establecer mejores canales de comunicación en el contexto laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de servicios Marañón SRL de Jaén, teniendo en cuenta que el diálogo es un factor de convergencia para superar dificultades y para emprender una mejor labor, lo que permitirá un adecuado y oportuno manejo del rol que desempeñan y poder interactuar amigable y profesionalmente con los demás sectores o áreas de trabajo y en todos los niveles de la administración.

### **Sexta recomendación**

Finalmente, es un imperativo que los jefes o superiores en jerarquía den facilidades a los trabajadores de la Empresa Prestadora de servicios Marañón SRL de Jaén, para que el desempeño laboral no solo sea fluido, sino el resultado del trabajo en equipo, además se obtenga resultados positivos en la labor encomendada, lo que además, le da prestigio a la empresa.

## VIII. REFERENCIAS

- Abanto, Z. Higuera, L. & Cueto, J. (2000). *El Bar-On Inventario del Cociente Emocional (EQ-i) Una prueba de Inteligencia Emocional*, Lima: Grafimas.
- Aldundía, F. (2014). *Aprender a desarrollar las competencias socioemocionales*. Obtenido de Disponible en: <http://www.emozioak.net/index.php/es/la-inteligencia-emocional/glosario.html>
- Alles, M. (2005, citado en Prado Álvarez Cyntia, 2015, p, 10). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*, Ediciones Gráfica, S.A. Buenos Aires - Argentina. Trujillo – Perú: Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Alvarez Valverde, S. V. (2001). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. s/p.
- Bar-On, R. (1997, citado en Temas para la educación, 2011, p, 5). El inventario de inteligencia emocional: Una prueba de inteligencia emocional. *Temas para la educación*, 12.
- Bergeron, J. (1983). *Aspectos humanos de la organización*. Costa Rica: Gaitán Morin.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F., Pearson Educación.
- Brow, W. (1990). *Teoría de la organización y la administración, enfoque integral*. México: Limusa.
- Brunet, L. (1993; p, 28). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Toronto, Canadá: Edit. Trillas.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Carrillo Pacheco, M. A., Salinas García, R. J., Real Cabello, G., Cortés, B., & Edgar y González Juárez, M. T. (2013, p, 64). Organización e involucramiento en el trabajo. Un estudio de caso. *Entreciencias*, 32.
- Cherniss, C. y Adler, M. (2000). *Promoting emotional intelligence in organizations*. Alexandria, AV: American Society for Training and Development.
- Chiavenato, E. (1998) *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Ciarrochi, J., Chan, A. y Bajgar, J. (2001). *La medida de la inteligencia emocional en adolescentes. Personalidad y diferencias individuales*. Recuperado el 27

de setiembre 2017 del sitio web:  
[http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=ArticleURL&\\_udi](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi)

Davies, M.; Stankov, L. y Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*. Washington D.C., oct., vol. 75, N° 4, págs. 989-1015.

Definición ABC (S/F). Definición de trabajador. Recuperado el 27 de setiembre 2017 del sitio web: <https://www.definicionabc.com/social/trabajador.php>

Dessler, G. (1993, citado en Prado Álvarez, Cyntia Gisell Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo De Trujillo.2015, p, 11). *Administración de recursos humanos. México: Mc. Graw Hill Interamericana*. . Trujillo, Perú: Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Echeverría Castro, S., Sotelo Castillo, M. A., & Barrera Hernández, L. f. (2013, p, 16). *Diseño de Instrumentos de Medición en Psicología y sus Propiedades Psicométricas*. México.

Escudero, M. (2011. Citado en Baltazar Zavaleta, Deysi Massiel y Chirinos Antezasa, José Armando; en Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente (novedad 2011)*. España: Editorial Paraninfo. . España: Edit. Paraninfo.

Fernández Berrocal, P. Y. (2005, p, 66, 67). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, ISSN 0213-8464*, 32.

Fernández, M. A. (06 de febrero de 2017). *La teoría motivacional de los dos factores de Herzberg*. Obtenido de Disponible en: <https://www.esencialblog.es/es/la-teoria-motivacional-los-dos-factores-herzberg/>

Fisher, C. D. y Ashkanasy, N. M. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organizational Behavior*. New Jersey, Mar., vol. 21, N° 2, págs. 123-29.

Flores, J. (Agosto de 2016). *Inteligencia emocional*. Obtenido de Disponible en: <http://lainteligenciaemocional.blogspot.pe/2016/08/glosario-terminos-claves-sobre.html>

Gabel, R. (2005, p, 12). Inteligencia Emocional: Perspectivas y aplicaciones ocupacionales. *Universidad ESAN, 2005. (Serie Documentos de Trabajo N° 16)*. Lima., 35.

- Gardner, H. (1983). *Inteligencias múltiples, la teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. México: Disponible en: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/librosdigitales/maslibros/Goleman%20Daniel%20-%20Inteligencia%20Emocional.PDF>.
- Goncalves, A. (1977, citado en Mora, 2014). *Dimensiones del Clima Organizacional*. s/c.: Disponible en: <https://entorno-empresarial.com/clima-laboral/>.
- Gubbins, A. M. (18 de abril de 2017, citado en Diario El Comercio.). *¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral?* Obtenido de Disponible en: <https://elcomercio.pe/peru/rentabilidad-empresa-depende-clima-laboral-415063>
- Güell, M. (2013). *¿Tengo inteligencia emocional?* Barcelona. España.: Edit. Paidós .
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados*. Segunda Edición. México: Editorial Printice Hall.
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio, P. (2012, p, 240). *Metodología de la investigación*. Costa Rica: Disponible en: <http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cecaedes/metodologia-de-la-investigacion.pdf>.
- Hernández, E. (24 de mayo de 2014). *La importancia del clima laboral en una empresa*. Obtenido de Disponible en: <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Huacac, M. (2014). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna. Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales. Tacna – Perú.
- Hurtado, J. (2000), *Metodología de la Investigación Holística*. (3ª. ed.). Fundación SYPAL. Caracas.
- International Bussiness School, A. (16 de febrero de 2016). *Definición de test psicológico*. Obtenido de Disponible en: <http://www.encyclopediasalud.com/definiciones/test-psicologico>
- Kierstead, J. (1999). *Human resource management trends and issues: Emotional intelligence (EI) in the workplace*. Research Directorate. Public Service Commission of Canada (PSC).
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Lex Nova.

- López, C. (11 de julio de 2001). *Teoría X y teoría Y de Douglas McGregor, sus fundamentos*. Obtenido de Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>
- Lumbreras, J. C. (18 de abril de 2017, citado en Diario El Comercio). *¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral?* Obtenido de Disponible en: <https://elcomercio.pe/peru/rentabilidad-empresa-depende-clima-laboral-415063>
- Matassini, H. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una Institución Educativa Pública de la Perla – Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Facultad de Educación. Lima – Perú.
- Matthews, G., & Zeidner, M. y. (2002). *Emotional intelligence: science and myth*. Cambridge, Mass.: The MIT Press.
- Mayer, J. D.; Caruso, D. R. y Salovey, P. (2000). Models of emotional intelligence. En Sternberg, R. J. (ed.). *The handbook of intelligence*. New York: Cambridge University Press, págs. 396-422.
- Mayer, J. y Salovey P. (1990) *Modelos de inteligencia emocional*. En Sternberg, R. Ed. *The Hand book of Intelligence*. New York. Cambridge University Press.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). *¿Qué es la Inteligencia emocional? Desarrollo emocional: Implicancias en la educación*. New York: Basic Books.
- Mejía Díaz, J. J. (2012, p, 16). Reseña teórica de la inteligencia emocional: modelos e instrumentos de medición. *Educación científica y tecnológica*, 23.
- Moos, D. (1989). *Clima Laboral como una calidad interna relativamente perdurable de la organización*.
- Mora Venegas, C. (8 de septiembre de 2014). *Clima Laboral*. Obtenido de Entorno empresarial: Disponible en: <https://entorno-empresarial.com/clima-laboral/>
- Morris, C. y Maisto, A. (2005). *Introducción a la Psicología*. México: Ed. Pearson Educación, 12ava. Edición.
- Muñoz Villacis, P. d. (2015). *La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales*. Quito, Ecuador: s/e.
- Palma, S. (2004). *Construcción de la escala de clima laboral (CL-SPC) en una muestra de trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: 1.ª ed.
- Pérez, E. (2015). *Altonivel*. Recuperado de: <http://www.altonivel.com.mx/49115-7-acciones-para-mejorar-el-clima-laboral-de-tu-empresa.html>

- Pineda, B., De Alvarado, E., & De Canales, F. (1994, p, 119). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*. Washington.: Edit. Organización Panamericana de la Salud. Segunda edición.
- Pinzón Pinzón, M. (marzo de 2012). *Comunicación corporativa*. Obtenido de Disponible en: <http://comunik2oruse.blogspot.pe/2012/03/glosario-de-terminos.html>
- Pota, V. (28 de septiembre de 2017). *Inteligencia emocional, la base del éxito laboral en el futuro*. Obtenido de Disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-base-exito-laboral-futuro-144354>
- Prieto Asirón, M. (2013, p, 24). *Simple-Mente Caballo*. Madrid, España.: Edit. Kolima, 1º Edición.
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Universidad Autónoma del Perú. Facultad de Humanidades. Lima – Perú.
- Ramón, V (1995). *Gestión Estratégica de Recursos Humanos*. Estados Unidos: Editorial Addison Wesley Iberoamericana.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Barcelona: Prentice Hall.
- Roberts, R. D.; Zeidner, M. y Matthews, G. (2001). Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions. *Emotions*. Sept., vol. 1, n.º 3, págs. 196-231.
- Ramos, Y. y. (24 de noviembre de 2011). *ABC Administrador de recursos humanos*. Obtenido de Disponible en: <http://abcadministracionderecursoshumanos.blogspot.pe/2011/11/empleado-y-obrero-definicion.html>
- Rodríguez, D. (1999. Citado en Prado Álvarez Cynthia G. en Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. Rodríguez, D., 2015, p, 16). *Diagnóstico Organizacional*. México. D.F.: Edit. Alfaomega.
- Romero Sacalxot, H. N. (2016, p, 1). *Inteligencia emocional y clima organizacional*. Guatemala: Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>.
- Ruiz, J. J. (23 de agosto de 2017). *Cuatro verdades de la inteligencia emocional*. Obtenido de Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/cuatro-verdades-de-la-inteligencia-emocional/>
- Sánchez, J. P. (23 de junio de 2014). *Cuidar el clima emocional laboral, ¿sentimentalismo?* Obtenido de Disponible en: <https://www.juanpedrosanchez.com/climasentimentalismo.html>

- Schneider, B. (1983). *Sobre La Etilogía de climas*. Personal de Psicología. Ed. Mc. Graw Hill
- Scott, W. R. (1998). *Organizations: Rational, natural and open systems*. UpperSaddleRiver, NJ: Prentice- Hall.
- Schvarstein, L. (1998). *Diseño de organizaciones. Tensiones y paradojas*. Buenos Aires: Paidós.
- Segurado Torres, A. y. (2002. Vol. 14, nº 4, p, 1). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 9.
- Sites. (2013). *Organización y administración de empresas*. Obtenido de Disponible en: <https://sites.google.com/site/empresasgoncalves/home/glosario-de-terminos>
- Tejeda, Y. (01 de octubre de 2012). *PromonegociosS.net*. Obtenido de Definición de empresa: Disponible en: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
- Terán, D. (20 de julio de 2014). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de Disponible en: <http://pnfcomportamientoorganizacional.blogspot.pe/2014/07/glosario-de-terminos-del-comportamiento.html>
- Universidad Nacional de Trujillo (s/f). *Material autodidáctico de consulta. Modulo. Investigación*. Diplomados, cursos, especializaciones. pp. 95.
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Lima: Libro Amigo. 2001.
- Vergoñós Pascual, M. (19 de enero de 2015). *Unas buenas condiciones laborales mejoran la rentabilidad de las empresas*. Obtenido de Vanguardia: Disponible en: <http://www.lavanguardia.com/economia/tu-espacio-profesional/20150119/54423724817/buenas-condiciones-laborales-mejoran-rentabilidad-empresas.html>
- Warren, B. (1990). *Teoría de La organización y la Administración: Enfoque integral*. México: Editorial Limusa
- Williams Rodríguez, L. V. (2013, p, 39). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Nuevo León, México: Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>.
- Yabar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la Molina – Cieneguilla*. Universidad de San Martín. Facultad de Medicina Humana. Lima – Perú.

Zárate, E. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Quetzaltenango – Guatemala

## ANEXOS:

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Titulo	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis de investigación	justificación	Variables	Métodos
<p>Inteligencia Emocional y el clima laboral en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L. – Jaén, Cajamarca, 2017</p>	<p><b>General</b> ¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y clima laboral en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017?</p> <p><b>Específicas</b> ¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y la autorrealización en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017? ¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y el involucramiento laboral en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén,</p>	<p><b>Objetivo General.</b> Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el clima laboral en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b> Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la autorrealización en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017. Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el involucramiento laboral en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017. Determinar la relación</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>H<sub>i</sub>:</b> Existe relación entre la Inteligencia Emocional y el clima laboral en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>HE<sub>1</sub>:</b> Existe relación entre la Inteligencia Emocional y la autorrealización en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017. <b>HE<sub>2</sub>:</b> Existe relación entre la Inteligencia Emocional y el involucramiento laboral en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017. <b>HE<sub>3</sub>:</b> Existe relación entre la Inteligencia Emocional y la supervisión en los</p>	<p><b>Teórica</b> El estudio relacionado con la Inteligencia Emocional y el clima laboral presenta un carácter relevante porque permitirá comprender los comportamientos, actitudes, emociones y percepciones de los sujetos de estudio dentro de la empresa; además, pretende construir un cuerpo teórico - conceptual que apunten a evaluar el nivel de relación de ambas variables en los trabajadores. Es por ello que a través del desarrollo de esta investigación se aspira contribuir a través de la aplicación de los instrumentos intervenciones certeras en el fortalecimiento de las relaciones humanas, el trabajo en equipo, la mejora de los sistemas de comunicación y el equilibrio emocional.</p> <p><b>Metodológica</b> Establecer a través de procedimientos estadísticos confiables los niveles de correlación entre la Inteligencia Emocional y el clima laboral en sus diferentes dimensiones. Asimismo, contrastar ambas variables a través</p>	<p><b>Variable:</b> Inteligencia Emocional</p> <p><b>Variable:</b> Clima laboral</p>	<p><b>El estudio es cuantitativo.</b></p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Correccional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p>

	<p>Cajamarca, 2017? ¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y la supervisión en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y la comunicación en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y las condiciones laborales en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017?</p>	<p>que existe entre la Inteligencia Emocional y la supervisión en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la comunicación en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y las condiciones laborales en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017.</p>	<p>trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017.</p> <p><b>HE<sub>4</sub>:</b> Existe relación entre la Inteligencia Emocional y la comunicación en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017.</p> <p><b>HE<sub>5</sub>:</b> Existe relación entre la Inteligencia Emocional y las condiciones laborales en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017.</p>	<p>de métodos estadísticos descriptivos e inferenciales objetivos y confiables determinado el grado de correlación, así como la influencia favorable o adversa de cada una de ellas en los trabajadores de la empresa; los resultados que se obtengan producto de un minucioso proceso de recopilación de datos favorecerán la toma de decisiones de los responsables directos de la entidad.</p> <p><b>Práctica</b></p> <p>su significatividad y/o relevancia práctica se expresa en la información funcional y pertinente a la empresa para que conozca el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores y cómo se relaciona con el clima laboral y puedan aplicar las técnicas que se comparten en este estudio para continuar con su desarrollo y mejorar el servicio</p>		
--	--	---	--	---	--	--

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Valor /Escala	Técnica Instrumento
<b>Variable:</b> Inteligencia Emocional.	Inteligencia intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo.	<b>Categoría</b>  1) Nunca es mi caso 2) Pocas veces 3) A veces 4) Muchas veces 5) Siempre	EQ-I Bar-On Inventario de Cociente Emocional. Autor: Reuven Bar-On
		Seguridad.		
		Autoestima.		
		Autorrealización.		
		Independencia.		
	Inteligencia interpersonal	Relaciones interpersonales.		
		Responsabilidad social.		
		Empatía.		
	Adaptabilidad	Solución de problemas.		
		Prueba de la realidad.		
		Flexibilidad.		
	Manejo de estrés	Tolerancia al estrés.		
		Control de impulsos.		
	Ánimo general	Felicidad.		
Optimismo.				
<b>Variable:</b> Clima laboral.	Autorrealización	Apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional	<b>Categoría</b>  ▪ Ninguna o nunca ▪ Poco ▪ Regular o algo ▪ Mucho ▪ Todo o siempre	Escala de Clima Laboral CL – SPL. Autora: Sonia Palma Carrillo.
	Involucramiento laboral	Identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.		
	Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores.		
	Comunicación	Percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización.		
	Condiciones laborales	Reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización		

**Anexo 3: Validación de instrumentos**  
**INVENTARIO EMOCIONAL**  
**BarOn ICE: NA – (Completo)**

**Apellidos y Nombre:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Gado de 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.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro (a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”.

Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. **NO** hay límite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a **TODAS** las oraciones.

		Nunca o casi nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre
01.	Para superar las dificultades que se me presentan actuó paso a paso	1	2	3	4	5
02.	Es duro para mí disfrutar de la vida	1	2	3	4	5
03.	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5
04.	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	1	2	3	4	5
05.	Me agrada las personas que conozco	1	2	3	4	5
06.	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	1	2	3	4	5
07.	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	1	2	3	4	5
08.	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto (a).	1	2	3	4	5
09.	Reconozco con facilidad mis emociones	1	2	3	4	5
10.	Soy incapaz de demostrar afecto	1	2	3	4	5
11.	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de situaciones	1	2	3	4	5
12.	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza	1	2	3	4	5
13.	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4	5
14.	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	1	2	3	4	5

15.	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
16.	Me gusta ayudar a la gente	1	2	3	4	5
17.	Me es difícil sonreír	1	2	3	4	5
18.	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás	1	2	3	4	5
19.	Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5
20.	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	1	2	3	4	5
21.	Realmente no sé para que soy bueno(a).	1	2	3	4	5
22.	Nos soy capaz de expresar mis ideas	1	2	3	4	5
23.	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás	1	2	3	4	5
24.	No tengo confianza en mí mismo(a).	1	2	3	4	5
25.	Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4	5
26.	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago	1	2	3	4	5
27.	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme	1	2	3	4	5
28.	En general, me resulta difícil adaptarme.	1	2	3	4	5
29.	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo	1	2	3	4	5
30.	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen	1	2	3	4	5
31.	Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32.	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	2	3	4	5
33.	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso	1	2	3	4	5
34.	Pienso bien de las personas	1	2	3	4	5
35.	Me es difícil entender como me siento	1	2	3	4	5
36.	He logrado muy poco en los últimos años	1	2	3	4	5
37.	Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
38.	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar	1	2	3	4	5
39.	Me resulta fácil hacer amigos (as).	1	2	3	4	5
40.	Me tengo mucho respeto.	1	2	3	4	5
41.	Hago cosas muy raras.	1	2	3	4	5
42.	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas	1	2	3	4	5
43.	Me resulta difícil cambiar de opinión	1	2	3	4	5
44.	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
45.	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	1	2	3	4	5
46.	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
47.	Estoy contento(a) con mi vida	1	2	3	4	5
48.	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a).	1	2	3	4	5
49.	No puedo soportar el estrés	1	2	3	4	5
50.	En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51.	No disfruto lo que hago Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	1	2	3	4	5
52.	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	1	2	3	4	5
53.	La gente no comprende mi manera de pensar	1	2	3	4	5

54	Generalmente espero lo mejor	1	2	3	4	5
55	Mis amigos confían en mí.	1	2	3	4	5
56	No me siento bien conmigo mismo (a).	1	2	3	4	5
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto	1	2	3	4	5
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	5
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
52	Soy una persona divertida	1	2	3	4	5
53	Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	5
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	1	2	3	4	5
65	Nada me perturba	1	2	3	4	5
66	No me entusiasman mucho mis intereses	1	2	3	4	5
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	1	2	3	4	5
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.	1	2	3	4	5
69	Me es difícil llevarme con los demás.	1	2	3	4	5
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1	2	3	4	5
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	1	2	3	4	5
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
73	Soy impaciente	1	2	3	4	5
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres	1	2	3	4	5
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	5
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	1	2	3	4	5
77	Me deprimó	1	2	3	4	5
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles	1	2	3	4	5
79	Nunca he mentado	1	2	3	4	5
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	1	2	3	4	5
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	1	2	3	4	5
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo	1	2	3	4	5
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías	1	2	3	4	5
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy	1	2	3	4	5
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5

88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90	Soy capaz de respetar a los demás	1	2	3	4	5
91	No estoy muy contento(a) con mi vida	1	2	3	4	5
92	Prefiero seguir a otros a ser líder	1	2	3	4	5
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	2	3	4	5
94	Nunca he violado la ley.	1	2	3	4	5
95	Disfruto de las cosas que me interesan	1	2	3	4	5
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	4	5
97	Tiendo a exagerar	1	2	3	4	5
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas	1	2	3	4	5
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.	1	2	3	4	5
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	1	2	3	4	5
101	Soy una persona muy extraña.	1	2	3	4	5
102	Soy impulsivo(a).	1	2	3	4	5
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5
104	Considero que es muy importante se un(a) persona que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5
107	Tengo tendencia a depender de otros.	1	2	3	4	5
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	4	5
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	1	2	3	4	5
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no lograr entender.	1	2	3	4	5
116	Me es difícil describir lo que siento.	1	2	3	4	5
117	Tengo mal carácter.	1	2	3	4	5
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	1	2	3	4	5
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5
120	Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	1	2	3	4	5
122	Me pongo ansioso(a).	1	2	3	4	5
123	No tengo días malos.	1	2	3	4	5
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5

125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	1	2	3	4	5
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.	1	2	3	4	5
127	Me es difícil ser realista.	1	2	3	4	5
128	. No mantengo relación con mis amistades.	1	2	3	4	5
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	1	2	3	4	5
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## CUESTIONARIO DEL TEST CLIMA LABORAL

**Estmado colega:** El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar el clima laboral en los trabajadores en la “EPS Marañón S.R.L.” de Jaén, Cajamarca, 2017. Y la finalidad es recolectar información relevante y pertinente. Agradezco por anticipado su apoyo, respondiendo con sinceridad, porque su aporte contribuirá a realizar un trabajo eficiente de investigación.

**Instrucciones:** Lee con cuidado cada una de las preguntas y elije aquellas respuestas con las que estés de acuerdo o que se aproxime más a tu opinión y coloca un aspa (X) dentro del recuadro correspondiente. El llenado tendrá los siguientes criterios de valoración: **Ninguno o Nunca** (1); **Poco** (2), **Regular o algo** (3); **Mucho**(4); y **Todo o siempre** (5).

**Apellidos y Nombre:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Gado de Instrucción:** \_\_\_\_\_ **Ocupación:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Evaluación:** \_\_\_\_\_ **Examinador:** \_\_\_\_\_

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
		1	2	3	4	5
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2.	Se siente compromiso 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 mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					

24.	Es posible la interacción con personas de mayor Jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se 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 facilita el trabajo.					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48.	Existe un trato justo en la empresa.					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## Anexo 4: Constancias de autorización

ANEXO N° 01

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):

---

Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de **Psicología**, promoción **2012 - 2016**, aula 000, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de **Psicología**.

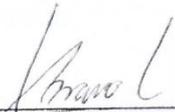
El título o nombre del proyecto de investigación es: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA “EPS MARAÑÓN S.R.L. – JAÉN, CAJAMARCA, 2017**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

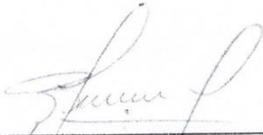
El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
\_\_\_\_\_  
**Hugo Franco Bravo La Torre**  
D.N.I.:27714791

  
\_\_\_\_\_  
**Edermi Pacheco Chinchay**  
D.N.I.:03700971

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Jaén, 14 de Diciembre 2017.

**OFICIO N°250-2017 G.G /EPS MARAÑÓN S.R.L.**

**Señora:**

**Lic. Lourdes Morales Fernández.**

**Secretaria General de la Universidad Privada TELESUP**

**Ciudad.-**

**ASUNTO** : Autorización para recabar información

**REFERENCIA** : Solicitud S/N, registro N° 4135 de fecha 13/12/2017.  
Solicitud S/N, registro N° 4136 de fecha 13/12/2017.

Por el presente me dirijo a usted con la finalidad de saludarle y a la vez, en atención a los documentos de la referencia, comunicarle que se autoriza a los alumnos bachiller BRAVO LA TORRE HUGO y PACHECO CHINCHAY EDERMI, egresados de la Escuela Profesional de PICOLOGIA, para que puedan recabar información en la EPS Marañón SRL.

Sin otro particular agradeciendo por anticipado la atención que brinde al presente, me suscribo de usted no sin antes expresarle mis sentimientos de especial consideración y estima personal.

**Atentamente,**

  
**E.P.S. MARAÑÓN S.R.L.**  
Econ. ROBERTO ALONSO ENRIQUEZ CALDERÓN  
GERENTE GENERAL

RAEC/GG.  
C/c.  
Archivo.





EPS. MARAÑÓN S.R.L.  
**RECEPCIÓN**  
**13 DIC 2017**  
 REG. N° 4135 HORA: 12:06 pm  
 FOLIOS: 04 FIRMA: [Signature]

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 18 de Noviembre de 2017

Señores:  
**EPS MARAÑÓN S.R.L.**  
Presente.-

*13/12/17*  
*220*

**Atención:** Eco. Alonso Enriquez Calderon  
 Gerente General

De mi mayor consideración:

Me es muy grato dirigirnos a ustedes a nombre de la Universidad Privada TELESUP, para solicitarle su consentimiento para que nuestro alumno bachiller BRAVO LA TORRE HUGO FRANCO, egresado de la Escuela Profesional de PSICOLOGIA, pueda recabar información y aplicar sus instrumentos en su prestigiosa Institución.

Su consentimiento permitirá que dicho alumno bachiller pueda culminar su tesis y sustentarla con éxito, lo cual redundaría en beneficio tanto para él como para su Institución. En espera de su respuesta positiva, quedamos de ustedes

Seguro de merecer su gentil atención aprovecho la oportunidad para expresarle a usted mi más alta consideración y estima personal.

Atentamente,



*[Signature]*  
 Lic. Lourdes Morales Fernández  
 Secretaria General  
 UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 18 de Noviembre de 2017

Señores:  
EPS MARAÑÓN S.R.L.  
Presente.

Atención: Eco. Alonso Enriquez Calderon  
Gerente General

De mi mayor consideración:

Me es muy grato dirigirme a ustedes a nombre de la Universidad Privada TELESUP, para solicitarle su consentimiento para que nuestro alumno bachiller PACHECO CHINCHAY EDERMI, egresado de la Escuela Profesional de PSICOLOGIA, pueda recabar información y aplicar sus instrumentos en su prestigiosa Institución.

Su consentimiento permitirá que dicho alumno bachiller pueda culminar su tesis y sustentarla con éxito, lo cual redundaría en beneficio tanto para él como para su Institución. En espera de su respuesta positiva, quedamos de ustedes

Seguro de merecer su gentil atención aprovecho la oportunidad para expresarle a usted mi más alta consideración y estima personal.

Atentamente.



  
Lic. Lourdes Morales Fernández  
Secretaría General  
UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

## Anexo 5: Matriz de datos

2-IP_SI_P9															3		Visible: 172 de 172 var	
	IP_SI_P9	IP_SI_P23	IP_SI_P52	IP_SI_P63	IP_SI_P116	IP_SE_P22	IP_SE_P37	IP_SE_P67	IP_SE_P96	IP_SE_P126	IP_AE_P11	IP_AE_P40	IP_AE_P70	IP_AE_P100	IP_AE_P114	IP_AR_P6	IP_AR_P51	IP_AR_P81
1	3	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	3	1	4	4	3	1	3
2	3	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	3	1	4	4	3	1	3
3	3	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	3	1	4	4	3	1	3
4	3	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	3	1	4	4	3	1	3
5	3	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	3	1	4	4	3	1	3
6	3	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	3	1	4	4	3	1	3
7	3	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	3	1	4	4	3	1	3
8	3	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	3	1	4	4	3	1	3
9	3	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	3	1	5	5	3	1	4
10	3	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	3	1	5	5	3	1	4
11	3	3	3	4	1	1	3	2	1	3	3	3	1	5	5	3	1	4
12	3	3	3	4	1	1	3	2	1	3	3	3	1	5	5	4	1	4
13	3	3	3	4	1	1	3	2	1	3	3	3	1	5	5	4	1	4
14	3	3	3	4	1	1	3	2	1	3	3	4	1	5	5	4	1	4
15	3	3	3	4	1	1	3	2	1	3	3	4	1	5	5	4	1	4
16	3	3	3	4	1	1	3	2	1	3	3	4	1	5	5	4	1	4
17	3	3	3	4	1	1	3	2	1	3	3	4	1	5	5	4	1	4
18	3	3	3	4	1	1	4	2	1	3	3	4	1	5	5	4	1	4
19	3	3	3	4	1	1	4	2	2	3	4	4	1	5	5	4	1	4
20	3	3	3	4	1	1	4	2	2	3	4	4	1	5	5	4	1	4
21	3	3	3	4	1	1	4	2	2	3	4	4	1	5	5	4	1	4
22	3	3	3	4	1	1	4	2	2	3	4	4	2	5	5	4	1	4
23	3	3	3	4	1	1	4	2	2	3	4	4	2	5	5	4	1	4
24	3	3	3	4	1	1	4	2	2	3	4	4	2	5	5	4	1	5
25	4	3	3	4	1	1	4	2	2	3	4	5	2	5	5	4	1	5
26	4	3	3	5	1	1	4	2	2	4	4	5	2	5	5	4	1	5
27	4	3	3	5	1	1	4	2	2	4	4	5	2	5	5	5	1	5
28	4	4	4	5	1	2	4	2	2	4	4	5	2	5	5	5	2	5
29	4	4	4	5	1	2	4	2	2	4	4	5	2	5	5	5	2	5

33-IP_AR_P110															5		Visible: 172 de 172 var	
	IP_SI_P9	IP_SI_P23	IP_SI_P52	IP_SI_P63	IP_SI_P116	IP_SE_P22	IP_SE_P37	IP_SE_P67	IP_SE_P96	IP_SE_P126	IP_AE_P11	IP_AE_P40	IP_AE_P70	IP_AE_P100	IP_AE_P114	IP_AR_P6	IP_AR_P51	IP_AR_P81
29	4	4	4	5	1	2	4	2	2	4	4	5	2	5	5	5	2	5
30	4	4	4	5	2	2	5	1	2	4	4	5	2	5	5	5	2	5
31	4	4	4	5	2	2	5	2	2	4	4	5	2	5	5	5	2	5
32	4	4	4	5	2	2	5	2	2	4	4	5	3	5	5	5	2	5
33	4	4	4	5	2	2	5	2	2	4	4	5	3	5	5	5	2	5
34	4	4	4	5	2	2	5	2	2	4	4	5	3	5	5	5	2	5
35	4	4	4	5	2	2	5	2	2	4	4	5	3	5	5	5	2	5
36	4	4	4	5	2	2	5	2	2	4	4	5	3	5	5	5	2	5
37	4	4	4	5	2	2	5	2	2	4	4	5	3	5	5	5	2	5
38	4	4	4	5	2	2	5	2	2	4	4	5	3	5	5	5	3	5
39	4	4	4	5	2	2	5	2	2	4	4	5	3	5	5	5	3	5
40	4	4	4	5	2	2	5	2	2	4	4	5	3	5	5	5	3	5
41	5	5	5	5	2	2	5	2	3	4	5	5	3	5	5	5	3	5
42	5	5	5	5	2	2	5	2	3	4	5	5	3	5	5	5	3	5
43	5	5	5	5	2	1	5	2	3	4	5	5	3	5	5	5	3	5
44	5	5	5	5	2	3	5	2	3	4	5	5	3	5	5	5	3	5
45	5	5	5	5	3	3	5	2	3	4	5	5	3	5	5	5	3	5
46	5	5	5	5	3	3	5	2	3	4	5	5	3	5	5	5	3	5

1-IP_AR_P81															3		Visible: 172 de 172 var		
	IP_AR_P95	IP_AR_P110	IP_IN_P3	IP_IN_P32	IP_IN_P48	IP_IN_P92	IP_IN_P107	ITP_RI_P29	ITP_RI_P62	ITP_RI_P99	ITP_RI_P84	ITP_RI_P120	ITP_RS_P16	ITP_RS_P61	ITP_RS_P76	ITP_RS_P26	ITP_RS_P	ITP_EM_P18	
1	4	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	5	1	
2	4	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	1	3	5	1	
3	4	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	1	3	5	1	
4	4	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	1	3	5	1	
5	4	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	1	3	5	1	
6	4	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	5	1	
7	4	3	2	1	1	1	1	3	4	3	4	3	1	3	4	1	3	5	1
8	4	4	2	1	1	1	1	3	4	3	4	3	1	3	4	1	3	5	1
9	4	4	2	1	1	1	1	3	4	3	4	4	1	3	4	1	3	5	1
10	4	4	2	1	1	1	1	3	4	3	4	4	1	3	4	1	3	5	1
11	4	4	2	1	1	1	1	3	4	3	4	4	1	3	4	1	3	5	1
12	4	4	2	1	1	1	1	1	4	3	4	4	1	4	4	1	3	5	1
13	4	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	4	1	4	4	1	3	5	1
14	4	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	4	1	4	4	1	3	5	1
15	4	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	4	1	4	4	1	3	5	1
16	4	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	4	1	4	4	1	3	5	1
17	4	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	4	1	4	4	1	4	5	1
18	5	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	4	1	4	4	1	4	5	1
19	5	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	4	1	4	4	1	4	5	1
20	5	5	3	1	1	1	1	4	4	3	4	4	1	4	4	1	4	5	1
21	5	5	3	1	1	1	1	4	4	4	5	4	1	4	4	1	4	5	1
22	5	5	3	1	1	1	1	4	4	4	5	4	1	4	4	1	4	5	1
23	5	5	3	1	1	1	1	4	4	4	5	4	1	4	4	1	4	5	1
24	5	5	3	1	1	1	1	4	4	4	5	4	1	4	4	1	4	5	1
25	5	5	3	1	1	1	1	4	4	4	5	4	1	4	4	1	4	5	1
26	5	5	3	2	2	1	1	4	4	4	5	4	1	4	4	1	4	5	1
27	5	5	3	2	2	1	1	4	5	4	5	4	1	4	4	1	4	5	1
28	5	5	3	2	2	1	1	4	5	4	5	4	1	4	4	1	4	5	1

1: IP_AR_P81		3																	Visible: 172 de 172 vari	
	IP_AR_P95	IP_AR_P110	IP_IN_P3	IP_IN_P32	IP_IN_P48	IP_IN_P92	IP_IN_P107	ITP_RI_P39	ITP_RI_P62	ITP_RI_P99	ITP_RI_P84	ITP_RI_P128	ITP_RS_P16	ITP_RS_P61	ITP_RS_P76	ITP_RS_P26	ITP_RS_P...	ITP_EM_P18		
1	4	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	5	1		
2	4	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	1	3	5	1		
3	4	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	1	3	5	1		
4	4	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	1	3	5	1		
5	4	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	1	3	5	1		
6	4	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	5	1		
7	4	3	2	1	1	1	1	3	4	3	4	1	3	4	1	3	5	1		
8	4	4	2	1	1	1	1	3	4	3	4	1	3	4	1	3	5	1		
9	4	4	2	1	1	1	1	3	4	3	4	1	3	4	1	3	5	1		
10	4	4	2	1	1	1	1	3	4	3	4	1	3	4	1	3	5	1		
11	4	4	2	1	1	1	1	3	4	3	4	1	3	4	1	3	5	1		
12	4	4	2	1	1	1	1	4	3	4	4	1	4	4	1	3	5	1		
13	4	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	1	4	4	1	3	5	1		
14	4	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	1	4	4	1	3	5	1		
15	4	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	1	4	4	1	3	5	1		
16	4	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	1	4	4	1	3	5	1		
17	4	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	1	4	4	1	4	5	1		
18	5	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	1	4	4	1	4	5	1		
19	5	4	3	1	1	1	1	4	4	3	4	1	4	4	1	4	5	1		
20	5	5	3	1	1	1	1	4	4	3	4	1	4	4	1	4	5	1		
21	5	5	3	1	1	1	1	4	4	4	5	1	4	4	1	4	5	1		
22	5	5	3	1	1	1	1	4	4	4	5	1	4	4	1	4	5	1		
23	5	5	3	1	1	1	1	4	4	4	5	1	4	4	1	4	5	1		
24	5	5	3	1	1	1	1	4	4	4	5	1	4	4	1	4	5	1		
25	5	5	3	1	1	1	1	4	4	4	5	1	4	4	1	4	5	1		
26	5	5	3	2	2	1	1	4	4	4	5	1	4	4	1	4	5	1		
27	5	5	3	2	2	1	1	4	5	4	5	1	4	4	1	4	5	1		
28	5	5	3	2	2	1	1	4	5	4	5	1	4	4	1	4	5	1		

## Cuestionario del Test Inteligencia Emocional validado por experto Inventario de BarOn

Apellidos y Nombre:.....

Edad: ..... Instrucc:..... 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 honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. **NO** hay límite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a **TODAS** las oraciones.

N°	DIMENSIÓN / ÍTEM	Criterio de evaluación						Sugerencias
		pertinencia		relevancia		claridad		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>I. COMPONENTES INTRAPERSONALES</b>							
	<b>1. Conocimiento emocional de sí mismo</b>							
9	Entro fácilmente en contacto con mis emociones	√		√		√		Ninguna
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás	√		√		√		Ninguna
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	√		√		√		Ninguna
63	Soy consciente de cómo me siento.	√		√		√		Ninguna
116	Me es difícil describir lo que siento.	√		√		√		Ninguna
	<b>2. Seguridad (SE)</b>							
22	No soy capaz de expresar mis ideas	√		√		√		Ninguna
37	Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo	√		√		√		Ninguna

	puedo decir.						
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	√		√		√	Ninguna
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	√		√		√	Ninguna
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.	√		√		√	Ninguna
	<b>3. Autoestima (AE)</b>						
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones	√		√		√	Ninguna
40	Me tengo mucho respeto.	√		√		√	Ninguna
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	√		√		√	Ninguna
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	√		√		√	Ninguna
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo	√		√		√	Ninguna
	<b>4. Autorrealización (AR)</b>						
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	√		√		√	Ninguna
51	No disfruto lo que hago	√		√		√	Ninguna
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	√		√		√	Ninguna
95	Disfruto de las cosas que me interesan	√		√		√	Ninguna
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	√		√		√	Ninguna
	<b>5. Independencia (IN)</b>						
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	√		√		√	Ninguna

32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	√		√		√		Ninguna
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a).	√		√		√		Ninguna
92	Prefiero seguir a otros a ser líder	√		√		√		Ninguna
107	Tengo tendencia a depender de otros.	√		√		√		Ninguna
<b>II. COMPONENTES INTERPERSONALES</b>								
<b>6. Relaciones Interpersonales (RI)</b>								
39	Me resulta fácil hacer amigos (as).	√		√		√		Ninguna
62	Soy una persona divertida	√		√		√		Ninguna
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.	√		√		√		Ninguna
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	√		√		√		Ninguna
128	No mantengo relación con mis amistades.	√		√		√		Ninguna
<b>7. Responsabilidad Social (RS)</b>								
16	Me gusta ayudar a la gente	√		√		√		Ninguna
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	√		√		√		Ninguna
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	√		√		√		Ninguna
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago	√		√		√		Ninguna
104	Considero que es muy importante ser un(a) persona que respeta la ley.	√		√		√		Ninguna
<b>8. Empatía (EM)</b>								
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás	√		√		√		Ninguna

44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	√		√		√		Ninguna
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas	√		√		√		Ninguna
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	√		√		√		Ninguna
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.	√		√		√		Ninguna
<b>III. COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD</b>								
<b>9. Solución de Problemas</b>								
1	Para superar las dificultades que se me presentan actuó paso a paso	√		√		√		Ninguna
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	√		√		√		Ninguna
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	√		√		√		Ninguna
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	√		√		√		Ninguna
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	√		√		√		Ninguna
<b>10. Prueba de la Realidad (PR)</b>								
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	√		√		√		Ninguna
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy	√		√		√		Ninguna
83	Me dejo llevar por mí imaginación y mis fantasías.	√		√		√		Ninguna
97	Tiendo a exagerar	√		√		√		Ninguna

127	Me es difícil ser realista.	√		√		√		Ninguna
	<b>11. Flexibilidad (FL)</b>							
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	√		√		√		Ninguna
28	En general, me resulta difícil adaptarme.	√		√		√		Ninguna
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	√		√		√		Ninguna
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres	√		√		√		Ninguna
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	√		√		√		Ninguna
	<b>IV. COMPONENTES DE MANEJO DE LA TENSIÓN</b>							
	<b>12. Tolerancia a la Tensión (TT)</b>							
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	√		√		√		Ninguna
49	No puedo soportar el estrés.	√		√		√		Ninguna
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	√		√		√		Ninguna
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	√		√		√		Ninguna
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	√		√		√		Ninguna
	<b>13. Control de Impulsos (CI)</b>							
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	√		√		√		Ninguna
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto	√		√		√		Ninguna

73	Soy impaciente.	√		√		√		Ninguna
102	Soy impulsivo(a).	√		√		√		Ninguna
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	√		√		√		Ninguna
<b>V. COMPONENTES DEL ESTADO DE ANIMO GENERAL</b>								
<b>14. Felicidad (FE)</b>								
2	Es duro para mí disfrutar de la vida.	√		√		√		Ninguna
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	√		√		√		Ninguna
47	Estoy contento(a) con mi vida.	√		√		√		Ninguna
77	Me deprimó.	√		√		√		Ninguna
120	Me gusta divertirme.	√		√		√		Ninguna
<b>15. Optimismo (OP)</b>								
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	√		√		√		Ninguna
54	Generalmente espero lo mejor.	√		√		√		Ninguna
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	√		√		√		Ninguna
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	√		√		√		Ninguna
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	√		√		√		Ninguna

## Cuestionario del Test Clima laboral validado por experto

Apellidos y Nombre:.....

Edad: ..... Instrucc:.....

Ocupación:.....

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

N°	Dimensión / ítems	Criterio de evaluación						Sugerencias
		Pertinencia		relevancia		Claridad		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>Dimensión: Autorrealización</b>							
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	√		√		√		Ninguna
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	√		√		√		Ninguna
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	√		√		√		Ninguna
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	√		√		√		Ninguna
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	√		√		√		Ninguna
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	√		√		√		Ninguna
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	√		√		√		Ninguna
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	√		√		√		Ninguna
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	√		√		√		Ninguna
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	√		√		√		Ninguna
	<b>Dimensión: involucramiento laboral</b>							
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	√		√		√		Ninguna
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	√		√		√		Ninguna

15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	√		√		√		Ninguna
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	√		√		√		Ninguna
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	√		√		√		Ninguna
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	√		√		√		Ninguna
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	√		√		√		Ninguna
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	√		√		√		Ninguna
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	√		√		√		Ninguna
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	√		√		√		Ninguna
	<b>Dimensión: Supervisión</b>							
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	√		√		√		Ninguna
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	√		√		√		Ninguna
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	√		√		√		Ninguna
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	√		√		√		Ninguna
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	√		√		√		Ninguna
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	√		√		√		Ninguna
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	√		√		√		Ninguna
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	√		√		√		Ninguna

43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	√		√		√		Ninguna
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	√		√		√		Ninguna
	<b>Dimensión: Comunicación</b>							
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	√		√		√		Ninguna
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	√		√		√		Ninguna
19	Existe suficientes canales de comunicación	√		√		√		Ninguna
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	√		√		√		Ninguna
9	En mi oficina, la información laboral fluye adecuadamente.	√		√		√		Ninguna
30	Existe una buena administración de los recursos	√		√		√		Ninguna
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	√		√		√		Ninguna
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	√		√		√		Ninguna
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	√		√		√		Ninguna
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	√		√		√		Ninguna
	<b>Dimensión: condiciones laborales</b>							
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	√		√		√		Ninguna
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	√		√		√		Ninguna
10	Los objetivos de trabajo son retadores	√		√		√		Ninguna
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	√		√		√		Ninguna

35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	√		√		√		Ninguna
48	Existe un trato justo en la empresa.	√		√		√		Ninguna
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	√		√		√		Ninguna
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	√		√		√		Ninguna
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	√		√		√		Ninguna
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	√		√		√		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr** / Mg:

Pareja Fernández, Ana Cecilia

DNI N°: 07735674

Especialidad del validador: Psicolog



Firma

<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 algún enunciado del ítem. Es Conciso, exacto y directo

NOTA: Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión

## Cuestionario del Test Clima laboral validado por experto

Apellidos y Nombre:.....

Edad: ..... Instrucc:.....

Ocupación:.....

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

N°	Dimensión / ítems	Criterio de evaluación						Sugerencias
		Pertinencia		relevancia		Claridad		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>Dimensión: Autorrealización</b>							
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	√		√		√		Ninguna
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	√		√		√		Ninguna
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	√		√		√		Ninguna
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	√		√		√		Ninguna
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	√		√		√		Ninguna
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	√		√		√		Ninguna
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	√		√		√		Ninguna
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	√		√		√		Ninguna
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	√		√		√		Ninguna
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	√		√		√		Ninguna
	<b>Dimensión: involucramiento laboral</b>							
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	√		√		√		Ninguna
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	√		√		√		Ninguna

15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	√		√		√		Ninguna
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	√		√		√		Ninguna
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	√		√		√		Ninguna
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	√		√		√		Ninguna
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	√		√		√		Ninguna
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	√		√		√		Ninguna
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	√		√		√		Ninguna
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	√		√		√		Ninguna
	<b>Dimensión: Supervisión</b>							
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	√		√		√		Ninguna
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	√		√		√		Ninguna
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	√		√		√		Ninguna
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	√		√		√		Ninguna
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	√		√		√		Ninguna
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	√		√		√		Ninguna
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	√		√		√		Ninguna
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	√		√		√		Ninguna

43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	√		√		√		Ninguna
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	√		√		√		Ninguna
	<b>Dimensión: Comunicación</b>							
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	√		√		√		Ninguna
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	√		√		√		Ninguna
19	Existe suficientes canales de comunicación	√		√		√		Ninguna
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	√		√		√		Ninguna
9	En mi oficina, la información laboral fluye adecuadamente.	√		√		√		Ninguna
30	Existe una buena administración de los recursos	√		√		√		Ninguna
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	√		√		√		Ninguna
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	√		√		√		Ninguna
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	√		√		√		Ninguna
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	√		√		√		Ninguna
	<b>Dimensión: condiciones laborales</b>							
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	√		√		√		Ninguna
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	√		√		√		Ninguna
10	Los objetivos de trabajo son retadores	√		√		√		Ninguna
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	√		√		√		Ninguna

35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	√		√		√		Ninguna
48	Existe un trato justo en la empresa.	√		√		√		Ninguna
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	√		√		√		Ninguna
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	√		√		√		Ninguna
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	√		√		√		Ninguna
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	√		√		√		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad [ √ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. (Dr) / Mg:

**Aurora Chumpitaz Mozombite**

DNI N°: **09754368**

**Psicología**

Especialidad del validador:.....

  
.....  
Firma

<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 algún enunciado del ítem. Es Conciso, exacto y directo

NOTA: Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión