



**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL  
Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES  
DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA LEONARDO DA  
VINCI**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

**Autora:**

**Miyashima Arroyo Gladys Angélica**

**Asesor:**

**Dr. Chanduví Calderón Roger Fernando**

**Línea de Investigación:**

**Psicología y Desarrollo de Habilidades**

**Pimentel – Perú**

**2019**

Aprobación del jurado

---

Presidente del jurado de tesis

---

Vocal del jurado de tesis

---

Secretario del jurado de tesis

## Dedicatorias

*A mi hija Alessandra Mei, quien le dio  
un nuevo impulso y motivación a mi vida.*

*A mi familia, por creer en mí siempre y a  
todas las personas que me expresan su  
respeto y cariño sincero.*

## Agradecimientos

Un cordial agradecimiento a mi asesor, porque con su permanente orientación transmitió sus conocimientos y experticia para la guía de la presente investigación, además de ser un docente excelente y motivador para la culminación del presente trabajo de investigación.

Un agradecimiento al jurado evaluador, presidente, secretario y vocal de la presente tesis, quienes con sus observaciones facilitaron la culminación del presente trabajo y posterior sustentación de la misma.

Un agradecimiento a los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, institución en donde apliqué la presente investigación, quienes voluntariamente estuvieron prestos a la aplicación de los dos instrumentos de medición de las variables estudiadas, sin dicha participación, no se hubiese llevado a cabo el presente estudio.

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal encontrar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, para lograr el mencionado objetivo, la investigación consideró trabajar con el método no experimental con diseño transversal correlacional, de tipo cuantitativa y descriptiva, se trabajó con una población de 66 sujetos determinados por muestra censal, además para la recolección de datos se usó el “Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE” y la “Escala de Clima Laboral”. La conclusión principal señala que no hay relación entre las variables de Inteligencia Emocional y el Clima Laboral. Asimismo, se muestra prevalencia de niveles bajos de los componentes intrapersonal, adaptabilidad y estado de ánimo general; por último existe correlación positiva débil entre el componente adaptabilidad y estado de ánimo general. La mayoría de los colaboradores de la universidad tienen un nivel de inteligencia emocional promedio – adecuado y el 60% presenta un nivel favorable de clima laboral. Como recomendación se sugiere al área de Recursos Humanos potencie en los colaboradores el nivel de inteligencia emocional, a través de la realización de talleres, toda vez que esto permitirá un mejor desenvolvimiento emocional en la vida personal y laboral de los mismos. Finalmente, se sugiere al área de Recursos Humanos que presente un informe a la Alta Dirección de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, de los hallazgos del presente estudio a través de una exposición que muestre en forma clara, objetiva y didáctica los resultados obtenidos.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, clima laboral, gestión, talento humano, universidad,

## Abstract

The main objective of this study was to find the relationship between Emotional Intelligence and Work Climate in the collaborators of the Leonardo Da Vinci Private University, to achieve the aforementioned objective, the research considered working with the non-experimental method with cross-correlational design, it is of quantitative and descriptive type, we worked with a population of 66 subjects determined by census sample, in addition to the data collection the "BarOn Emotional Intelligence Inventory ICE" and the "Labor Climate Scale" were used. The main conclusion points out that there is no relationship between the variables of Emotional Intelligence and Labor Climate. Also, there is a prevalence of low levels of intrapersonal components, adaptability and general mood; finally there is a weak positive correlation between the adaptability component and the general mood. The majority of the collaborators of the university have an average level of emotional intelligence - adequate and 60% have a favorable level of work climate. As a recommendation, it is suggested to the Human Resources area to strengthen the level of emotional intelligence in the collaborators, through the realization of workshops, since this will allow a better emotional development in their personal and work life. Finally, it is suggested to the Human Resources area to submit a report to the Senior Management of the Private University Leonardo Da Vinci, of the findings of this study through an exhibition that shows clearly, objectively and didactically the results obtained.

Keywords: Emotional intelligence, work climate, management, human talent, university,

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad Problemática. ....	9
1.2. Antecedentes de estudio.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	21
1.3.1. Inteligencia emocional. ....	21
1.3.1.1. Definiciones: .....	21
1.3.1.2. Aptitudes Fundamentales de la Inteligencia Emocional .....	23
1.3.1.3. Componentes de la Inteligencia Emocional.....	24
1.3.1.4. Modelos relevantes de la Inteligencia Emocional.....	25
1.3.2. Clima Laboral .....	28
1.3.2.1. Definiciones: .....	28
1.3.2.2. Dimensiones del Clima Laboral:.....	29
1.3.2.3. Cambio y Mejora del Clima Laboral: .....	31
1.3.2.4. Conceptos relacionados con el Clima Laboral.....	33
1.4. Formulación del Problema. ....	35
1.5. Justificación e importancia del estudio. ....	35
1.6. Hipótesis.....	37
1.6.1. Hipótesis general.....	36
1.6.2. Hipótesis específicas .....	37
1.7. Objetivos. ....	37
1.7.1. Objetivo general .....	37
1.7.2. Objetivos específicos .....	38
II. MATERIAL Y METODO .....	38
2.1. Tipo y Diseño de Investigación. ....	38
2.1.1. Tipo de investigación .....	38
2.1.2. Diseño de investigación .....	39
2.2. Población y Muestra.....	40
2.3. Variables, Operacionalización .....	41
2.3.1. Variable 1: Inteligencia Emocional.....	41
2.3.2. Variable 2: Clima Laboral.....	41
2.3.3. Operacionalización de las variables .....	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	43
2.4.1. Método .....	44
2.4.2. Técnica.....	45

2.4.3. Instrumento de recolección de datos .....	45
2.4.3.1. “Inventario de BarOn I-CE” Bar On.....	45
2.4.3.2. “Escala Laboral CL –SPL” .....	49
2.4.4. Procedimiento para la recolección de datos .....	50
2.5. Principios éticos .....	52
2.6. Criterios de rigor científico .....	53
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>54</b>
3.1. Resultados en tablas y figuras .....	55
3.2. Contrastación de hipótesis .....	64
3.3. Discusión de resultados.....	65
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>69</b>
4.1. Conclusiones .....	69
4.2. Recomendaciones.....	71
<b>V. REFERENCIAS.....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>82</b>



## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

La inteligencia emocional es un factor crítico de éxito para que cualquier profesional se adapte de una manera exitosa y conveniente a un puesto de trabajo, ya que si tiene un control efectivo de sus emociones los aspectos técnicos pueden ser adquiridos sin problemas (Goleman, 1995). La inteligencia emocional siempre fue importante, pero hoy cobra una relevancia mayor porque los estilos de vida de las personas al 2018 no son los mismos que hace treinta, veinte o diez años, definitivamente se han dado cambios notorios.

Con la globalización, internalización de las empresas, el impacto del internet y la irrupción última de las denominadas Redes Sociales un nuevo tipo de empleado se configura en el mercado laboral, es el empleado joven, cuya edad oscila entre los 21 y 25 años con un perfil pragmático, que anhela disponer de más tiempo, que se comunica vía Facebook, Wasap, Skype o Instagram. Hablamos de un colaborador que valora mucho el que la empresa donde labora disponga de sistemas modernos de contratación, que contemplen incentivos, espacios de trabajo cómodos y políticas laborales bastantes flexibles.

En distintos foros y publicaciones que se organizan alrededor del mundo abordando el tema del capital humano en las empresas se puede observar que profesionales destacados buscan hoy ingresar a organizaciones donde no solo haya una línea de carrera clara y auspiciosa, sino también en aquellas que consideren importante trabajar con buen clima laboral, es decir, que se preocupen por generar las condiciones adecuadas para un óptimo desempeño de los colaboradores y además estas empresas también hacen los esfuerzos posibles para encontrar profesionales que puedan tener una inteligencia emocional donde prevalezca el criterio, empatía, sentido común y compromiso con la empresa.

En una reciente publicación se menciona que en Estados Unidos la percepción respecto de los bancos es que tienen una cultura de explotación laboral, mucha gente manifiesta no estar satisfecha con el clima laboral que se respira en las empresas, tal es así que el agotador estilo de vida de Wall Street ha originado que disminuya el interés de

trabajadores en querer ingresar a trabajar allí, [...] y por ello los altos ejecutivos de empresas financieras consideran la necesidad de crear un Wall Street más amable y gentil para con sus colaboradores. Expansión (2018).

En una entrevista para el sitio web Expansión, Solomon (2018), señaló: tenemos mucho trabajo por hacer en ese frente (...). Tienes que crear una atmósfera en la que la gente pueda trabajar duro, pero también tenga la oportunidad de tener una vida, esforzarse duro y tener algo de equilibrio en todo ello.

Goldman y otros bancos han hecho esfuerzos por reducir los horarios de los fines de Semana (...), Coats, industria textil mundial, obtiene acceso gratuito a gimnasio, comida y transporte en Google. Como se puede ver las empresas a nivel internacional cada vez buscan más profesionales dotados para la inteligencia emocional. Es decir, muy aparte que los profesionales técnicamente tengan el perfil profesional para el puesto de trabajo, las empresas necesitan que sean personas empáticas, asertivas y con mucho autocontrol, se debe tener en cuenta que son empresas que operan en diferentes países y necesitan que los valores de la compañía se asimilen a nivel global.

En un estudio realizado sobre la influencia de la Inteligencia Emocional en el Mejoramiento del Clima Organizacional y Reducción de Índices de Ausentismo Laboral en M-MATEC S.A.S. en una empresa colombiana señala: se observa como realidad que un gran número de indicadores (ausentismo laboral, clima organizacional, evaluación de desempeño, rotación, etc.) mostraban la situación actual de las organizaciones colombianas y cómo el desarrollo de organizaciones sanas y la promoción de la salud en el lugar de trabajo no se implementaba de manera efectiva; se notaba un deterioro en la calidad de los espacios laborales como producto de la baja solución de conflictos, adaptación y respuesta a nuevas condiciones laborales, generando una brecha entre la volatilidad de los sistemas productivos y la capacidad estructural de las organizaciones para abordar, comprender y actuar sobre el contexto de transformación que enfrenta. (Gamboa, 2018, p.13).

Mattasini (2012), señala en su tesis: *Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los docentes de una Institución Educativa Pública de La Perla – Callao*, en la introducción que: el estudio parte del problema de un inadecuado clima organizacional en dicha institución educativa, el mismo que se manifiesta en constantes dificultades organizativas, como por ejemplo, problemas en la convocatoria y ejecución de trabajos en equipo, conflictos entre integrantes de los grupos que se conforman para realizar trabajos pedagógicos, debilidad en la funcionalidad de algunas comisiones conformadas por el personal en pleno, etc. También en dicho estudio se pudo evidenciar que algunos docentes tienen dificultades entre colegas, afectando la comunicación entre ellos y esto se origina por diferentes motivos, generándose una discordia innecesaria. Se presentan muchas incidencias negativas que afectan el clima laboral al interior de la institución educativa y esto se pone de manifiesto en las reuniones de coordinación que se sostienen. Es probable que el problema que se presenta tenga una relación o sea causada por la inteligencia emocional del grupo de docentes que forman parte de la institución educativa; ya que si hubiera un mejor manejo de emociones no se presentarían los problemas de peleas, denuncias, críticas negativas, entre otras.

Díaz (2017), en una entrevista para el *Diario Gestión de Perú*, titulada “Empresas Peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?” señala en el sexto párrafo lo siguiente: Otro factor es el mal clima laboral que existe en las empresas así como la falta de motivación. Para generar el sentido de pertenencia deben sentirse en un buen clima laboral. Incentivos y reconocimientos son una buena opción. Estos no necesariamente tienen que ser monetarias, el reconocimiento tiene que ser de acuerdo a la persona. Por eso es importante conocer al talento, cómo es la persona.

En la ciudad de Trujillo, al trabajar dentro de la universidad privada Leonardo Da Vinci, he podido observar que la Inteligencia Emocional si es importante en la gestión de un clima laboral positivo, pero es cierto también que para potenciar esa inteligencia emocional se hace necesario motivar a los colaboradores y lograr un mayor compromiso con ellos, pero el actual modelo educativo y de gestión en las instituciones educativas conlleva a que un docente por ejemplo trabaje en dos o tres centros de enseñanza, de tal forma que podría afrontar situaciones de estrés y falta de identificación, ya que al pertenecer a varias instituciones se nota ausencia en reuniones y capacitaciones, lo cual no aporta a generar un clima laboral donde exista una identificación.

Asimismo, en la universidad donde se aplica esta investigación presenta situaciones donde se tiene que hacer grandes esfuerzos para que los docentes terminen por comprender las actuales políticas y normas del SUNEDU, donde la exigencia de la investigación por ejemplo es clave no solo para que la universidad logre indicadores favorables en su gestión, sino que son claves también para la carrera que un profesional docente debe lograr desarrollar. En ese sentido muestra una realidad en la necesidad de encontrar profesionales docentes y no docentes dotados de una inteligencia emocional que aporten y faciliten un clima laboral adecuado, pero también que las autoridades de la universidad valoren la labor docente y encuentren los mecanismos adecuados de motivación, investigando además si la inteligencia emocional puede aportar a un logro más rápido, estable y armonioso de clima laboral.

Gutiérrez, (2017) en su investigación realizada en Trujillo, de título: *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Transportes Ittisa, 2017*, señala como realidad problemática que si bien es cierto la empresa hoy en día se encuentra posicionada en un segmento importante por la calidad de servicio que brinda, aún existen varias deficiencias en cuanto al ambiente laboral, ya que los trabajadores han solicitado en reiteradas ocasiones permisos por temas personales que están afectando su desempeño y descontento por parte de los jefes de cada área; cabe mencionar que también se observa incumplimiento de los procesos establecidos por parte del personal que trabaja desempeñando el cargo counter y de tripulación [...], ya que no se venía realizando el trabajo acorde al reglamento de la empresa. Empezaron a notarse problemas de impuntualidad, conflictos y falta de comunicación entre áreas, así como descoordinación

para organizarse, todo lo cual genera problemas de manera diaria para los jefes, ya que esa situación viene afectando directamente los objetivos planteados por la empresa.

## **1.2. Antecedentes de estudio.**

### **A Nivel Internacional**

Sierra, (2015) en su investigación realizada en Guatemala, titulada: *El Clima Laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán*. Mediante una investigación tipo descriptiva cuyo objetivo fue identificar el Clima Laboral de los colaboradores en el área administrativa del Hospital Regional de Cobán, proponiendo una guía de seguimiento y apoyo, para el área donde fuere aplicado el estudio; con base a lo planteado, se trabajó con 29 personas, siendo 16 mujeres y 13 hombres, el instrumento aplicado fue una encuesta, denominada Diagnóstico del Clima Laboral, aprobado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el año 2,010, recopilado y adaptado por la Licenciada Mabell Mejía Cárdenas. Partiendo de los resultados se estableció que el Clima Laboral del área administrativa es satisfactorio, enfatizando la buena comunicación y relación entre compañeros, asimismo con jefes, lo que devela las posibilidades de un fortalecimiento a corto plazo. Se concluye que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada, lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto. En torno a la remuneración, el personal se percibe que esta debiera mejorar, brindando oportunidad de desarrollo personal, en un marco de superación e igualdad de oportunidades. Derivado de los hallazgos significativos se proponen conclusiones y recomendaciones sugiriendo estrategias motivacionales, donde se promueva el clima laboral favorable, que trascienda hacia otras áreas del hospital, en beneficio de la población atendida.

Aguayo, (2017) en su investigación realizada en Quito, titulada: *La Inteligencia Emocional y el Clima Laboral de la Compañía Limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditora*. En la parte de la metodología vemos que el diseño de la investigación fue No experimental, debido que se observaron fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, para después analizarlos. Transversal, pues se recolectaron los datos obtenidos de las variables, con el fin de describirlas y analizar su incidencia o relación que se presente

en un momento dado. Como enfoque de investigación se trabajó con el cuantitativo, utilizándose la aplicación de instrumentos y se obtuvieron datos que permitió comprobar la hipótesis, en base a medición numérica, un análisis estadístico e interpretación logrando establecer conclusiones y probando la hipótesis planteada. Se aplicaron encuestas con el fin de evaluar la percepción del clima laboral de la compañía. Se aplicó la técnica de psicometría para cuantificar características mentales de los individuos en particular (inteligencia emocional). Se aplicó a toda la población, en el periodo de una semana, causa la naturaleza propia de la actividad económica de la compañía. Antes de que se realice la aplicación de los instrumentos se dio información sobre las variables de la investigación y se despejó cualquier inquietud de los colaboradores como: la inteligencia emocional definición, importancia de la inteligencia emocional en el trabajo, clima laboral definición, el nivel de clima laboral en el trabajo, etc. El personal mostró la importancia necesaria al estudio que se realizó, involucrándose y mostrando interés. Se preparó el lugar donde se aplicaron los instrumentos, brindaron las instrucciones correspondientes sobre cada uno de los instrumentos y fueron aplicados. En esta investigación se observa que la inteligencia emocional si se relaciona positivamente en el clima laboral de la compañía TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditora, sin embargo no completamente, debido a que se evidencia un nivel normal de inteligencia emocional y una percepción favorable del clima laboral. Para que sea completamente aceptada, debería encontrarse en los niveles muy altos de inteligencia emocional y el clima laboral como muy favorable. La inteligencia emocional de la compañía se evidencia como normal, puede deberse a que existe una equivalencia entre personas que carecen de pensamiento crítico, creen en fantasmas, espíritus malignos y en la magia y aquellas que no poseen pensamiento supersticioso. El clima laboral de la compañía se percibe como favorable demostrando que puede ser un clima agradable, saludable, sin embargo la fluidez y coherencia de información, así como el desarrollo personal, la correcta dirección y el entorno en el cual desarrollan las actividades los trabajadores pueden verse afectadas.

### **A Nivel Nacional**

Matassini, (2012) en su investigación realizada en Lima, cuyo título es *Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los Docentes de una Institución Educativa Pública de La Perla – Callao*. Se utilizó el tipo de investigación no

experimental, porque las variables de estudios no sufrieron manipulación alguna. La investigación se ciñó a describir lo encontrado y su diseño fue descriptivo - correlacional ya que se encargó de estudiar la relación entre las dos variables de inteligencia emocional y clima organizacional. La población fue seleccionada gracias al apoyo que brindó la Universidad San Ignacio de Loyola y el Gobierno Regional del Callao, que permitieron que los investigadores tuvieran acceso a los colegios del Callao. Se eligió una institución educativa del distrito de La Perla por la cercanía y afinidad con la plana docente. Las pruebas fueron tomadas en el mes de noviembre del 2009. Se aplicaron las pruebas al inicio de las reuniones de coordinación. La primera prueba aplicada fue la de Inteligencia Emocional y en la siguiente semana se aplicó la prueba de clima organizacional. Como instrumentos de medición se usaron la ficha técnica de la escala de medición del clima organizacional y el Inventario Ice Bar-On. Se prestó especial atención a que los participantes entendieran y resolvieran la totalidad de las pruebas sin problemas. La muestra fue procesada con el programa estadístico SPSS versión 15.0 en español. Los datos provenían de una distribución normal, lo cual se comprobó mediante la prueba de bondad de ajuste de datos de Kolmogorov-Smirnov donde se obtuvo un sig. bilateral de 0,488. Por esto, la correlación se realizó aplicando una prueba paramétrica, la R de Pearson, y cada hipótesis se probó atendiendo al p-valor (sig. Bilateral). Las conclusiones de esta investigación señalaron 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. Asimismo, concluyen que existe una relación estadística significativa y directa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional. Además se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional. Por otro lado señala que existe una relación directa y positiva entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y la variable clima organizacional, asimismo concluye que existe una relación medianamente significativa entre el componente manejo del estrés y el clima organizacional. Finalmente señala que no existe correlación entre el clima organizacional y la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional.

Montoya, (2015) en su investigación realizada en Lima, de título *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en Trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa De Lima, 2015*. En esta investigación se utilizó el diseño de estudio no-experimental, por cuanto no

se pretendió manipular o variar intencionalmente ninguno de los componentes de una o más variables independientes (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Y Transversal o Transeccional, ya que se recolectaron los datos en un solo momento o tiempo único, buscando describir las variables de estudio y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La población estuvo conformada por los 93 Trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima entre docentes y administrativos de ambos turnos. La muestra estuvo compuesta por 93 trabajadores de la IE PNP Santa Rosa De Lima. Los trabajadores conformados por docentes y administrativos mayoritariamente eran nombrados y tenían más de 2 años de permanencia en la institución, constituyéndose así una muestra disponible no probabilística, ya que la elección de los elementos no depende de la probabilidad. Depende de la decisión del investigador. En este método, el investigador elige la muestra él mismo debido a que hay un número limitado de posibles sujetos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Es por ello que se tomó la decisión de trabajar con el total de los trabajadores para contar con una muestra adecuada para las investigaciones correlacionales. La técnica de aplicación de encuesta fue autoaplicada y se utilizaron como instrumentos: el Inventario de Bar-On ICE en jóvenes y adultos y la Escala de Clima Organizacional CL-SPC. Para la tabulación de los datos estadísticos se trabajó con el SPSS. Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y se utilizó el coeficiente de correlación rho Spearman. Las conclusiones señalan que no existe relación entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015. Además, se concluye que existe una relación débil entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015. No existe una relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015. Otra de las conclusiones es que no existe una relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores. No existe una relación entre el componente manejo del estrés y el clima organizacional en los trabajadores y finalmente concluye que no existe correlación entre la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015.



Pilares, (2015) en su investigación realizada en la ciudad de Abancay, cuyo título es *Inteligencia Emocional, Estrés Laboral y Clima Laboral en los Docentes de las Instituciones Educativas Estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay 2014*. Se utilizó el tipo de investigación no experimental, adoptando el diseño correlacional, buscando determinar la relación que existe entre las tres variables y poder establecer su significación. La población estuvo constituida por los docentes que laboran en las Instituciones Educativas Estatales del nivel de Secundario del distrito de Abancay que hacen un total de 215 docentes denominadas Unidades Muéstrales. Se aplicó la técnica de muestreo probabilístico. La muestra se seleccionó siguiendo la técnica del muestreo aleatorio por afijación proporcional. Para evaluar el clima laboral se utilizó la Escala de Clima laboral (CL-SPC). En esta investigación se observa que el 44,33 % de docentes perciben un clima laboral desfavorable, lo que indica un limitado involucramiento en aspectos vinculados con la realización personal, tarea asignada, supervisión que reciben, acceso a la información relacionada con su trabajo, influyendo desfavorablemente en el ambiente laboral docente, que se refleja en su bienestar físico, mental, social y emocional de los docentes.

Morote, (2016) en su investigación realizada en la ciudad de Lima, cuyo título es: *Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016*. Se utilizó como enfoque de investigación el Cuantitativo, pues utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico. El método de investigación empleado en este estudio fue hipotético deductivo y un enfoque cuantitativo cuando se recogieron y procesaron los datos de la investigación. La técnica utilizada fue la encuesta que consistió en recopilar la información en la muestra de estudio, utilizándose para ello la técnica de encuesta por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, se utilizó el instrumento los inventarios del clima organizacional y compromiso organizacional. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el “Test de BarOn” inteligencia emocional para las enfermeras(os) que constaba de 133 ítems con cinco respuestas, el cual ya tiene un buen grado de validez y confiabilidad. En esta investigación se observa que existe relación entre la Inteligencia emocional y el clima laboral de las enfermeras del servicio de sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, la misma que fue baja y positiva ( $r = 0,458$ ), interpretándose como “a mayor inteligencia emocional, mayor clima laboral”. Existe además relación entre

la Inteligencia emocional y la dimensión Autorrealización de las enfermeras del servicio de sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, la misma que es fuerte y positiva ( $r = 0,773$ ), interpretándose como a mayor inteligencia emocional, mayor autorrealización.

Villareal, (2017) en su investigación realizada en la ciudad de Lima, titulada *Clima Laboral e Inteligencia Emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana*. Se utilizó el método descriptivo - correlacional, en una primera etapa se describieron cada una de las variables y en la segunda se estableció las correlaciones que existan entre ellas. La población estuvo conformada por todos los trabajadores de una empresa del sector logístico y comercial de Lima Metropolitana, 25 empleados administrativos y 180 técnicos (varones 140 y mujeres 40), total 205 trabajadores. La muestra estuvo conformada por 11 trabajadores administrativos, cuyos rangos de edad están entre 30 y 45 años y con uno a cinco años a más de tiempo de servicio en la empresa, también estuvieron incluidos 157 trabajadores técnicos de los cuales 129 son varones, cuyas edades oscilan entre los 19 a 37 años a más y un tiempo de permanencia en la empresa que va desde uno a seis años, así mismo 28 mujeres, cuyas edades se encuentran entre los 22 y 33 años y un tiempo de permanencia en la empresa que va desde un año hasta cinco años a más; todos ellos pertenecientes a una empresa privada del sector logístico y comercial de Lima Metropolitana, cuya suma total entre administrativos y técnicos varones y mujeres asciende a 168 trabajadores. Los instrumentos utilizados para la investigación fueron: el Inventario de Cociente Emocional (ICE) de Reuven Bar-On y la Escala de Clima Laboral CL-SPC. Se elaboró una base de datos en el programa Excel, para ser trabajado en el programa SPSS. - Se elaboraron tablas de frecuencia y porcentajes para ambas variables, se aplicó el coeficiente de correlación para las variables inteligencia emocional y clima laboral, tanto para los componentes como para los sub componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del clima laboral. Se estableció finalmente los niveles, frecuencia y porcentaje de la inteligencia emocional total y el clima laboral total. En las conclusiones tenemos que se encontró que si existen niveles de correlación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de modo general, siendo los niveles de correlación como se presenta a continuación: Clima organizacional (CO) muy favorable con inteligencia emocional (IE) muy desarrollada; CO favorable con IE alta y muy alta; CO medio con IE promedio, bajo y muy bajo y CO desfavorable con IE marcadamente baja. En el análisis a detalle no se evidencian correlaciones significativas entre los componentes y subcomponentes de la

inteligencia emocional con los factores del clima organizacional, en ninguno de los grupos de trabajadores (administrativos y técnicos varones y mujeres).

Juárez, (2017) en su investigación realizada en Lima, titulada: *Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja*. Utilizó el diseño no experimental, porque las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, fueron tomadas como estaban, sin realizar manipulación. El instrumento que se utilizó en la investigación, fue el cuestionario con escala Likert. La validación del instrumento fue aprobada por 5 expertos (3 temáticos y 2 metodólogos), con el propósito de que se obtenga un grado óptimo de aplicabilidad. En el análisis realizado por los expertos se tomó en cuenta 10 criterios que fueron mencionados en las tablas, dando como resultado la aplicabilidad y suficiencia con un 75.0 y 74.4% de aprobación, lo cual indicaba que es aceptable para determinar si existe relación entre las variables de inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017. Los resultados de esta investigación mostraron que los colaboradores del área de defensa civil, consideran que existe una inteligencia emocional alta en un 37.5%, sin embargo, un grupo la considera como regular en un 62.5%. Por otra parte, los colaboradores consideran que existe un clima organizacional regular en un 62.5%, dicho resultado, debe ser tomado en cuenta por la jefatura del área de defensa Civil y la Gerencia de Fiscalización. En ese orden de ideas, deben introducir y fomentar las bondades del uso de las herramientas de la inteligencia emocional, fortaleciendo la adecuada gestión de las emociones de los colaboradores y de los propios directivos, con la finalidad de optimizar el clima organizacional.

## A Nivel Local

Grados, (2016) en su investigación realizada en Trujillo, titulada *Efectos del Programa de Inteligencia Emocional para la Mejora del Clima Institucional de la Institución Educativa Santo Domingo De Guzmán, distrito de Chicama, Provincia de Ascope, 2014*. Esta investigación utilizó como metodología de investigación el esquema Hipotético – Deductivo, puesto que es la vía primera de inferencia lógica deductiva para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis, que después se pueden comprobar experimentalmente (Sánchez y Reyes, 2009). Se trató de una investigación aplicada pre-experimental, con diseño cuasiexperimental con un solo grupo. La población – muestra estuvo constituida por 19 personas (directivos, docentes y administrativos) de la Institución educativa del distrito de Chicama, provincia de Ascope del año académico 2014. Se utilizaron la evaluación psicométrica, observación y entrevistas. Además los instrumentos fueron el Cuestionario de Clima Institucional y el Programa de Inteligencia Emocional. El programa consta de 10 sesiones educativas teniendo una duración de 3 meses, basado en la teoría de la Inteligencia Emocional. En este programa se visualiza la aplicación de las dimensiones de Inteligencia Emocional: Autoconciencia, Autorregulación, Empatía, Motivación y Habilidades Sociales. La metodología a utilizar son Dinámicas grupales, Charla – diálogo, Participación activa, Trabajos individuales y grupales, Exposición de los trabajos realizados, Retroalimentación, Reforzamiento y Evaluación. En la presente investigación se encontraron como resultados que el programa de Inteligencia Emocional influye significativamente en el clima institucional en directivos, docentes y administrativos del nivel primario de la Institución Educativa Santo Domingo de Guzmán del distrito de Chicama, Provincia de Ascope. Existen diferencias estadísticamente altamente significativas ( $p < 0.01$ ) en relación a las escalas de clima Institucional: Comportamiento Institucional, capacidad organizacional y dinámica institucional entre el pre test y post test. La escala de Comportamiento Institucional se destaca un nivel bajo en el pre test (52.6%) y un nivel alto en el post test (63.2%). La escala de Capacidad Organizacional se destaca un nivel medio en el pre test con un porcentaje de 36.8% y en el post test un nivel alto donde se refleja por el 63.2%. La escala de Dinámica Institucional se observan niveles bajos y medios en el pre test (36.8%) y en el post test un nivel alto (68.4%). La escala general de Clima Institucional se destaca un nivel medio en el pre test (36.8%) y un nivel alto en el post test (57.9%).

Gutiérrez, (2017) en su investigación realizada en Trujillo, de título: *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Transportes Ittisa, 2017*. En este estudio se aplicaron técnicas ordenamiento y clasificación, proceso computarizado con Excel y proceso computarizado con SPSS. Luego de la aplicación y corrección de los instrumentos se utilizó el estadístico de Pearson. Asimismo para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS, posteriormente se procedió a ordenar la información con la finalidad de elaborar cuadros y gráficos estadísticos, a fin de que estos sean descritos y correlacionados; los datos hallados sirvieron para contrastar las hipótesis formuladas, haciendo uso del marco referencial científico y antecedentes seleccionados. En esta investigación se obtuvo como resultados que el 24% de los trabajadores presentan un nivel bajo de inteligencia emocional, el 20% presentan un nivel muy bajo al igual que alto y muy alto y finalmente el 16% presentan un nivel promedio. Se encontró también que el 36% muestra un nivel malo de desempeño laboral y el 32% muestra un desempeño regular al igual que bueno. Finalmente se obtuvo como conclusión que existe una relación directa y significativa entre la Inteligencia emocional con un  $r = 0.702$ , significa que si aumenta el nivel de Inteligencia Emocional también mejorará su desempeño laboral en sus respectivas áreas, ya que muestra una gran influencia una variable sobre otra. Matassini, (2012).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Inteligencia emocional.**

##### ***1.3.1.1. Definiciones:***

“Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de otros a fin de motivarnos a nosotros mismos y manejar bien nuestras emociones tanto en nosotros como en nuestras relaciones” (Goleman, 1998, p.317; Mortiboys, 2016, p. 29).

“La inteligencia emocional es, por tanto, un importante indicador de éxito en muchos aspectos de la vida (Bar-On, 2002; Goleman, 1995), en concreto, se presenta como indispensable para alcanzar el éxito personal y profesional (Goleman, 1995; Goleman, 1999; Fernandez, Almagro, Sáenz-López, 2016, p. 49).

En 1990 Salovey y Mayer definieron la inteligencia emocional como "la habilidad para monitorear los sentimientos y las emociones propias y las de los demás, para discriminar entre ellas y regularlas, utilizando esta información para solucionar los problemas". (Olivera, Dominguez, Cruz, 2002, p. 15).

“Se refiere a cualidades como entender los propios sentimientos, tener empatía con los demás y regular las propias emociones para mejorar la forma de vivir. (Goleman, Boyatzis, Mc-Kee, 2002, pp.42).

Feldman (2006), en su definición de inteligencia emocional sostiene que: Es el conjunto de habilidades que sustentan la valoración, evaluación, expresión y regulación precisas de las emociones, pues esta impulsa la capacidad de las personas para llevarse bien con los demás. Tal es así que nos permite comprender lo que sienten y experimentan, y responder apropiadamente a sus necesidades”. La Inteligencia Emocional es el fundamento de la empatía hacia los demás, la conciencia personal y las habilidades sociales. (p. 222)

Huertas y Rodríguez al realizar un estudio sobre la inteligencia emocional y basándose en las investigaciones y postulados de Goleman la definen así:

La inteligencia emocional (IE) se define como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducir las hacia un resultado positivo. También cabe aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones y es tarea de cualquier persona, muy en especial la de un líder, determinar si posee dichas aptitudes. Goleman señala que la inteligencia, como la entendemos habitualmente, no es suficiente para triunfar en la vida. Para afirmar esto, se apoya en la opinión de otros muchos colegas suyos para quienes la inteligencia representa solamente el 20% de los factores que determinan el éxito, mientras que el 80% restante depende de otros factores, entre los cuales está la llamada inteligencia emocional. La teoría de Goleman no propone sofocar o eliminar las emociones, sino controlarlas, esto es, reducir las emociones desfavorables a un mínimo deseable e inducir las emociones favorables, como en el caso de la motivación. (Huerta y Rodríguez, 2006, p. 255).

“El término “inteligencia emocional” se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Describe aptitudes complementarias, pero distintas, de la inteligencia académica, las habilidades puramente cognitivas medidas por el C.I. Muchas personas de gran preparación intelectual, pero faltas de inteligencia emocional, terminan trabajando a las órdenes de personas que tienen un CI menor, pero mayor inteligencia emocional”. (Goleman, 1999, p. 385).

“Salovey y Mayer definían a inteligencia emocional en función de la capacidad de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos, y de utilizar los sentimientos para guiar el pensamiento y la acción”. (Goleman, 1999, p. 386).

Para Mayer y Salovey (1997) la inteligencia emocional es: “la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones proviniendo un crecimiento emocional e intelectual”. (Mayer y Salovey, 1997, p. 4).

### ***1.3.1.2. Aptitudes Fundamentales de la Inteligencia Emocional***

La inteligencia emocional, según Goleman, (2018) consiste en cuatro aptitudes fundamentales:

**a. *Conciencia de uno mismo***, que es la conciencia emocional de uno mismo: la capacidad de interpretar y comprender tus emociones, así como reconocer su impacto en el rendimiento laboral, las relaciones, etc. La valoración rigurosa de uno mismo: una evaluación realista de tus aptitudes y limitaciones y la confianza en uno mismo: como un sentido fuerte y positivo de tu valía.

**b. *Autogestión***, que considera al Autocontrol: la capacidad para dominar las emociones e impulsos perturbadores. La Fiabilidad: una muestra sistemática de honestidad e integridad. La Meticulosidad: la capacidad de gestionarse a uno mismo y sus responsabilidades. La Adaptabilidad: capacidad de amoldarse a las situaciones cambiantes y superar los obstáculos. La Orientación a los logros: el anhelo de satisfacer un criterio interno de excelencia y la Iniciativa: la voluntad de aprovechar las oportunidades.

c. **Conciencia Social**, que considera a la Empatía: la habilidad de percibir emociones de los demás, entender su punto de vista e interesarse activamente por sus preocupaciones. La Conciencia organizativa: la habilidad de interpretar las corrientes de la vida organizativa, crear redes de toma de decisiones y sortear las políticas y la Orientación al servicio: la habilidad de reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.

d. **Habilidad Social**, que contempla el Liderazgo visionario: la habilidad de tomar las riendas e inspirar con una visión convincente. La Influencia: la habilidad de desplegar toda una serie de tácticas persuasivas. El Desarrollar a los demás: la propensión a fomentar las aptitudes de los demás a través de valoraciones y orientación. La Comunicación: la habilidad de escuchar y mandar mensajes claros, convincentes y precisos. El Catalizador del cambio: la habilidad para lanzar ideas nuevas y llevar a la gente en una nueva dirección. La Gestión de conflictos: la habilidad de suavizar discrepancias y orquestar soluciones, finalmente el Trabajo en equipo y colaboración: la habilidad para fomentar la cooperación y crear equipos”.

### ***1.3.1.3. Componentes de la Inteligencia Emocional***

La inteligencia emocional, según Goleman (1999), está determinada por los componentes, siguientes:

a. **Conciencia de uno mismo**: que es la capacidad de reconocer y comprender nuestros estados de ánimo, emociones e impulsos, así como su efecto en los demás. Como señales de este componente tenemos la confianza en uno mismo, evaluación realista de uno mismo, sentido del humor crítico con uno mismo. (Goleman, 1999, p. 386).

b. **Autogestión**: la capacidad de controlar o redirigir impulsos y estados de ánimo perturbadores. Se expresa con fiabilidad e integridad, con la comodidad ante la ambigüedad y tener apertura al cambio. (Goleman, 1999, p. 386).

c. **Motivación**: pasión por trabajar por motivos que van más allá del dinero o el estatus. Es la propensión a perseguir objetivos con energía y perseverancia. Las señas de este componente son las ganas de alcanzar objetivos, el optimismo que se muestra incluso ante un fracaso, además el compromiso con la organización. (Goleman, 1999, p. 386).



d. **Empatía:** que es la capacidad de comprender la configuración emocional de otras personas, la habilidad para tratar a la gente según sus reacciones emocionales. Las muestras de este componente son la experiencia en la creación y conservación de talento, sensibilidad multicultural y servicio a los clientes. (Goleman, 1999, p. 386).

e. **Habilidad Social:** Es el dominio de la gestión de relaciones y la creación de redes. Asimismo, la capacidad para encontrar afinidades y crear entendimiento. Con este componente se muestra efectividad a la hora de liderar el cambio, muestra poder de persuasión y experiencia en la creación y el liderazgo de equipos. (Goleman, 1999, p. 386).

#### **1.3.1.4. Modelos relevantes de la Inteligencia Emocional**

Rocio Fragoso-Luzuriaga, (2015) en su investigación sobre la inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior abordó los modelos más relevantes de la inteligencia emocional y realizó un resumen de dicho estudio resaltando los puntos más importantes y que se explican a continuación:

##### **a. Modelo de Habilidad**

Mayer y Salovey (1997) afirman, que si bien tener inteligencia emocional requiere de algunas reacciones “adecuadas” o “correctas” a determinados eventos, en el campo de las emociones hay ocasiones en que no existe una respuesta correcta sino muchas respuestas correctas, por tanto, al ser la inteligencia emocional una herramienta en el procesamiento de información, evita que el comportamiento emocional sea etiquetado como “bueno” o como “malo”, no dicta la manera en que una persona debe pensar o sentir sino por el contrario orienta al proceso de investigación personal respetando la cultura, subcultura, política, etnia, religión y otras características del individuo. El modelo de los autores es sumamente claro al señalar que la inteligencia emocional se encuentra conformada de habilidades de procesamiento de información no de competencias. De hecho, para separar su propuesta de autores como Goleman (2000) o Bar-On (2010), establecen una distinción entre inteligencia y competencia emocional afirmando que la inteligencia emocional representa el núcleo de las habilidades para razonar con las emociones mientras la competencia emocional es cuando el individuo ha alcanzado un nivel determinado de logro

emocional. Como se puede apreciar después de la revisión de los conceptos, autores, definiciones y modelos anteriores, dentro de los modelos mixtos de inteligencia emocional el límite con el término de competencias emocionales se encuentra poco definido, al punto de no poder separarse; esto puede deberse a que se originan dentro de un contexto más empresarial enfocado a aspectos más pragmáticos. No obstante, dentro del modelo Mayer y Salovey (1997), la situación es sumamente diferente ya que al surgir del paradigma cognitivo se enfoca únicamente en habilidades de procesamiento de información que se encargan de estudiar de manera específica cómo las emociones influyen en el pensamiento y acciones, por lo que las competencias no se encuentran contempladas e incluso se establece una marcada separación. (Fragoso, 2015, p.117).

### ***b. Modelo de Goleman***

Quien concibe la inteligencia emocional como un conjunto de características clave para resolver con éxito los problemas que se presentan en la vida, entre las que destacan: la habilidad de auto-motivarse y persistir sobre las decepciones; controlar el impulso para demorar la gratificación; regular el humor; evitar trastornos que disminuyan las capacidades cognitivas; mostrar empatía, y generar esperanza. (Fragoso, 2015, p. 115).

Este modelo, al igual que el de Mayer y Salovey (1997), se ha ido perfeccionando a través del tiempo, la versión final, que se detalla a continuación afirma que la inteligencia emocional se estructura de cuatro dimensiones conformadas de diversas competencias:

1. El conocimiento de uno mismo. Dimensión formada por la competencia del autoconocimiento emocional, que comprende las capacidades para atender señales internas; reconocer como los propios sentimientos afectan el desempeño laboral; escuchar a la intuición, y poder hablar abiertamente de las emociones para emplearlas como guía de acción.

2. La autorregulación. Dimensión relacionada con cómo la persona maneja su mundo interno para beneficio propio y de los demás, las competencias que la integran son: autocontrol emocional, orientación a los resultados, adaptabilidad y optimismo.

3. La conciencia social. Las competencias desarrolladas en esta dimensión son esenciales para establecer buenas relaciones interpersonales, se conforma de: empatía y conciencia organizacional.

4. La regulación de relaciones interpersonales. Se enfoca principalmente a los aspectos de persuasión e influencia sobre otros, se integra de las competencias: inspiración de liderazgo, influencia, manejo de conflicto, y trabajo en equipo y colaboración (American Management Association, 2012; Goleman, 2011).

Para Goleman (2000) un individuo que posee un buen nivel de inteligencia emocional no necesariamente dominará diversas competencias emocionales, ya que el primer concepto sólo indica la potencialidad que tiene la persona para el uso de habilidades inter e intrapersonales como lo indica en el siguiente extracto: “Una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño sobresaliente” (Goleman, 2000, 33; Fragoso, 2015, p.115-116).

c. Modelo de Bar-On:

Para Bar-On (2010, 2006) la inteligencia socioemocional es un conjunto de competencias y habilidades que determinan cuán efectivamente los individuos se entienden, comprenden a otros, expresan sus emociones y afrontan las demandas de la vida cotidiana. Con base en esta definición el autor formula un modelo denominado ESI (Emotional Social Intelligence), producto de un largo proceso de investigación, donde instrumenta la inteligencia socio-emocional en cinco dimensiones básicas (Bar-On, 2010, 2006).

1. Intrapersonal. Esta dimensión consiste en tener conciencia de las propias emociones así como de su autoexpresión, las habilidades y competencias que la conforman son: autoreconocimiento, autoconciencia emocional, asertividad, independencia y autoactualización.

2. Interpersonal. Dimensión que considera a la conciencia social y las relaciones interpersonales como su punto central, las habilidades y competencias que la comprenden son: empatía, responsabilidad social y establecimiento de relaciones interpersonales satisfactorias.

3. Manejo del estrés. Los puntos centrales de esta dimensión son el manejo y regulación emocional, las habilidades que la conforman son: tolerancia al estrés y control de impulsos.

4. Adaptabilidad. El núcleo de esta dimensión es el manejo del cambio, las habilidades y competencias que la integran son: chequeo de realidad, flexibilidad y resolución de problemas.

5. Humor. Es la última dimensión considerada por Bar-On y se relaciona con la motivación del individuo para manejarse en la vida, se integra de las habilidades: optimismo y felicidad.

Como se puede apreciar dentro del modelo de Bar-On (2010), las competencias integran la inteligencia emocional, no obstante, a diferencia de Goleman (2000), Bar-On también integra “habilidades” para configurar su propuesta.

Si bien los modelos mixtos han ayudado a la difusión y popularización de la inteligencia emocional, han encontrado un crítico en la figura de Sternberg, quien considera estas propuestas como difíciles de operar (Hedlund y Sternberg, 2000), al contrario del modelo de habilidad propuesto por Mayer y Salovey (1993).

#### d. Modelo de Petrides y Furnham

Este modelo hace referencia a un conjunto de disposiciones de conducta y autopercepciones relacionadas con la capacidad para reconocer, procesar y utilizar información emocional. Entre sus componentes se encuentran: adaptabilidad, asertividad, expresión de emociones, gestión de emociones de otros, regulación de las emociones, impulsividad (baja), aptitudes para las relaciones, autoestima, automotivación, competencia social, gestión del estrés, empatía rasgo, felicidad rasgo y optimismo rasgo. Pertenece al tipo de modelo: mixto. (López, Pulido y Augusto, 2013, p.49-51).}

### **1.3.2. Clima Laboral**

#### ***1.3.2.1. Definiciones:***

“El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. (Bordas, 2016, p. 26).

“El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza... sin agotar ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral”. (Gan y Triginé, 2012, p. 275).

Desde la perspectiva realista, se tiende a considerar el clima como un atributo de la organización de carácter objetivo y relativamente independiente de las percepciones de sus miembros. Desde la perspectiva fenomenológica, se considera al clima más como un atributo de las personas, poniendo el acento en los aspectos individuales y subjetivos. (Bordas, 2016, p.26).

Desde la perspectiva interaccionista se pretende integrar los dos enfoques anteriores al considerar al clima como el resultado de la interacción de las características objetivas de la organización y de las percepciones de sus miembros, reflejando pues, la interacción entre ambos tipos de factores: objetivos y subjetivos. (Bordas, 2016, p.26).

#### ***1.3.2.2. Dimensiones del Clima Laboral:***

Para Rodríguez (2008), de acuerdo a la revisión de la teoría existente ha considerado las siguientes dimensiones:

*a. Ambiente de Trabajo*, sensación de que el ambiente de trabajo es grato o que genera tensiones e incomodidades para los participantes. Relaciones informales de camaradería o conflictivas.

*b. Reconocimiento social por el trabajo realizado*, sensación de pertenencia a la organización o falta de reconocimiento e indiferencia.

*c. Clima laboral en que reina el conformismo* y la aceptación apática de la normativa organizacional, la toma de posiciones activas y positivamente orientadas o una actitud de crítica negativa y rechazo a la organización y sus políticas.

d. *Rumores y comentarios negativos acerca de grupos o personas dentro de la organización.* Sensación de seguridad y confianza en la organización o sensación de falta de apoyo de parte de los demás miembros. (p. 67).

Pero además, tras el análisis realizado por Bordas en su publicación del 2016 y después de hacer un análisis de las dimensiones de clima, las aportadas por Litwing y Stringer (1968), Campbell et al. (1970), Pritchard y Karasick (1973), Moos et al. (1974), Likert (1976) y Koys y DeCottis (1991), se propone ocho dimensiones principales para el diagnóstico del clima laboral; llamadas dimensiones principales en cuanto a que son, en buena medida, compartidas por los principales autores:

1. **Autonomía:** El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada acción que realizan a sus jefes y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

2. **Cooperación y apoyo:** Es el grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.

3. **Reconocimiento:** El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.

4. **Organización y estructura:** Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.

5. **Innovación:** Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.

6. **Transparencia y equidad:** Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.

7. **Motivación:** Grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.

8. Liderazgo: Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados. (Bordas, 2016, p. 27-28).

### ***1.3.2.3. Cambio y Mejora del Clima Laboral:***

Al tener el clima laboral una importante influencia sobre las actitudes y conductas en las organizaciones y el desempeño de las empresas, es muy necesario analizar sobre la forma de intervenir en el cambio y mejora del clima para poder cambiar y mejorar el desempeño y los resultados de la organización. Para ello se cuenta con una serie de enfoques y estrategias con las cuales se puede intervenir en las organizaciones.

El Desarrollo organizacional, es una estrategia global de cambio y mejora organizacional, continuada y planificada. Se trata, como señala Silva (1994), de una compleja estrategia psico-sociológica-educativa, promovida desde la dirección de la empresa con el fin de adaptar las actitudes, creencias, valores y estructuras de la organización a los retos empresariales propios de un entorno competitivo cada vez más complejo. (Bordas, 2016).

También debemos tener en cuenta a Lindquist (1978), quien señala que existen básicamente cuatro aproximaciones al cambio organizacional planificado. *En primer lugar*, existe una aproximación que considera a las personas esencialmente racionales, por lo que el cambio organizacional deberá basarse en la racionalidad y la evidencia, es la aproximación de la planificación racional. *En segundo lugar*, es el acercamiento que entiende a los individuos como esencialmente sociales y considera de vital importancia el cómo se comunica el mensaje del cambio, ésta es la aproximación de la interacción social que señala a los planes estratégicos de comunicación, como elemento fundamental en los procesos de cambio empresarial. *En tercer lugar*, se refiere al enfoque que resalta la existencia de una serie de factores psicológicos subyacentes (miedos, hábitos, prejuicios etc.) que influyen en cómo es percibido el mensaje y que de no tenerse en cuenta y actuar sobre ellos, puede dar al traste con los planes de cambio, ésta sería la aproximación desde el punto de vista de la solución de problemas. Para finalizar en *cuarto lugar*, la

aproximación política que considera que la ventaja política debe aprovecharse para imponer el cambio, consiguiendo cambios negociados sobre una base de compromisos. (Bordas, 2016).

Como *modelo de intervención* sobre el clima organizacional, desde el punto de vista del Desarrollo Organizacional, está el propuesto por *Brunet (1987)* y que consta de cinco etapas. La *primera etapa* tiene el objetivo de conocer los posibles cambios a efectuar por las partes implicadas; en la *segunda etapa*, se comienzan a realizar cambios, ajustes o mejoras en la estructura y procesos y tanto en los fines, filosofías y políticas de dirección, como en las actitudes de los empleados. Tenemos en la *tercera y cuarta etapa* la evaluación y reajuste del proceso de cambio y en la *quinta etapa* se formalizan y consolidan los cambios establecidos a través de una serie de controles y refuerzos para que se produzca una integración global de los cambios en la organización. (Bordas, 2016).

Otro enfoque o estrategia de intervención es el que promueve el cambio a través de *Programas de Entrenamiento y Perfeccionamiento*, el cual produce resultados interesantes, como los aportados por una serie de autores mencionados por Silva (1994), pero adolece de una serie de problemas sobre la forma de evaluar lo conseguido. En este sentido se destacan autores como Hand, Richards y Slocum (1973) y Evans y Hopkings (1988), pues a pesar de los problemas mencionados ofrecen datos interesantes que apuntan a cambios positivos, especialmente a medio y largo plazo, a raíz de la implantación de distintos programas de entrenamiento dirigidos al cambio organizacional.

Es importante considerar en todo proceso de cambio en las organizaciones la solución de conflictos y la comunicación. Es casi normal que ante los cambios se activen distintas resistencias en la organización y que a lo largo de la implementación de los cambios se generen conflictos, los cuales no deben ser eludidos sino abordados de un modo positivo y participativo para adoptar soluciones, conjuntamente con los que se sientan afectados.

Además es demasiado importante «empoderar» a los empleados para que puedan liderar los cambios que se proponen, de su reflexión conjunta con la dirección acerca de los cambios que se necesitan implantar en la organización. Se debe brindar sentido a los



cambios que se propongan y comunicar sus aspectos positivos y necesarios. En conclusión no debería abordarse un proceso de cambio del clima laboral, sin una profunda reflexión, evidenciada en un conveniente plan de comunicación estratégica que acompañe todo el proceso de análisis, intervención y cambio del clima laboral. (Bordas, 2016, p. 29-31).

#### ***1.3.2.4. Conceptos relacionados con el Clima Laboral***

Existen una serie de términos importantes que debe tenerse en cuenta para estudiar el Clima Laboral en una organización y es importante conocerlos y saber a qué se refieren cada uno de ellos, pues se pretende aludir a ellos muy brevemente con el objetivo fundamental de señalar su diferenciación o complementariedad con el concepto de clima laboral, que es una de las variables de estudio. A continuación se hará un breve resumen de los mismos:

a. *Cultura empresarial:* Una de las definiciones más ampliamente compartidas, considera a la cultura organizacional como el conjunto de creencias, valores y modelos de conducta que son compartidos por la mayoría de los miembros de una organización y distinguen a la misma. Existe cierta confusión en la literatura sobre los conceptos de clima y cultura, conceptos que en algunos casos se han llegado a considerar sinónimos. Sin embargo, la mayoría de los autores distinguen de forma clara dichos conceptos. En este sentido, las diferencias entre clima y cultura son notables: • El clima es descriptivo y la cultura es en gran parte, normativa. • El clima se basa en percepciones y la cultura en valores y creencias. • El clima, como percepción descriptiva agregada, puede abordarse bien desde un punto de vista analítico mediante estudios cuantitativos con cuestionario y la cultura, como conjunto de valores y creencias, es un constructo más complejo con diversidad de detalles que tal vez sólo pueden captarse mediante estudios cualitativos basados en el análisis del discurso y la observación. • El clima existe en toda organización, pero algunas organizaciones no tienen cultura, o es una cultura muy débil, pues no existe una experiencia compartida en el tiempo que haya llevado a un aprendizaje común de los valores, normas, y creencias compartidas que componen la cultura. Podríamos decir que el clima o ambiente laboral se refiere a «qué» ocurre en la organización y la cultura aporta una parte del «por qué» de lo que ocurre. (Bordas, 2016).

b. *Satisfacción laboral:* en la literatura existente el comportamiento humano en las organizaciones no siempre aparece clara la diferenciación entre clima y satisfacción laboral. A veces se emplean como sinónimos o bien, se incluye la satisfacción laboral como una de las dimensiones del clima. La diferencia más clara podría residir en la naturaleza descriptiva del clima frente a la naturaleza evaluativa de la satisfacción laboral. El clima se refiere a percepciones descriptivas del entorno laboral de la organización y la satisfacción laboral se refiere a actitudes, a evaluaciones personales de las experiencias organizacionales. Otros autores, señalan que el clima está basado en macro percepciones y la satisfacción en micro percepciones, siendo el clima una cualidad de la organización mientras que la satisfacción está más relacionada con el individuo. En cualquier caso, son numerosos los autores que evidencian que clima y satisfacción son conceptos distintos aunque relacionados. Un buen clima laboral redundaría en una mayor satisfacción en el trabajo, y a su vez la satisfacción laboral se relaciona con la productividad, el absentismo y la rotación. (Bordas, 2016).

c. *Compromiso en el trabajo:* un concepto al que desde los años noventa se da creciente importancia en el diagnóstico y gestión del clima laboral. Según una de las definiciones más empleadas, el compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización y que tiene tres componentes • El compromiso afectivo o adhesión emocional hacia la empresa. • El compromiso de continuación en la empresa. • El compromiso normativo o deber moral y gratitud que siente el trabajador para responder con reciprocidad por el buen trato recibido.

El desarrollo del compromiso va aparejado a los procesos de socialización laboral iniciales, en que además del contrato laboral se debe intentar implantar un contrato afectivo psicológico entre el nuevo empleado y la misión y visión de una empresa. (Bordas, 2016).

Existen además una serie de factores que se relacionan especialmente con el compromiso: • la satisfacción con la tarea • la pertenencia a un grupo altamente comprometido • la eficiencia y adaptabilidad de la organización • la participación en la

toma de decisiones • la conducta de los líderes. Distintos estudios han relacionado históricamente la falta de compromiso con comportamientos de escape como son la rotación y el absentismo. (Bordas, 2016).

#### **1.4. Formulación del Problema.**

Por lo presentado en los párrafos precedentes se formula el siguiente problema:

¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci de Trujillo?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

La presente investigación permitió medir en la Universidad Privada Leonardo Da Vinci si la inteligencia emocional de sus colaboradores tiene o no relación directa con el clima laboral que se respira en dicha institución.

Este proyecto tiene un impacto social porque con el mismo se estará aportando a que los colaboradores administrativos presten la debida importancia a desarrollar su inteligencia emocional, lo cual será beneficioso no solo para la universidad, si no para su vida en familia y toda persona con la cual se relacionen.

Desde el punto de vista teórico, mediante los resultados obtenidos con el presente trabajo, se podrán realizar comparaciones con otros estudios similares y así generar información que sirva como referencia válida para próximas investigaciones donde se trabajen con las mismas variables de estudio.

Por el lado del nivel práctico, los resultados que se logren han permitido conocer si existe relación entre las variables de estudio y a qué nivel, con el objetivo de proporcionar datos concretos y que estos sean utilizados para proponer alternativas y estrategias que ayuden a tener mejores indicadores del clima laboral.

A nivel Metodológico el presente proyecto de investigación nos permitirá utilizar determinados instrumentos técnicos de mediciones validadas, así como herramientas de tabulación de la información obtenida que puedan ayudar a obtener resultados más confiables y servir también como referentes para futuras investigaciones.

Los resultados obtenidos mediante el presente trabajo han servido para tener un conocimiento más amplio de la problemática en estudio, de tal manera que los responsables de la universidad tomen medidas y vean la necesidad de repotenciar el consultorio psicológico y acercarlo más al colaborador, con la finalidad de atender la diversidad de casos que se presenten; asimismo los resultados conllevarán a ajustar y mejorar los procesos de selección de nuevos colaboradores en la universidad así como para quienes ya se encuentran laborando, la realización de talleres, charlas, terapias, programas de prevención y promoción que ayudarán al colaborador a mejorar su inteligencia emocional, ayudará a la empresa a aplicar las estrategias adecuadas para lograr un staff profesional inteligente emocionalmente, logrando con esto tener un mejor clima laboral, lo cual es posible de lograr pues las mejoras suelen ser contagiosas y motivadoras.

Así también, estos resultados han brindado información teórica y científica para próximas investigaciones que deseen trabajar las variables de Inteligencia Emocional y Clima Laboral.

La importancia de este trabajo radica en que determinando si la inteligencia emocional de los colaboradores tiene o no relación directa con el clima laboral se podrá recomendar las acciones que debe tomar la institución respecto de sus colaboradores a fin de lograr un clima laboral sano, agradable y positivo, en base a un buen tratamiento de la inteligencia emocional.

## **1.6. Hipótesis.**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

H1 Existe relación entre el componente intrapersonal y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

H2 Existe relación entre el componente interpersonal y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

H3 Existe relación entre el componente adaptabilidad y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

H4 Existe relación entre el componente Manejo de estrés y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

H5 Existe relación entre el componente Estado de ánimo general y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Conocer el nivel de Inteligencia Emocional en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.
- Conocer el Clima Laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.
- Precisar si existe relación entre el componente intrapersonal y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.
- Precisar si existe relación entre el componente interpersonal y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

- Precisar si existe relación entre el componente adaptabilidad y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

- Precisar si existe relación entre el componente Manejo de estrés y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

- Precisar si existe relación entre el componente Estado de ánimo general y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

## **II. MATERIAL Y METODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación.**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva y correlacional, ya que se describió y se obtuvo la correlación de variables y datos para poder probar las hipótesis planteadas. Se basa en la medición numérica y aplica la estadística, así establece patrones de comportamiento. Asimismo, este tipo de investigación busca ser lo más objetiva posible.

Se dice que es una investigación descriptiva, porque como afirma Salkind (1998), “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p.11). (Bernal, 2010, p.113). La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como encuesta, entrevista, observación y la revisión documental. (Bernal, 2010, p.113).

Decimos que es Cuantitativa, porque se lleva a cabo una medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual consiste derivar de un marco conceptual al problema analizado, una serie de postulados que muestren una relación existente entre las variables de estudio de forma deductiva, generalizándose y normándose resultados. (Bernal, 2010, p. 60).

Es de tipo No experimental porque se lleva a cabo sin manipular deliberadamente las variables de estudio. En este caso la investigación es transeccional o transversal, pues los datos recolectados son de un solo momento, en un tiempo único. Son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 152).

Es de tipo correlacional, porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto, tal como es el caso del presente trabajo. Un diseño correlacional-causal puede limitarse a dos categorías, conceptos o variables, o inclusive considerar modelos o estructuras más complejas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 158).

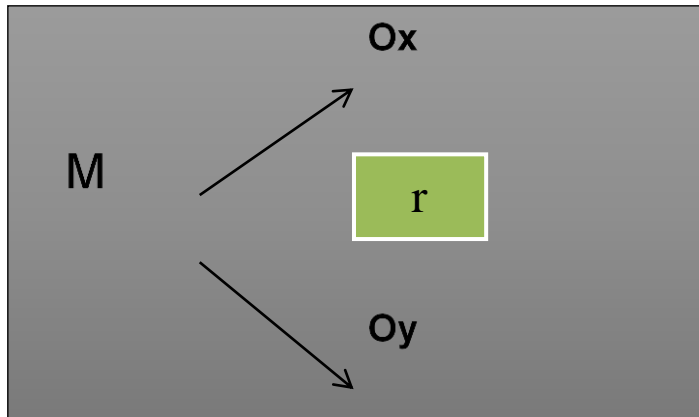
### **2.1.2. Diseño de investigación**

La presente investigación tiene un diseño de tipo Descriptivo, ya que tal como lo definen busca especificar propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152).

Asimismo, es de diseño Correlacional, porque tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables.

Este diseño o tipo de investigación descriptiva es el más usado en el ámbito de la investigación en psicología, educación y ciencias sociales. Se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. (Sánchez y Reyes, 2009).

El diseño Descriptivo-Correlacional, según Sánchez y Reyes, se ilustra de manera gráfica de esta forma:



En este gráfico, tenemos los siguientes significados:

M : Es la muestra en la que se realiza el estudio.

Ox : Variable de Inteligencia Emocional

Oy : Variable de Clima Laboral

r : Posible relación entre las variables estudiadas

## 2.2. Población y Muestra.

Según Hernández et al. (2010), no siempre se utilizará muestra en los estudios de investigación es por esto que para fines de la presente investigación se utilizó una muestra censal lo que significa que se trabajará con toda la población.

Por lo anterior mencionado la población de estudio estuvo conformada por todo el personal administrativo de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, que hacían un total de 66 colaboradores pertenecientes a las áreas de autoridades y funcionarios, académicos, marketing, logística, ventas, tecnologías de información, finanzas, recursos humanos, servicios generales y mantenimiento, que se encontraban laborando en el período 2015.

## 2.3. Variables, Operacionalización.

### 2.3.1. Variable 1: Inteligencia Emocional

Será medida a través del Inventario de Bar-On I-CE, este modelo recibe las influencias y aportaciones de Darwin sobre la importancia de la expresión emocional para



la supervivencia y adaptación al ambiente; así como de Thorndike, sobre su descripción de Inteligencia Social; y de Wechsler, sobre el impacto de los factores de origen no cognitivo y volitivos en lo referente a la conducta inteligente. Su autor, Revuen Bar-On. (López, E., Pulido, M., Augusto, J. 2013).

### 2.3.2. Variable 2: Clima Laboral

Variable que será medida a través del instrumento “Escala CL - SPC”, que fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo. Es un instrumento diseñado con la técnica Likert, que tiene en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, la que es definida de forma operacional como la percepción que tiene el trabajador respecto de su ambiente laboral y sobre otros aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

### 2.3.3. Operacionalización de variables

A continuación, en la siguiente gráfica se muestra la operacionalización de las variables:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Inteligencia Emocional	Componente Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo (CM) 7-9-23-35-52-63-88-116	Inventario de Bar-On I-CE Emocional Quotient Inventory
		Asertividad (AS) 22-37-67-82-96-111-126	
		Autoconcepto (AC) 11-24-40-56-70-85-100-114-129	
		Autorrealización (AR) 6-21-36-51-66-81-95-110-125	
		Independencia(IN) 3-19-32-48-92-107-121	
	Componente	Empatía (EM) 18-44-55-61-72-	

	Interpersonal	98-119-124	
		Relaciones Interpersonales (RI) 10-23-31-39-55-62-69-84-99- 113-128	
		Responsabilidad Social (RS) 16-30-46-61-72-76-90-98-104- 119	
	Componente de adaptabilidad	Solución de problemas (SP) 1- 15-29-45-60-75-89-118	
		Prueba de realidad (PR) 8-35- 38-53-68-83-88-97-112-127	
		Flexibilidad (FL) 14-28-43-59- 74-87-103-131	
	Componente del estado de ánimo general	Felicidad (FE) 2-17-31-47-62- 77-91-105-120	
		Optimismo (OP) 11-20-26-54- 80-106-108-132	
	Componente de manejo del estrés	Tolerancia al estrés (TE) 4-20- 33-49-64-78-93-108-122	
		Control de los impulsos (CI) 13-27-42-58-73-86-102-110- 117-130	
Clima Laboral	Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Escala CL-SPC
	Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37,42, 47	
	Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	
	Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	
	Condiciones laborales.	5. 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Método:**

Es el procedimiento seguido para llevar a cabo la presente investigación, a través de un proceso lógico y a través del cual se han ido obteniendo la información necesaria para trabajar. (Sánchez, Reyes, Mejía, 2018, p. 89).

En la presente investigación se ha utilizado el método cuantitativo, pues se ha manejado información a través de datos que están validados y confiables para su procesamiento y análisis. Esta metodología estudia los fenómenos sociales a través de la observación y experimentación, cuantifica la realidad y utiliza las pruebas estadísticas para el análisis de los datos, que ha sido el proceso seguido en el presente trabajo. (Sánchez, Reyes, Mejía, 2018, p. 91).

En la actualidad, el análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador. El análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 272), para lo cual se empleó la hoja de cálculo Excel y el software estadístico SPSS.

### **2.4.2. Técnica:**

Para este caso utilizaremos Inventario, ya que este se ajusta más al presente estudio, miden variables específicas, como la inteligencia, la personalidad en general, la personalidad autoritaria, el razonamiento matemático, el sentido de vida, la satisfacción laboral, el tipo de cultura organizacional, el estrés preoperatorio, la depresión postparto, la adaptación al colegio, intereses vocacionales, la jerarquía de valores, el amor romántico, la calidad de vida, la lealtad a una marca de algún producto, entre muchos otros más. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 252).

Otro de los instrumentos utilizados fue la Escala, la que generalmente se emplea para medir opiniones y actitudes sociales, como es el caso del presente estudio. Son

instrumentos escalares porque admiten una graduación o jerarquía, por tanto pueden ser procesados en la escala de medición ordinal. (Sánchez, H., Reyes, C. 2009).

### **2.4.3. Instrumentos de Recolección de Datos:**

Los instrumentos de Recolección de Datos que se usaron fueron el “Inventario de BarOn I-CE” y la “Escala Laboral CL –SPL”. Ambos instrumentos debidamente validados y listos para su aplicación. En el caso del primero se ha utilizado en diferentes estudios similares y en los diversos estudios de validez del I-CE básicamente se ha puesto en evidencia la eficiencia del mismo. En el caso de la Escala Laboral CL de Sonia Palma igualmente su validez ha sido comprobada y se ha constituido en un aporte importante para medir aspectos psicológicos en ambientes laborales de la realidad peruana, con una caracterización válida y confiable en 1323 trabajadores con dependencia laboral que permite identificar aquellos factores que componen la percepción sobre el trabajo y cuya calificación permite el diagnóstico de la percepción individual y grupal del Clima Laboral, todo lo cual ha garantizado que la información se haya obtenido con los instrumentos adecuados, los mismos que se explican y detallan a continuación:

#### **2.4.3.1. “Inventario de BarOn I-CE” Bar On**

Para el caso de la variable **Inteligencia Emocional** se usará el instrumento de Recolección de Datos denominado: “Inventario de BarOn I-CE” (BarOn, 1997).

#### **Ficha Técnica**

Nombre original	:	EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory.
Autor	:	Reuven Bar-On.
Procedencia	:	Toronto-Canadá.
Adaptación Peruana	:	Nelly Ugarriza Chávez.
Administración	:	Individual o Colectiva. Tipo cuadernillo.
Duración	:	Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos.

Aplicación	:	Sujetos de 16 años y más. Nivel lector de 6° grado de primaria.
Puntuación	:	Calificación manual o computarizada
Significación	:	Estructura factorial: 1 CE-T-5. Factores componentes: 15 subcomponentes.
Tipificación	:	Baremos peruanos (véase anexo).
Usos	:	Educacional, clínico, jurídico, médico, laboral y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.
Materiales	:	Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, Hoja de Respuestas, Plantilla de Corrección, Hoja de Resultados y de Perfiles (A, B). En el anexo se presenta el inventario de inteligencia emocional bajo un formato de escala de respuesta tipo Likert, de auto-clasificación de cinco puntos: a) Rara vez o nunca es mi caso; b) Pocas veces es mi caso; c) A veces es mi caso; d) Muchas veces es mi caso; y e) Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

#### Datos normativos peruanos:

En la tabla N° 5 aparecen las estadísticas descriptivas de los puntajes directos alcanzados en el I-CE para la muestra peruana. Se pueden apreciar la media y la desviación estándar, los índices de validez. Puntaje total del I-CE, de los componentes y de sus respectivos subcomponentes. Por ejemplo, la media del puntaje total para la muestra evaluada es 452.22 y su desviación estándar 44.20. Se asume que, bajo condiciones de normalidad, el 68% de los casos cae por encima y por debajo de una desviación estándar.

Tabla 5

*Estadísticas descriptivas de los puntajes del I-CE para la muestra evaluada<sup>1</sup>*

I-CE	Media	D.E	Simetría	Kurtosis
Impresión positiva	24.50	4.09	0.19	-0.36

Impresión negativa	1.15	3.85	0.86	-0.15
Índice de inconsistencia	0.00	3.24	-0.29	1.18
CE – Total	452.22	44.20	-0.23	-0.37
Intrapersonal	158.09	18.05	-0.44	-0.11
Interpersonal	98.60	10.05	-0.51	0.17
Adaptabilidad	96.10	10.24	-0.19	-0.27
Manejo del estrés	65.30	10.58	-0.24	-0.26
Estado de ánimo general	68.91	8.71	-0.48	-0.19
CM	30.16	4.84	-0.19	-0.32
AS	26.77	4.21	-0.27	-0.25
AC	37.03	5.70	-0.62	0.52
AR	38.26	4.80	-0.65	-0.09
IN	25.88	3.55	-0.56	0.11
EM	32.60	4.41	-0.48	-0.08
IR	44.08	5.56	-0.43	0.10
RS	42.00	5.03	-0.72	0.72
SP	29.50	3.84	-0.42	0.13
PR	39.00	5.53	-0.45	-0.14
FL	27.59	3.86	-0.05	-0.15
TE	33.23	5.37	-0.17	-0.30
CI	32.06	7.03	-0.49	-0.12
FE	36.51	5.13	-0.55	-0.24
OP	32.39	4.54	-0.45	-0.14

1. Ponderada basándose en la distribución de edades en ENAHO (INEI, 1999)

La confiabilidad indica en qué medida las diferencias individuales de los puntajes en un test pueden ser atribuidos a las diferencias “verdaderas” de las características consideradas.

Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad retest. Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach se observan en la tabla N° 8, pudiéndose apreciar que la consistencia interna

para el inventario total es muy alto: .93; para los componentes del I-CE oscila entre .77 y .91.

Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de flexibilidad .48, independencia y solución de problemas .60. Los 13 factores restantes arrojan valores por encima de .70.

Los diversos estudios de validez del I-CE básicamente están destinados a demostrar cuán exitoso y eficiente es este instrumento en la evaluación de lo que se propone (por ejemplo, inteligencia no cognitiva y sus componentes). En la tabla N° 9 se presentan los resultados del análisis factorial confirmatorio de segundo orden en la muestra peruana. Los parámetros estimados se muestran en la figura N° 4, obtenida con el programa estadístico Amos.

La prueba chi cuadrado para verificar el ajuste del modelo resultó significativa, como se aprecia en la figura N° 4. De esta manera se verifica la estructura factorial 5 a 1 propuesta por Bar On (1997).

La tabla N° 9 muestra las cargas factoriales y comunalidades de los componentes en un único factor subyacente que denominaremos “cociente emocional general” teórico (CEG). Se aprecia que el componente CIA tiene la carga factorial más elevada (0.92) con una proporción de varianza explicada de CEG del 85% seguida de CAG (carga factorial = 0.88; % varianza explicada = 77), CAD (carga factorial = 0.78; % varianza explicada = 61), CIE (carga factorial = 0.68; % varianza explicada = 46) y CME (carga factorial = 0.61; % varianza explicada = 37).

Tabla 4

*Análisis factorial confirmatorio de segundo orden para la muestra peruana*

Componentes	Coefficientes estimados	Error estándar	Razón crítica prueba de hipótesis sobre el parámetro	Coefficientes estimados estandarizados (cargas factoriales)	Correlaciones múltiples cuadradas (comunalidades)
CIA	1.00	0.922	0.850		

CIE	0.418	0.011	38.319*	0.680	0.463
CAD	0.464	0.010	48.407*	0.782	0.611
CME	0.369	0.012	32.013*	0.612	0.374
CAG	0.459	0.007	61.299*	0.879	0.772

\*p<.05

Abreviaturas: componentes: CIA = intrapersonal; CIE = interpersonal; CAD = adaptabilidad; CME = manejo del estrés; CAG = estado de ánimo general. (Ugarriza, N. 2001).

#### 2.4.3.2. “Escala Laboral CL –SPL”

Para el caso de la variable **Clima Laboral** se usará el instrumento de Recolección de Datos denominado: “Escala Laboral CL –SPL”. Palma, S. (2004).  
**ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC.**

#### Ficha Técnica

Nombre de la Escala :	Clima Laboral CL-SPC
Autora :	Sonia Palma Carrillo
Administración :	Individual o colectiva
Duración :	15 a 30 minuto aproximadamente
Aplicación :	Trabajadores con dependencia laboral
Significación :	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
Tipificación :	Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana)

Descripción: La Escala CL - SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma



Carrillo. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica Likert comprendido en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (Palma, 2004).

La aplicación del Instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación, sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral. Que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnosticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más Favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

Tabla 5

*Correlaciones de los factores de la Escala Laboral CL –SPL*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FACTORES</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
Muy Favorable	42 - 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy Desfavorable	10 - 17	50 – 89

#### **2.4.4. Procedimiento para la recolección de datos**

Para continuar con el procedimiento de este apartado se envió una carta a la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, dirigida a la Directora de Gestión del Talento Humano, para que pueda canalizar una autorización por parte de la institución educativa superior para aplicar allí la presente investigación, dirigido a colaboradores del área administrativa.

Una vez aprobado el permiso para realizar el estudio se convocó a los colaboradores a una reunión de presentación para explicar procedimiento de análisis que se pretendía realizar, además que conozcan a la autora y se pueda luego de ello aplicar el inventario y escala sin mayor dificultad.

Después de dicha reunión con los colaboradores se coordinó con la Directora de Gestión del Talento Humano para fijar día y hora de aplicación del inventario de Bar-On I-CE y la Escala CL SPC.

Las pruebas se aplicarán con una semana de diferencia, con el objetivo que los resultados de un instrumento no generen confusión o interrupción con las preguntas planteadas en el otro instrumento. Pues no es prudente que se vaya a generar una relación forzada.

Para aplicar los instrumentos se tomará en cuenta que se realice específicamente a los grupos incluidos.

Además, en la reunión que se sostendrá con los colaboradores administrativos se les indicará que sean lo más sinceros posibles y que los datos que registren no se consideran ni

malos, ni buenos, simplemente es un dato que nos permitirá obtener información para plantear siempre propuestas de mejora para el trabajo al interior de la universidad.

Una vez aplicados el inventario y la escala se procederá a ordenar los formatos para pasar a la etapa de cómo analizar y organizar los datos obtenidos.

Con todos los datos obtenidos es importante señalar que se verificarán las hipótesis planteadas que nos conllevará a la parte de discusión de los resultados, se obtengan luego conclusiones y se finalizará con las recomendaciones respectivas.

## **2.5. Principios éticos**

La autora del presente trabajo de investigación tomó en cuenta los siguientes criterios éticos en el desarrollo del presente proyecto de investigación:

1. Tener la aprobación del Presidente Fundador de la Universidad donde se aplicó el presente estudio.

2. Los instrumentos que se usaron para obtener la información estuvieron validados y guardaron estrecha relación con las variables que fueron investigadas.

3. La información que se obtuvo de la presente investigación serán única y exclusivamente para la parte interesada, en este caso la Universidad Privada Leonardo Da Vinci y su divulgación solo será para efectos del proyecto de tesis y tesis que se estaría presentando a la Universidad Privada Señor de Sipán, cualquier divulgación adicional que se pretenda hacer, deberá tener el visto bueno de la institución materia de estudio.

4. El procesamiento y análisis de todos los resultados obtenidos se realizaron con veracidad, responsabilidad y profesionalismo, ya que los mismos sirvieron como referentes para aplicar mejoras en la institución, materia del presente estudio.

Asimismo, la presente investigación consideró el código de ética del Psicólogo Peruano, para tener un comportamiento y desempeño ético durante todo el proceso que implicó la investigación.

Los resultados que se obtuvieron del presente estudio son anónimos respecto de los colaboradores que fueron entrevistados. Y el trabajo completo tendrá la condición de confidencial y privado, solicitando a través de un permiso escrito a la institución investigada que el mismo pueda ser expuesto para un trabajo de tesis frente a un jurado que

tiene claro el tema de la privacidad y confidencialidad por ser una institución educativa privada.

Asimismo, se han considerado también otros criterios éticos importantes:

a. El consentimiento informado

El uso del consentimiento informado responde a una ética kantiana donde los seres humanos deben ser tratados como un fin en sí mismos y nunca como un medio para conseguir algo.

Así, los participantes del estudio deben estar de acuerdo con ser informantes y, a su vez, deben conocer tanto sus derechos como sus responsabilidades dentro de la presente investigación.

b. La confidencialidad

Los códigos de ética toman en cuenta principalmente la seguridad y protección de la identidad de las personas que participan como informantes en una investigación. La confidencialidad se refiere tanto al anonimato en la identidad de las personas participantes en el estudio, como a la privacidad de la información que es revelada por los mismos, por tanto, para mantenerla se asigna un número o un pseudónimo a los entrevistados.

## **2.6. Criterios de rigor científico**

En el desarrollo del presente estudio la autora ha aplicado los criterios de rigor científico, que son varios, pero se han considerado relevantes para nuestro caso los siguientes:

La fiabilidad y la validez son cualidades esenciales que deben tener las pruebas o los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos, debido a que garantizan que los resultados que se presentan son merecedores de crédito y confianza.

a. La fiabilidad, porque será posible replicar el presente estudio en su metodología y estrategias de recolección de datos para otras investigaciones, con resultados independientes para cada caso particular.

b. La validez, porque se están interpretando los datos de la forma más correcta y objetiva posible, convirtiéndose así en un soporte para futuras investigaciones similares.

c. El criterio de credibilidad o valor de la verdad, también denominado como autenticidad, porque se está tomando la información directa de los participantes en el estudio, sin realizar conjeturas a priori sobre la realidad que se estudia.

d. La transferibilidad o aplicabilidad, porque se pueden transferir los resultados de la investigación a otros contextos. Lo descrito servirá para realizar comparaciones y descubrir lo común y lo específico con otros estudios.

e. La Relevancia, porque permitirá evaluar el logro de los objetivos planteados en el proyecto y dará cuenta de si finalmente se obtuvo un mejor conocimiento del fenómeno o hubo alguna repercusión positiva en el contexto estudiado. Además los nuevos hallazgos van a contribuir a la configuración de nuevos planteamientos teóricos o conceptuales.

f. Minimizar los riesgos. El primero porque se ha cumplido con cada una de las responsabilidades y obligaciones adquiridas con los informantes; el segundo por el uso responsable de los datos proporcionados.

g. Neutralidad, en el sentido de que los resultados obtenidos no serán manipulados para favorecer posturas o intereses personales de la autora de la presente investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en tablas

En el presente capítulo que corresponde a Resultados se ha procedido a realizar el análisis estadístico e interpretación de los resultados. La información se ha procesado en el software de oficina Excel. Se ha consolidado en una base de datos en forma sistematizada, la cual ha permitido concentrar toda la información y a partir de allí se han elaborado los cuadros y gráfico que nos han permitido mostrar los resultados obtenidos de manera resumida y clara. Asimismo, se ha logrado que cada gráfico o cuadro tenga una interpretación y/o lectura objetivo y pregunta. Asimismo, se ha logrado probar o descartar las hipótesis planteadas en la presente investigación.

El análisis de datos se ha efectuado sobre la matriz de datos, utilizando el programa de computación Ms Excel. El proceso para efectuar el análisis estadístico se ha realizado a través de las siguientes acciones:

- Ingresar los datos en la base de datos
- Ejecutar el programa: SPSS.
- Explorar los datos:
  - a) Analizar descriptivamente los datos por variable.
  - b) Visualizar los datos por variable.

Analizar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas (análisis estadístico inferencial).

- Realizar análisis adicionales.
- Preparar los resultados para presentarlos (tablas, gráficas, figuras, etcétera).
- A continuación se detallan en el orden que corresponde:

## *Inteligencia Emocional*

**Tabla 1**

*Nivel de Inteligencia emocional general en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	13,6
Promedio.	56	84,8
Muy desarrollado	1	1,5
Total	66	100,0

*Fuente: “Inventario de BarOn I-CE” (BarOn, 1997). Aplicado en setiembre 2015.*

De la totalidad de colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, el 84.8% tiene un nivel promedio-adequado de inteligencia emocional general, en tanto el 13.6% muestra un nivel bajo-por mejorar de inteligencia emocional general, y por último, solo el 1.5% de los evaluados presenta un nivel muy desarrollado de inteligencia emocional general. Este resultado significa que la mayoría de los colaboradores de la universidad tienen en nivel de inteligencia emocional promedio – adecuado.

**Tabla 2**

*Componentes de inteligencia emocional de los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.*

		Bajo	Promedio	Muy Desarrollado	Total 66
Intrapersonal	Frecuencia	66	0	0	
	Porcentaje	100%	0%	0%	
Interpersonal	Frecuencia	3	25	38	
	Porcentaje	4.5%	37.9%	57.6%	
Adaptabilidad	Frecuencia	50	15	1	
	Porcentaje	75.8%	22.7%	1.5%	
Manejo de Estrés	Frecuencia	27	38	1	
	Porcentaje	40.9%	57.6%	1.5%	
Estado de Ánimo	Frecuencia	48	18	0	
	Porcentaje	72.7%	27.3%	0.0%	

*Fuente: "Inventario de BarOn I-CE" (BarOn, 1997). Aplicado en setiembre 2015.*

Como se muestra en la Tabla 2, en cuanto al componente de I.E. *Intrapersonal*, el 100% de los evaluados presenta un nivel bajo-por mejorar; con respecto del componente I.E. *Interpersonal*, el 57.6% muestra un nivel muy desarrollado, a diferencia del 37.9% que tiene un nivel promedio y el 4.5% un nivel bajo. En cuanto al componente de I.E. *Adaptabilidad* el 75.8% de los evaluados presenta un nivel bajo-por mejorar, en contrates del 22.7% de nivel medio, y el 1.5% de nivel muy desarrollado. Por su parte, el componente de I.E. Manejo del Estrés, el 57.6% presenta un nivel promedio, mientras que el 40.9% muestra un nivel bajo-por mejorar, y el 1.5% un nivel muy desarrollado. Por último, en cuanto al componente de I.E. Estado de Ánimo General el 72.7% presenta un nivel bajo-por mejorar, en tanto el 27.3% muestra un nivel promedio.



## *Clima Laboral*

**Tabla 3**

*Clima laboral total en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Media	14	21,2%	21,2	21,2
Favorable	40	60,6%	60,6	81,8
Muy Favorable	12	18,2%	18,2	100,0
Total	66	100%	100,0	

*Fuente: "Escala Laboral CL –SPL". (Palma, S, 2004). Aplicado en setiembre 2015.*

Como se presenta en la Tabla 3 en cuanto al clima laboral total, de los evaluados, el 60.6% presenta un nivel favorable de clima laboral, en tanto el 21.2% muestra un nivel medio de clima laboral, por último solo el 18.2% presenta un nivel muy favorable de clima laboral, en contraste con estos datos, ninguno de los evaluados de la muestra indica un nivel desfavorable de clima laboral en su centro de labores.

**Tabla 4**

*Frecuencia de los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.*

		<b>Desfavorable</b>	<b>Media</b>	<b>Favorable</b>	<b>Muy Favorable</b>
Realización Personal	Frecuencia	1	23	26	16
	Porcentaje	1.5%	34.8%	39.4%	24.2%
Involucramiento Laboral	Frecuencia		3	36	27
	Porcentaje		4.5%	54.5%	40.9%
Supervisión	Frecuencia		8	40	18
	Porcentaje		12.1%	60.6%	27.3%
Comunicación	Frecuencia	1	12	35	18
	Porcentaje	1.5%	18.2%	53.0%	27.3%
Condiciones Laborales	Frecuencia	1	20	35	10
	Porcentaje	1.5%	30.3%	53.0%	15.2%

*Fuente: “Escala Laboral CL –SPL”. (Palma, S, 2004). Aplicado en setiembre 2015.*

Como se aprecia en la Tabla 4, en cuanto al factor de realización personal, el 39.4% presenta un nivel favorable, en tanto el 34.8% muestra un nivel medio, y el 24.2% indica un nivel muy favorable, en contraste el 1.5% demuestra un nivel desfavorable. Con respecto al factor de involucramiento laboral, el 54.5% muestra un nivel favorable, en tanto el 40.9% indica un nivel muy favorable, y solamente el 4.5% presenta un nivel medio.

Asimismo, en relación al factor de supervisión el 60.6% indica un nivel favorable, mientras que el 27.3% presenta un nivel muy favorable, y por último el 12.1% muestra un nivel medio, en contraste de estos resultados, ninguno de los evaluados muestra un nivel desfavorable. A su vez, en cuanto al factor de comunicación, el 53% presenta un nivel favorable, en tanto el 27.3% muestra un nivel muy favorable, por otra lado, el 18.2% y el 1.5% indican un nivel medio y desfavorable respectivamente. Por último en cuanto al factor de condiciones laborales, el 53% muestra un nivel favorable, a diferencia del 30.3% que indica un nivel medio, un 15.2% un nivel muy favorable y solo el 1.5% un nivel desfavorable.

## Relación entre el componente intrapersonal y el clima laboral

**Tabla 5**

*Correlación entre el componente Intrapersonal y los factores de clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.*

	<b>Intrapersonal</b>	
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
<b>Realización Personal</b>	.000	.997
<b>Involucramiento Laboral</b>	.128	.305
<b>Supervisión</b>	.046	.715
<b>Comunicación</b>	.096	.444
<b>Condiciones Laborales</b>	.101	.422

*Fuente: “Inventario de BarOn I-CE” (BarOn, 1997). “Escala Laboral CL –SPL”. (Palma, S, 2004). Aplicado en setiembre 2015.*

Como se muestra en la Tabla 5, no existe correlación entre el componente Intrapersonal de Inteligencia Emocional, con los factores del clima laboral, ya que la significancia entre estos es mayor 0.05, en cada una de las correlaciones.

## Relación entre el componente interpersonal y el clima laboral

**Tabla 6**

*Correlación entre el componente Interpersonal y los factores de clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.*

	<b>Interpersonal</b>	
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Realización Personal	.006	.964
Involucramiento Laboral	.168	.176
Supervisión	.135	.279

Comunicación	.089	.478
Condiciones Laborales	.219	.077

*Fuente: “Inventario de BarOn I-CE” (BarOn, 1997). “Escala Laboral CL –SPL”. (Palma, S, 2004). Aplicado en setiembre 2015.*

Como se muestra en la Tabla 6, no existe correlación entre el componente Interpersonal de Inteligencia Emocional, con los factores del clima laboral, ya que la significancia entre estos es mayor 0.05, en cada una de las correlaciones.

### **Relación entre el componente adaptabilidad y el clima laboral**

**Tabla 7**

*Correlación entre el componente adaptabilidad y los factores de clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.*

	<b>Adaptabilidad</b>	
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Realización Personal	.101	.418
Involucramiento Laboral	.251*	0.042
Supervisión	.113	.367
Comunicación	.202	.104
Condiciones Laborales	.181	.145

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: “Inventario de BarOn I-CE” (BarOn, 1997). “Escala Laboral CL –SPL”. (Palma, S, 2004). Aplicado en setiembre 2015.*

Como se muestra en la Tabla 7, no existe correlación entre el componente Intrapersonal de Inteligencia Emocional, con cuatro de los cinco factores del clima laboral, ya que la significancia entre estos es mayor a 0.05. Sin embargo, según los resultados, existe una correlación positiva baja entre el componente Adaptabilidad de Inteligencia Emocional con el factor de Involucramiento Laboral con un nivel de significancia de  $p < 0.05$ .

## Relación entre el componente manejo de estrés y el clima laboral

**Tabla 8**

*Correlación entre el componente Manejo de Estrés y los factores de clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.*

	Manejo de Estrés	
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Realización Personal	.099	.427
Involucramiento Laboral	.275*	0.025
Supervisión	.161	.198
Comunicación	.231	.061
Condiciones Laborales	.179	.149

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: "Inventario de BarOn I-CE" (BarOn, 1997). "Escala Laboral CL –SPL". (Palma, S, 2004). Aplicado en setiembre 2015.*

Como se muestra en la Tabla 8, no existe correlación entre el componente Manejo de Estrés de la Inteligencia Emocional, con cuatro de los cinco factores del clima laboral, ya que la significancia entre estos es mayor 0.05. Sin embargo, según los resultados, existe una correlación positiva baja entre el componente Manejo de Estrés de la Inteligencia Emocional con el factor de Involucramiento Laboral con un nivel de significancia de  $p < 0.05$ .

## Relación entre el componente estado de ánimo general y el clima laboral

**Tabla 9**

*Correlación entre el componente Estado de Ánimo General y los factores de clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.*

<b>Estado de Ánimo General</b>		
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Realización Personal	-.025	.840
Involucramiento Laboral	.232	.061
Supervisión	-.082	.513
Comunicación	.016	.901
Condiciones Laborales	.016	.900

*Fuente: "Inventario de BarOn I-CE" (BarOn, 1997). "Escala Laboral CL –SPL". (Palma, S, 2004). Aplicado en setiembre 2015.*

En la tabla 9 tenemos como resultado que no existe correlación entre el componente Estado de Ánimo General de la Inteligencia Emocional, con los factores del clima laboral, ya que la significancia entre estos es mayor 0.05, en cada una de las correlaciones.

Finalmente, tenemos el resultado del objetivo general que busca determinar la correlación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en los Colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

## Relación entre inteligencia emocional y clima laboral

**Tabla 10**

*Correlación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.*

		Inteligencia Emocional
Inteligencia Emocional	Pearson	1
	Sig. (bilateral)	
	N	66
Clima Laboral	Pearson	,153
	Sig. (bilateral)	,221
	N	66

*Fuente: "Inventario de BarOn I-CE" (BarOn, 1997). "Escala Laboral CL –SPL".(Palma, S, 2004). Aplicado en setiembre 2015.*

Como se visualiza en la Tabla 10, no existe relación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, ya que la significancia bilateral entre ambas variables es igual a 0,221, siendo este mayor a 0.05, por lo que el grado de probabilidad de error de que la correlación sea verdadera es superior al 5%, siendo este último el máximo indicador de probabilidad de error, por lo que entonces las variables son independientes la una de la otra en la muestra evaluada.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

De acuerdo a los resultados descritos anteriormente se aceptan las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

Asimismo, se rechazan las siguientes hipótesis:

Hi: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

H1: Existe relación entre el componente intrapersonal y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

H2: Existe relación entre el componente interpersonal y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

H5: Existe relación entre el componente estado de ánimo general y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

Finalmente, se aceptan parcialmente las siguientes hipótesis:

H3: Existe relación entre el componente adaptabilidad y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci. Ya que existe correlación positiva baja entre el componente adaptabilidad e involucramiento laboral, con un nivel de significancia  $p < 0.05$ .

H4: Existe relación entre el componente Manejo de estrés y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci. Ya que existe correlación positiva baja entre el componente manejo de estrés e involucramiento laboral, con un nivel de significancia  $p < 0.05$ .



### 3.3. Discusión de resultados

Los resultados encontrados han facilitado valorar las respuestas y opiniones de la población encuestada. Es importante indicar que esta información es importante y relevante para que la universidad privada Leonardo Da Vinci la pueda tomar en cuenta en la solución de su problemática y/o en la gestión de su recurso humano.

En cuanto al resultado encontrado en la Tabla 1 sobre el nivel de inteligencia emocional (I.E.) se muestra que el 84.8% de los que pertenecen a la muestra tienen un nivel promedio/adecuado de I.E., estos datos son superiores a los resultados de Gutiérrez, (2017) en Trujillo, que en su investigación obtuvo como resultados que solo un 16% presentaban un nivel promedio de inteligencia emocional, muy bajo 20%, alto y muy alto 20%. Asimismo, Aguayo, (2017) en su investigación realizada en Quito encuentra en el personal una inteligencia emocional normal, en un 44%, moderadamente alto 23% y muy alto 11%. Con estos resultados podemos señalar que el nivel de inteligencia encontrado en este estudio se constituye en una oportunidad para poder trabajar y potenciar el nivel de inteligencia emocional para que se pueda desarrollar más.

Respecto del resultado encontrado en la Tabla 2, en cuanto al componente de I.E. Intrapersonal, el 100% de los evaluados presenta un nivel bajo-por mejorar; con respecto del componente I.E. Interpersonal, el 57.6% muestra un nivel muy desarrollado, en cuanto al componente de I.E. Adaptabilidad el 75.8% de los evaluados presenta un nivel bajo-por mejorar, por su parte, el componente de I.E. Manejo del Estrés, el 57.6% presenta un nivel promedio, por último, en cuanto al componente de I.E. Estado de Ánimo General el 72.7% presenta un nivel bajo-por mejorar, si comparamos estos resultados con los encontrados por Gutiérrez (2017) en Trujillo hay diferencias amplias, ya que muestra que en la dimensión Intrapersonal destaca el 28% en la alternativa baja, en cuanto a la dimensión Interpersonal podemos ver que el 24% muestran un nivel promedio, en la dimensión Adaptabilidad vemos que el porcentaje es el mismo para las alternativas y no destaca ninguno al igual que en Manejo de Tensión y finalmente la dimensión Ánimo en General destaca el 28% con un nivel muy bajo de Inteligencia Emocional. Estos resultados muy distintos podrían deberse a los rubros que son totalmente diferentes en ambos estudios, esto se puede corroborar en la investigación de

Juárez (2017 en Lima, estudio que se aplicó a los trabajadores de Defensa Civil, en los resultados de las dimensiones de inteligencia emocional de manera independiente, se determinó que la inteligencia personal es la que tenía una mejor calificación con el nivel de alto en un 62.5%, seguido de la inteligencia interpersonal con un 31.3%, y, por último, tenemos al manejo de estrés con un 25.0%; sin embargo, la primera dimensión está por encima del porcentaje de la variable inteligencia emocional (37.5%) y las dos siguientes se encuentran por debajo.

Otro de los resultados relevantes es el Clima Laboral y tal como se presenta en la Tabla 3 en cuanto al clima laboral total, de los evaluados, el 60.6% presenta un nivel favorable de clima laboral, en tanto el 21.2% muestra un nivel medio de clima laboral, por último solo el 18.2% presenta un nivel muy favorable de clima laboral, en contraste con estos datos, ninguno de los evaluados de la muestra indica un nivel desfavorable de clima laboral en su centro de la labores. Asimismo, Pilares (2015) en Abancay en los resultados de su investigación de clima laboral general de los docentes encuentra un predominante nivel desfavorable en un 44,33% siguiéndole en importancia el nivel medio con un 39,62% y con el nivel favorable 8,49%, el nivel muy desfavorable 7,54%. Por otro lado Aguayo, (2017) en su investigación realizada en Quito, encuentra en la variable clima laboral que la mayoría del personal tiene un percepción que se encuentra en la escala favorable, equivalente al 74%, por otro lado el 17% de la población posee una percepción de clima muy favorable y el 9% una escala media de clima laboral, probando que el personal de la compañía posee un equilibrio de bienestar tanto físico, psicológico y social en el cual puede desarrollar satisfactoriamente sus actividades. Con estos resultados se puede notar que en ciertos sectores es más sensible que en otros, ya que por ejemplo el sector docente evaluado en el caso de Pilares (2015) el nivel desfavorable es más alto que en los otros casos, podemos notar también que en términos generales hay esfuerzos del mismo personal por tener una convivencia positiva en su centro de labores.

Continuando con la discusión y análisis de los resultados, tenemos en las Tabla 5, 6, 7, 8 y 9 un resultado que muestra que no existe correlación entre los componentes de la inteligencia emocional: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo de Estrés y Estado de Ánimo General con los factores de Clima Laboral, ya que la significancia entre estos es mayor 0.05, en cada una de las correlaciones. Por el contrario estos resultados

difieren en parte con los encontrados por Matassini (2012) en su estudio en Lima, donde concluye que si existía una correlación significativa directa y buena entre el componente Intrapersonal de la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional. Habiendo obtenido una correlación de 0,466 y un nivel de significancia menor a 0.05, concluyó que dicha correlación es directa y medianamente buena. Para el caso del componente Interpersonal de la inteligencia emocional tuvo como resultado que no existía relación con el clima organizacional. Se obtuvo una significancia bilateral de 0,058 la misma que se encontró fuera del valor permitido ( $p < 0,05$ ). Para el componente Adaptabilidad se tuvo como conclusión que si existía una correlación significativa directa y buena entre el componente Adaptabilidad de la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional. En el caso del componente Manejo del Estrés se concluyó que si existía una correlación significativa directa y buena entre el componente Manejo del Estrés de la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional. Se obtuvo una correlación de 0,563 concluyéndose que dicha correlación era directa y mediana. Finalmente en lo que respecta a las variables principales el estudio concluyó que no existía correlación entre el componente Estado de Ánimo de la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional, ya que se obtuvo una correlación de -0,024, resultando una correlación inversa. Pero los resultados del presente estudio coinciden con los encontrados por Villarreal, (2017), cuyo estudio realizado en Lima encontró resultados similares, ya que en su investigación resultó que no existe relación entre los componentes de la inteligencia emocional: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo de Estrés y Estado de Ánimo General con los factores de Clima Laboral, en el grupo de los trabajadores técnicos mujeres de dicho estudio, debido a que la probabilidad en todos los casos es mayor a 0.05.

Tenemos para finalizar la Tabla 10, donde se muestra como resultado que no existe relación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, ya que la significancia bilateral entre ambas variables es igual a 0,221, siendo este mayor a 0.05, por lo que el grado de probabilidad de error de que la correlación fuera verdadera resultó superior al 5%, siendo este último el máximo indicador de probabilidad de error, por lo que entonces las variables son independientes la una de la otra en la muestra evaluada de esta investigación. Pero este resultado obtenido no coincide con Juárez, (2017), quien muestra como resultado que cuando los colaboradores consideran que la inteligencia emocional es regular, el clima

organizacional también es regular, con un porcentaje de relación de 43.8% y bueno en un 18.8%; así mismo, cuando los colaboradores estiman que la inteligencia emocional es alta, el clima organizacional es bueno en un 18.8%. Otra investigación de Morote, (2017) obtuvo como resultado que el valor de la significancia de la relación de las variables inteligencia emocional y clima laboral fue menor que el nivel propuesto ( $p=0,001<0,05$ ) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que si existe relación entre la Inteligencia emocional y el clima laboral de las enfermeras del servicio de sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, la misma que es baja y positiva ( $r = 0,458$ ), interpretándose como a mayor inteligencia emocional, mayor clima laboral. Asimismo, tenemos el resultado de la investigación de Matassini, (2012), quien obtuvo un nivel de significación  $\alpha = 0,05$  y sig.b (p-valor) de 0.001, por lo cual se da por aceptado que sí existe una correlación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional de los docentes y el Clima Organizacional de la institución educativa. Se obtuvo una correlación de 0,536 y se concluyó que dicha correlación es directa y medianamente buena. Pero tenemos que considerar también los resultados de Montoya (2015), los cuales son muy similares a los de la presente investigación, pues obtiene en el análisis del coeficiente de correlación de Spearman que la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional es  $-,019$  Sig. (bilateral) ,854 N 93; se evidencia que es mayor que el p valor 0,05. El análisis estadístico reveló por tanto que no existía relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional, también mostró que no había relación entre sus dimensiones a excepción del componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional en la que existe una relación incipiente o débil según los resultados estadísticos obtenidos.

Con todos los hallazgos encontrados en las investigaciones sobre la relación entre inteligencia emocional y clima laboral podemos tomar en cuenta que hay casos en lo que la relación existe y otras investigaciones donde no se presenta, esta situación podría estar determinada por el tipo de empresa o institución donde se realiza el estudio y por la naturaleza o características del recurso humano que es evaluado. Asimismo, se puede afirmar que la no correlación de las variables en la muestra estudiada, se deba a particularidades propias del medio, factores que escapan del presente estudio, a partir de esto se adhiere que estos resultados no puede ser generalizados.

## IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

De la totalidad de colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, el 84.8% tiene un nivel promedio-adecuado de inteligencia emocional general, en tanto el 13.6% muestra un nivel bajo-por mejorar de inteligencia emocional general, y por último, solo el 1.5% de los evaluados presenta un nivel muy desarrollado de inteligencia emocional general. Este resultado significa que la mayoría de los colaboradores de la universidad tienen un nivel de inteligencia emocional promedio – adecuado.

Respecto del componente de I.E. *Intrapersonal*, el 100% de los evaluados presenta un nivel bajo-por mejorar; con respecto del componente I.E. *Interpersonal*, el 57.6% muestra un nivel muy desarrollado, a diferencia del 37.9% que tiene un nivel promedio y el 4.5% un nivel bajo. En cuanto al componente de I.E. *Adaptabilidad* el 75.8% de los evaluados presenta un nivel bajo-por mejorar, en contraste del 22.7% de nivel medio, y el 1.5% de nivel muy desarrollado. Por su parte, el componente de I.E. Manejo del Estrés, el 57.6% presenta un nivel promedio, mientras que el 40.9% muestra un nivel bajo-por mejorar, y el 1.5% un nivel muy desarrollado. Por último, en cuanto al componente de I.E. Estado de Ánimo General el 72.7% presenta un nivel bajo-por mejorar, en tanto el 27.3% muestra un nivel promedio.

Del total de los evaluados, el 60.6% presenta un nivel favorable de clima laboral, en tanto el 21.2% muestra un nivel medio de clima laboral, por último solo el 18.2% presenta un nivel muy favorable de clima laboral, en contraste con estos datos, ninguno de los evaluados de la muestra indica un nivel desfavorable de clima laboral en su centro de labores, este resultado puede interpretarse como auspicioso.

Se concluye que en el factor de realización personal, el 39.4% presenta un nivel favorable, en tanto el 34.8% muestra un nivel medio, y el 24.2% indica un nivel muy favorable, en contraste el 1.5% demuestra un nivel desfavorable. Con respecto al factor de involucramiento laboral, el 54.5% muestra un nivel favorable, en tanto el 40.9% indica un nivel muy favorable, y solamente el 4.5% presenta un nivel medio. Asimismo, en relación

al factor de supervisión el 60.6% indica un nivel favorable, mientras que el 27.3% presenta un nivel muy favorable, y por último el 12.1% muestra un nivel medio, en contraste de estos resultados, ninguno de los evaluados muestra un nivel desfavorable. A su vez, en cuanto al factor de comunicación, el 53% presenta un nivel favorable, en tanto el 27.3% muestra un nivel muy favorable, por otra lado, el 18.2% y el 1.5% indican un nivel medio y desfavorable respectivamente. Por último en cuanto al factor de condiciones laborales, el 53% muestra un nivel favorable, a diferencia del 30.3% que indica un nivel medio, un 15.2% un nivel muy favorable y solo el 1.5% un nivel desfavorable.

No existe relación entre el componente intrapersonal de inteligencia emocional y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

No existe relación entre el componente interpersonal de inteligencia emocional y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

Existe relación positiva baja entre los componentes adaptabilidad y Manejo de Estrés de la Inteligencia Emocional con el factor de Involucramiento Laboral del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

No existe relación entre el componente de Estado de Ánimo General y los factores de clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

Finalmente los resultados arriban a que no existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

## 4.2. Recomendaciones

En base a los resultados y conclusiones planteamos las siguientes recomendaciones:

Que el área de Recursos Humanos potencie en los colaboradores el nivel de inteligencia emocional, a través de la realización de talleres, toda vez que esto permitirá un mejor desenvolvimiento emocional en la vida personal y laboral de los mismos. Trasladar esta experiencia también al staff de docentes para que esta mejora del componente emocional repercuta en bien del alumnado, ya que éstos serían beneficiados con un mejor servicio y atención de parte de los docentes y administrativos.

Que el área de Recursos Humanos lleve a cabo talleres específicos para abordar los componentes de la inteligencia emocional: *intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo* con el objetivo de determinar fortalezas y debilidades, de tal forma que los colaboradores logren identificar y conocer cómo trabajar en la mejora de los mismos. Es en ese sentido que se trabajará con material utilizado en empresas y organizaciones para el aprendizaje de habilidades que se llaman blandas o personales: comunicación, inteligencia emocional, liderazgo, gestión del cambio, creatividad y motivación, el cual se anexa al final de la presente investigación.

Que el área de Recursos Humanos a través de la realización de talleres les ayude a identificar cuáles son los aspectos que más valoran los colaboradores y que les lleva a tener una apreciación favorable del clima laboral, para potenciar y reforzar dichos aspectos con miras a sostener y mejorar el clima laboral en la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, hasta llevarlo a un nivel de excelencia.

Sugerir al área de Recursos Humanos proponga a la Alta Dirección se haga una revisión de las condiciones laborales, ya que si bien es cierto el clima laboral es visto como favorable en la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, tenemos que la tercera parte de los colaboradores califica las condiciones laborales en un nivel medio, lo cual se interpreta que no hay una satisfacción plena con las condiciones actuales y podrían trasladar esa insatisfacción media a no sentirse satisfechos en la universidad.

Sugerir al área de Recursos Humanos proponga a la Alta Dirección que después de llevar a cabo las recomendaciones presentadas a la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, se aplique nuevamente el estudio para contrastar los resultados y obtener información actualizada. Consideramos que es relevante en la medida que el tratamiento y motivación del recurso humano debe ser visto por la universidad como un proceso continuo y permanente.

Sugerir al área de Recursos Humanos que presente un informe a la Alta Dirección de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, de los hallazgos del presente estudio a través de una exposición que muestre en forma clara, objetiva y didáctica los resultados obtenidos.

Difundir los resultados de la aplicación de estas recomendaciones a través de artículos e informes para que sirva de referencia a otras instituciones similares.



## V. REFERENCIAS

- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"*. (Tesis de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3275>.
- Abanto, Z., Higuera, L. & Cueto, J. (2000). *ICE. Inventario de Cociente Emocional de Bar-On. Test para la medida de la Inteligencia Emocional*. Manual Técnico. Lima: Grafimac.
- Bar-On. (1997). *Desarrollo del Coeficiente de Inteligencia: Una medida de la inteligencia emocional y social*. 105ª Convención anual de la Sociedad Americana de Psicología. Chicago.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª edición). Santafé de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Cordero, M., Pulgar, L. (2008). *Inteligencia social y la calidad de vida laboral en trabajadores de empresas procesadoras de productos avícolas en el municipio de Maracaibo, Venezuela*. (Tesis especial de Grado para obtener el título de Licenciada en Psicología). Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-08-02609.pdf>
- Del Castillo, G. (2013). *Inteligencia Emocional y su relación con el Clima Laboral en una Clínica Privada de Especialidades Médicas de Los Olivos, Lima*. (Tesis de Magister). Universidad Particular de San Martín de Porres. Lima. Recuperado de <https://prezi.com/asmsdgum7kxw/inteligencia-emocional-y-su-relacion-con-el-clima-laboral-en/>
- Escurre, M. (2000). Construcción de una prueba de Inteligencia Emocional. *Revista de Investigación en Psicología*. 3,1, 71- 85.

- Felman, R. (2006). *Psicología*. (6ª edición). México: McGraw-Hill.
- Friedlander, R. y Margulies, N. (1969). *Múltiples impactos del clima organizacional y los sistemas de valores individuales para arribar en la satisfacción laboral*. Psicología de Personal. Barcelona: Editorial Paidós.
- Gardner H. (2003)- *Arte, mente y cerebro: una aproximación cognitiva a la creatividad*. Barcelona: Editorial Paidós.
- George, J. R. y Bishop, L. K. (1971): *Relación entre estructura organizacional y personalidad del maestro. Características de clima organizacional*. Ciencia Administrativa.
- Gerson, MJ y Aderman, MA (1970): *Un nuevo enfoque metodológico para la medición cuantitativa de clima organizacional en la industria*. Academia de Gestión del Medio Oeste.
- Golemán, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Vergara.
- Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. (6ª. Ed.) Buenos Aires. Printer Industria Gráfica S.A.
- Goleman, D. (2002). *Inteligencia Emocional*. (6ª. Ed.) Buenos Aires: Javier Vergara Editor S.A.
- Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Vergara.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006) *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico: McGRaw Hill
- Hodgetts, R. M. y Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones* (6ta ed.). México interamericana S.A
- Huerta, J. y Rodríguez, G. (2006) *Desarrollo de Habilidades Directivas* (1ª. Ed.) México: Pearson
- Landy, F. y Conte, J. (2005) *Psicología Industrial* (1ª. Ed.) México: McGraw-Hill.

- Londoño, M. (2009) *Cómo sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa*. Madrid: Editorial Amazon.
- López, E., Malpica, K. (2008). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción*. Tesis Inédita. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Recuperado <http://www.facultadecomunicacion.com/tesis/INTELIGENCIA%20EMOCIONAL/C/LIMAORGANIZACIONAL0TRABAJADORES%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20PROVINCIAL%20DE%20CONCEPCION>.
- López, E., Pulido, M., y Augusto, J. (2013) *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. (1ª. Ed.) Madrid: Editorial Síntesis.
- Martínez, L. (2001). *Análisis del clima laboral: una herramienta de Gestión imprescindible*. (4ta ed.).
- Orbegoso, A. (2008), *Meta-Análisis de Investigaciones Sobre Clima Organizacional en el Perú*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación con Mención en Gestión Educativa en la Facultad de Educación Programa de Maestría para Docentes de la Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Consultado el 20 de Julio del 2015. Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev\\_psicologia\\_cv/v10\\_2008/pdf/a11.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v10_2008/pdf/a11.pdf)
- Palma, S. (2004) Escala Clima Laboral CL- SPC Manual 1ra ed. *Revista de Investigación en Psicología*, 3, (1).
- Pretel E. y Marcelo E. (2014), Taller de capacitación en Inteligencia Emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en la Provincia de Cajabamba – Departamento de Cajamarca 2014. Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2000) *Administración* (6ta ed.) México: Pearson educación.

- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico Organizacional*. (6ª Ed.) México. Alfaomega Grupo Editor.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Inteligencia Emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad*. Matanzas, Cuba.
- Sánchez, H., Reyes C. (2009). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (4ª. Ed.) Lima: Editorial Universitaria.
- Huerta, J., Rodríguez, G. (2006). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. (1ª. Ed.) México: Pearson Educacion.
- Fragoso-Luzuriaga, R. (2015): *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?*. Rev. iberoam. educ. super vol.6 no.16 México may. 2015. versión On-line ISSN 2007-2872. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722015000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000200006)
- Schneider, B. y Bartlett, CJ (1970): *Las diferencias individuales en clima organizacional, II. Medición de clima organizacional como multirrasgo, matriz multirater*. Lima: Investigación de Personal.
- Seisdedos, N. (2003). *El clima laboral y su medida*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Sierra, M. A. (2015) *El Clima Laboral en los/las Colaboradores/as del Área Administrativa del Hospital Regional De Cobán, A.V.* (Tesis de grado de Psicología). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Soto, F. (2014), *Estudio de Medición de Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en Relación a Factores de Riesgo Psicosocial en empresa creadora de almacenes de la ciudad de Chihuahua, México*. Recuperado de <http://fca.uach.mx/apcam/2014/04/04/Ponencia%2074-UACH.pdf>

- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del Inventario Bar-On (I-CE) en una muestra en Lima Metropolitana*. Sistema de Información Científica Redalyc. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/1471/147118178005/>
- Weinert, A. B. (1981): *Manual de Psicología de la Organización*. Traducido y editado en Barcelona: Herder.
- Aguayo, G. (2017). *La Inteligencia Emocional y el Clima Laboral de la Compañía Limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditora*. (Tesis de Grado de Psicóloga Industrial). Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10027/1/T-UCE-0007-PI003-2017.pdf>
- Bordas, María. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid, España: Ediciones UNEDE
- Gan, F., y Triginé, J. (2013). *Clima Laboral*. (1ª. Ed.). Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. (6ª. Ed.). Buenos Aires.: Industria Gráfica S.A.
- Gutierrez, X. (2017). *Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Transportes Ittsa, Trujillo 2017*. (Tesis de Grado de Administración). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11593>
- Hernández, R., Fernández, C.y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación Científica*. (6ª Edición). México: McGRaw Hill.
- Juárez, M. (2017). *Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja*. (Tesis de Grado de

Administración). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7172>

Matassini H. (2012). Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los Docentes de una institución educativa pública de la Perla – Callao. (Tesis de Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Recuperado de:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1177/1/2012\\_Matassini\\_Relaci%C3%B3n%20entre%20inteligencia%20emocional%20y%20clima%20organizacional%20en%20los%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABlica%20de%20La%20Perla.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1177/1/2012_Matassini_Relaci%C3%B3n%20entre%20inteligencia%20emocional%20y%20clima%20organizacional%20en%20los%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABlica%20de%20La%20Perla.pdf)

Morote, B. (2017). Inteligencia Emocional y Clima Laboral de las Enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue. (Tesis de Grado Maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8684/Morote\\_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8684/Morote_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Palma, S. (2004) Escala Clima Laboral CL- SPC. Manual 1ª. Ed. Revista de Investigación en Psicología, Vol. 3, N° 1 Lima: UNMSM.

Pilares, N. (2015). Inteligencia Emocional, Estrés Laboral y Clima Laboral en los Docentes de las Instituciones Educativas Estatales, del Nivel Secundario, del distrito de Abancay 2014. (Tesis de Grado Doctor). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima. Recuperado de:  
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/273/TD%201527%20P1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sierra, M. A. (2015) El Clima Laboral en los/las Colaboradores/as del Área Administrativa del Hospital Regional De Cobán, A.V. (Tesis de grado de Psicología). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del Inventario Bar-On (I-CE) en una muestra en Lima Metropolitana. Sistema de Información Científica Redalyc. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/1471/147118178005/>
- Villarreal, G. (2017). Clima Laboral e Inteligencia Emocional en una Empresa Privada de Lima Metropolitana. (Tesis de Grado de Maestría). Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: [file:///F:/DESARROLLO%20DE%20TESIS/ACTUALIZACION%20DE%20TESIS%2008-09-2018/Tesis%20para%20antecedentes%20!!!/INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20Y%20CLIMA%20LABORAL/villarreal\\_cg.pdf](file:///F:/DESARROLLO%20DE%20TESIS/ACTUALIZACION%20DE%20TESIS%2008-09-2018/Tesis%20para%20antecedentes%20!!!/INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20Y%20CLIMA%20LABORAL/villarreal_cg.pdf)
- Gamboa, G. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-MATEC S.A.S. (Tesis de Grado de Psicología). Fundación Universitaria Los Libertadores. Recuperado de: [https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1517/Gamboa%20Daniel,%20Ginna%20Paola\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1517/Gamboa%20Daniel,%20Ginna%20Paola_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Montoya, Y. (2015). Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015. (Tesis de Grado de Psicología). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/153/montoya\\_py.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/153/montoya_py.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Grados, E. (2016). Efectos del Programa de Inteligencia Emocional para la Mejora del Clima Institucional de la Institución Educativa Santo Domingo de Guzmán, distrito de Chicama, Provincia De Ascope, 2014. (Tesis de Grado de Maestría). Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3961/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20C3%8DA\\_ESPERANZA%20CONSUELO%20GRADOS%20BEJARANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3961/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20C3%8DA_ESPERANZA%20CONSUELO%20GRADOS%20BEJARANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Investigación empírica en el ámbito de la Inteligencia Emocional. Adaptación al castellano por Fernández-Berrocal, Alcaide, Domínguez, Fernández-McNally, Ramos y Ravira, 1998).

Extremera, P. y Fernández, P. (2004). REDIE. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* E-ISSN: 1607-4041, 6, (2), 2004, El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. Universidad Autónoma de Baja California Ensenada, México. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/155/15506205.pdf>

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. (3<sup>era</sup>. Ed.) México: Prentice Hall.

Díaz, (2017), Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824>

Cortés, J., Cruz, A., Domínguez, B., Olivera, Y., Onofre, R., & Verduzco, R. (1999). La Inteligencia Emocional como Factor Determinante en el Desempeño Académico y Profesional.

Goleman, D., Boyatzis, R. y McKee, A. (2002). El líder resonante crea más. Barcelona: Plaza y Janés.

López, E., Pulido, M. y Augusto, J. (2013). Inteligencia Emocional en el Trabajo. (1<sup>a</sup> Ed.). España: Editorial Síntesis.



## *ANEXOS*

## ANEXO 1

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

#### ADAPTADO POR UGARRIZA 2003

**INSTRUCCIONES:** en este cuadernillo encontrara 133 afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léalas atentamente y decide en qué medida cada una escribe o no su verdadero modo de ser. Hay cinco posibles respuestas para cada frase.

1. Rara vez o nunca
2. Pocas veces
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Muy frecuentemente o siempre

Una vez decidida tu respuesta, usted debe indicarla en el lugar correspondiente de la HOJA DE RESPUESTA. Hágalo así: verifique la cifra que tiene la respuesta elegida y sombrea el círculo que rodea a esa cifra. Si después cambia de opinión o ve que ha cometido un error, ¡no borre! Haga una "X" sobre la respuesta que desea cambiar y después sombree la cifra de la nueva respuesta.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actuó paso a paso.
2. Me resulta difícil disfrutar de la vida.
3. Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indique casi todo lo que debo hacer.
4. Sé cómo manejar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Entro fácilmente en contacto con mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.

13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.
20. Creo que tengo capacidad para poder controlar las situaciones difíciles.
21. No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para que cosas soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis sentimientos.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios.
29. Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente se lo merece.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que los otros tomen la decisión por mí. Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso(a).
33. Tengo pensamientos positivos para con los demás.
34. Me es difícil entender como me siento.
35. He logrado muy poco en los últimos años.
36. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
37. He tenido experiencias extrañas que son inexplicables.
38. Me resulta fácil hacer amigos(as).
39. Me tengo mucho respeto.
40. Hago cosas muy raras.

41. Soy impulsivo(a) y esto me trae problemas.
42. Me resulta difícil cambiar de opinión.
43. Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos.
44. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
45. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
46. Estoy contento(a) con mi vida.
47. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).
48. No resisto el estrés.
49. En mi vida no hago nada malo.
50. No disfruto lo que hago.
51. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
52. La gente no comprende mi manera de pensar.
53. En general, espero que suceda lo mejor.
54. Mis amistades me confían sus intimidades.
55. No me siento bien conmigo mismo(a).
56. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
57. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
58. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
59. Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor.
60. Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo a encontrar a sus padres, aunque en ese momento tenga otro compromiso.
61. Soy una persona divertida.
62. Soy consciente de cómo me siento.
63. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
64. Nada me perturba.
65. No me entusiasma mucho mis intereses.
66. Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir.
67. Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.
68. Me es difícil relacionarme con los demás.
69. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
70. Me siento como si estuviera separado(a) de mí cuerpo.
71. Me importa lo que puede sucederle a los demás.

72. Soy impaciente.
73. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
74. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
75. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
76. Me deprimó.
77. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
78. Nunca he mentado.
79. En general, me siento motivado(a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas de ponen difíciles.
80. Trato de seguir con las cosas que me gustan.
81. Me resulta difícil decir "NO" aunque tenga el deseo de hacerlo.
82. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
83. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
84. Me siento feliz conmigo mismo (a).
85. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
86. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
87. Soy inconsciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
88. Para poder resolver una situación que se me presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
89. Soy respetuoso(a) con los demás.
90. No estoy muy contento(a) con mi vida.
91. Prefiero seguir a otros, a ser líder.
92. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
93. Nunca he violado la ley.
94. Disfruto de las cosas que me interesan.
95. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
96. Tengo tendencia a exagerar.
97. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
98. Mantengo buenas relaciones con la gente.
99. Estoy contento(a) con mi cuerpo.

100. Soy una persona muy extraña.
101. Soy impulsivo(a).
102. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
103. Considero que es importante ser un ciudadano(a) que respeta la ley.
104. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
105. En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes.
106. Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente.
107. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
108. No me siento avergonzado(a) por nada de los que he hecho hasta ahora.
109. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.
110. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
111. Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono la realidad.
112. Las demás opinan que soy una persona sociable.
113. Estoy contento(a) en las forma como me veo.
114. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
115. Me es difícil describir lo que siento.
116. Tengo mal carácter.
117. Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema.
118. Me es difícil ver sufrir a la gente.
119. Me gusta divertirme.
120. Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.
121. Me pongo ansioso.
122. Nunca tengo un mal día.
123. Intento no herir los sentimientos de los demás.
124. No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida.
125. Me es difícil hacer valer mis derechos.
126. Me es difícil ser realista.
127. No mantengo relación con mis amistades.
128. Mis cualidades superan a mis defectos y esto me permite estar contento(a) conmigo mismo(a).

129. Tengo una tendencia de explotar de rabia fácilmente.
130. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me será difícil adaptarme nuevamente.
131. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
132. He respondido sinceramente y honestamente a las frases anteriores.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

**ANEXO 2**  
**VALIDEZ ÍTEM-TEST DEL BARON ICE DE LA MUESTRA**

ÍTEM	COEFI.	ÍTEM	COEFI.	ÍTEM	COEFI.	ÍTEM	COEFI.
1	0.273	35	0.322	69	0.256	103	0.295
2	0.273	36	0.374	70	0.447	104	0.289
3	0.214	37	0.294	71	0.394	105	0.352
4	0.297	38	0.424	72	0.349	106	0.303
5	0.297	39	0.424	73	0.338	107	0.254
6	0.373	40	0.243	74	0.334	108	0.264
7	0.267	41	0.322	75	0.251	109	0.351
8	0.245	42	0.449	76	0.371	110	0.267
9	0.251	43	0.455	77	0.295	111	0.253
10	0.476	44	0.410	78	0.252	112	0.296
11	0.503	45	0.337	79	0.301	113	0.305
12	0.384	46	0.380	80	0.334	114	0.253
13	0.506	47	0.343	81	0.254	115	0.236
14	0.358	48	0.307	82	0.301	116	0.261
15	0.289	49	0.343	83	0.343	117	0.237
16	0.376	50	0.412	84	0.350	118	0.232
17	0.560	51	0.316	85	0.353	119	0.287
18	0.587	52	0.400	86	0.245	120	0.264
19	0.473	53	0.385	87	0.372	121	0.266
20	0.466	54	0.319	88	0.382	122	0.254
21	0.261	55	0.363	89	0.342	123	0.266
22	0.492	56	0.306	90	0.294	124	0.357
23	0.384	57	0.280	91	0.261	125	0.316
24	0.474	58	0.318	92	0.357	126	0.288
25	0.432	59	0.347	93	0.316	127	0.242
26	0.217	60	0.322	94	0.280	128	0.314
27	0.443	61	0.384	95	0.283	129	0.235
28	0.346	62	0.436	96	0.266	130	0.334
29	0.381	63	0.333	97	0.315	131	0.364
30	0.423	64	0.333	98	0.342	132	0.232
31	0.288	65	0.278	99	0.259	133	0.345
32	0.410	66	0.346	100	0.331		
33	0.275	67	0.316	101	0.215		
34	0.429	68	0.324	102	0.260		



### ANEXO 3

#### ESCALA DE CLIMA LABORAL

Edad: \_\_\_\_ Género: M ( ) F ( ) Cargo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

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

Ninguno o Nunca: 1                      Poco: 2            Regular o Algo: 3            Mucho:  
4                      Todo o Siempre: 5

	1	2	3	4	5
1. .. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. .. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. .. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. .. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. .. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. .. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. .. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. .. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. .. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar					

decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
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 (Jefe) escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					

42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

**ANEXO 4**  
**VALIDEZ ÍTEM-TEST DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL**

<b>ÍTEM</b>	<b>COEFICIENTE</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>COEFICIENTE</b>
1	0.578	26	0.666
2	0.477	27	0.476
3	0.601	28	0.626
4	0.428	29	0.279
5	0.481	30	0.398
6	0.451	31	0.672
7	0.286	32	0.556
8	0.369	33	0.438
9	0.625	34	0.664
10	0.586	35	0.535
11	0.676	36	0.586
12	0.451	37	0.350
13	0.615	38	0.431
14	0.678	39	0.730
15	0.547	40	0.375
16	0.593	41	0.680
17	0.315	42	0.601
18	0.652	43	0.623
19	0.642	44	0.582
20	0.580	45	0.585
21	0.675	46	0.541
22	0.379	47	0.784
23	0.514	48	0.795
24	0.452	49	0.361
25	0.585	50	0.297

## ANEXO 5





## ANEXO 6

### MATRIZ DE TESIS: “RELACION ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA LEONARDO DA VINCI”.

<p><b>¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci?</b></p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Analizar el nivel de Inteligencia Emocional en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p> <p>Analizar el Clima Laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p> <p>Precisar si existe relación entre el componente intrapersonal y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p> <p>Precisar si existe relación entre el componente interpersonal y los factores del clima</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>H1 Existe relación entre el componente intrapersonal y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p> <p>H2 Existe relación entre el componente interpersonal y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p>	<p>Variable 1: Inteligencia Emocional</p> <p>Variable 2: Clima Laboral</p>	<p><u>Inteligencia Emocional</u></p> <p>Componente Intrapersonal</p> <p>Componente Interpersonal</p> <p>Componente de adaptabilidad</p> <p>Componente del estado de ánimo general</p>	<p><u>Inteligencia Emocional</u></p> <p>Comprensión emocional de sí mismo (CM)</p> <p>Asertividad (AS)</p> <p>Autoconcepto (AC)</p> <p>Autorrealización (AR)</p> <p>Independencia(IN)</p> <p>Empatía (EM)</p> <p>Relaciones Interpersonales (RI)</p> <p>Responsabilidad Social (RS)</p> <p>Solución de problemas (SP)</p> <p>Prueba de realidad (PR)</p> <p>Felicidad (FE)</p> <p>Optimismo (OP)</p> <p>Tolerancia al estrés (TE)</p> <p>Control de los impulsos</p>	<p>Diseño de tipo Descriptivo</p> <p>Diseño Correlacional</p>	<p>Instrumento de Recolección de Datos denominado: “Inventario de Bar-On I-CE” Bar On (1997).</p> <p>Instrumento de Recolección de Datos denominado: “Escala Laboral CL –SPL”. (Clima Laboral CL – SPL).</p>
---	---	--	--	---	--	---	--

	<p>laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p> <p>Precisar si existe relación entre el componente adaptabilidad y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p> <p>Precisar si existe relación entre el componente Manejo de estrés y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p> <p>Precisar si existe relación entre el componente Estado de ánimo general y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p>	<p>H3 Existe relación entre el componente adaptabilidad y los factores del clima laboral en el personal de colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p> <p>H4 Existe relación entre el componente Manejo de estrés y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p> <p>H5 Existe relación entre el componente Estado de ánimo general y los factores del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.</p>		<p>Componente de manejo del estrés</p> <p><u>Clima Laboral</u></p> <p>Realización Personal</p> <p>Involucramiento Laboral</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones laborales.</p>	<p>(CI)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existen oportunidades de progresar en la institución.</li> <li>2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.</li> <li>3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</li> <li>4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</li> <li>5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</li> <li>6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.</li> <li>7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.</li> <li>8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</li> <li>9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.</li> <li>10. Los objetivos de trabajo son retadores.</li> <li>11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.</li> </ol>		
--	---	--	--	--	--	--	--



					<p>12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.</p> <p>13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.</p> <p>14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.</p> <p>15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.</p> <p>16. Se valora los altos niveles de desempeño.</p> <p>17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.</p> <p>18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.</p> <p>19. Existen suficientes canales de comunicación.</p> <p>20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.</p> <p>21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.</p> <p>22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.</p> <p>23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.</p> <p>24. Es posible la</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>interacción con personas de mayor jerarquía.</p> <p>25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</p> <p>26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.</p> <p>27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.</p> <p>28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</p> <p>29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.</p> <p>30. Existe buena administración de los recursos.</p> <p>31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.</p> <p>32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</p> <p>33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</p> <p>34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p> <p>35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>36. La empresa promueve el desarrollo del personal.</p> <p>37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.</p> <p>38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.</p> <p>39. El Supervisor (Jefe) escucha los planteamientos que se le hacen.</p> <p>40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.</p> <p>41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.</p> <p>42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.</p> <p>43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.</p> <p>44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</p> <p>45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.</p> <p>46. Se reconocen los logros en el trabajo.</p> <p>47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					laboral 48. Existe un trato justo en la institución. 49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización. 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.		
--	--	--	--	--	--	--	--

**Autor: Gladys Angélica Miyashima Arroyo**

**Línea de Investigación: Psicología y Desarrollo de Habilidades**

**Título: Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los Colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.**

**ANEXO 7**

**Manual de INTELIGENCIA EMOCIONAL práctica**