



**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
TESIS**

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA MOLINERA - LAMBAYEQUE 2019”**

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

Autor:

Bach. Cotrina Ruíz Milton Iván

Asesor:

Mg. Prada Chapañan Rony Edinson

Línea de Investigación:

**Salud Ocupacional y Desarrollo de Competencias
Organizacionales.**

Pimentel – Perú

2019

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA MOLINERA - LAMBAYEQUE 2019**

Prof. Karla López Ñiquen
Presidente del jurado de tesis

Prof. Juan Montenegro
Secretario del jurado de tesis

Prof. Mercedes Llacsá
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A **MIS PADRES** porque son parte esencial de mi formación, ya que gracias por su apoyo, amor y confianza he podido ir logrando las metas que me propuse y porque son un claro ejemplo de lucha.

A **MI ESPOSA** quien nunca dudo de mi capacidad y siempre me apoyo, ayudándome a lograr unos de los logros más principales en mi vida.

A **MIS HERMANOS**, quienes siempre estuvieron alentándome para seguir adelante y nunca darme por vencido.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la **Universidad Señor de Sipán**, a la plana docente por sus conocimientos y experiencias transmitidas durante el transcurso de toda mi vida universitaria, sin olvidar a nuestros jurados de tesis los cuales nos ayudan a ver nuestros errores y a pulir nuestras ideas.

Agradecemos a todo el personal y el gerente del molino por haberme permitido hacer mi investigación para la mejora de su empresa.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera - Lambayeque 2019”, tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019. La metodología de este estudio, tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 120 trabajadores de la empresa molinera de Lambayeque, a quienes se les aplicó el test de Inteligencia emocional de EQ-I-Bar-On, y para el clima organizacional la Escala EDCO. Los resultados de esta investigación, entre el cual resalta que el 49% de los encuestados indicaron que hay un clima organizacional bajo entre los trabajadores; por lo que se llegó a concluir que la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa Molinera, es significativa y positiva, debido a que el coeficiente de correlación fue igual a 0,944 y el sig. Bilateral igual a 0,000, por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación; que fue: La relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera -Lambayeque 2019, es altamente significativa.

Palabras Claves: Inteligencia emocional, Clima organizacional, Empresa Molinera de Lambayeque.

ABSTRACT

The present research entitled "Emotional intelligence and organizational climate in workers of a milling company - Lambayeque 2019", had as main objective to determine the relationship between emotional intelligence and organizational climate in workers of a milling company - Lambayeque 2019. The methodology of this study, had a quantitative approach, with a non-experimental design and a correlational level. The sample consisted of 120 workers of the company Molinera de Lambayeque, to whom the Emotional Intelligence test of EQ-I-Bar-On was applied, and for the Organizational Climate the EDCO Scale. The results of this research, among which stands out that 49% of respondents indicated that there is a low organizational climate into the workers, so it was concluded that the relationship between emotional intelligence and organizational climate in workers of a Molinera company, it is significant and positive, because the correlation coefficient was equal to 0.944 and the sig. Bilateral equal to 0.000, for which the hypothesis of the investigation is accepted; which was: The relationship between emotional intelligence and organizational climate in workers of a mill company - Lambayeque 2019, is highly significant.

Keywords: Emotional intelligence, Organizational climate, Molinera de Lambayeque Company.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	4
RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.3.1 Teoría relacionada con la Inteligencia Emocional	19
1.3.2 Teoría relacionada con el Clima Organizacional	26
1.4. Formulación del Problema.....	32
1.5. Justificación e importancia del estudio	32
1.6. Hipótesis.....	33
1.7. Objetivos	33
II. MATERIAL Y MÉTODO	34
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	34
2.2. Población y muestra	35
2.3. Variables, Operacionalización.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.5. Procedimiento de análisis de datos	40
2.6. Criterios éticos.....	41
2.7. Criterios de Rigor Científico	42
III. RESULTADOS.....	43
3.1. Resultados en Tablas y Figuras	43
3.2. Discusión de resultados	57
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional	36
Tabla 2. Operacionalización de la variable Clima Organizacional	37
Tabla 3. Variable Inteligencia emocional.....	44
Tabla 4. Variable Clima organizacional	45
Tabla 5. Relación entre Inteligencia emocional y relaciones interpersonales	46
Tabla 6. Relación entre Inteligencia emocional y Sentido de pertenencia.....	47
Tabla 7. Relación entre Inteligencia emocional y Retribución	48
Tabla 8. Relación entre Inteligencia emocional y Disponibilidad de recursos	49
Tabla 9. Relación entre Inteligencia emocional y Estabilidad	50
Tabla 10. Relación entre Inteligencia emocional y Claridad y coherencia	51
Tabla 11. Relación entre el Clima Organizacional e Intrapersonal	52
Tabla 12. Relación entre Clima Organizacional e Interpersonal.....	53
Tabla 13. Relación entre el Clima Organizacional y Adaptabilidad	54
Tabla 14. Relación entre el Clima Organizacional y Manejo de tensión	55
Tabla 15. Relación entre el Clima Organizacional y el Ánimo.....	56
Tabla 16. Relación entre Inteligencia emocional y Clima organizacional	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Inteligencia emocional	44
Figura 2. Clima organizacional	45

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La inteligencia emocional, gira en torno a la capacidad de razonar sobre las emociones, y mejoran los pensamientos. Para ellos, es una capacidad cognitiva que es la capacidad de comprender, reconocer y evaluar el significado de las emociones para razonar y resolver problemas. Asimismo, el concepto de inteligencia emocional postula que los dos procesos mentales diferentes, que son el pensamiento y el sentimiento, realmente que van a trabajar juntos es considerado como una habilidad. Incluye cuatro habilidades diferentes, a saber, la capacidad de percibir emociones, usar emociones para facilitar los pensamientos, entender las emociones, y manejar las emociones (Bassem & Majdalani, 2017).

El clima organizacional como las percepciones de los trabajadores sobre los eventos, las prácticas y los tipos de comportamientos que son recompensados, apoyados y esperados. Reflejan las percepciones de los empleados sobre las políticas, prácticas y procedimientos que se esperan, respaldan y recompensan en relación con el recurso humano de la organización. El clima organizacional es considerado como un constructo significativo con significantes implicaciones en la gestión de recursos humanos y el comportamiento organizativo (Kamarul, Sajjad, & Wang, 2018). El clima organizativo constituye el camino, los individuos en una organización perciben y caracterizan su entorno en una muestra actitudinal y basada en valores. El término incorpora los significados que las personas atribuyen a las experiencias interrelacionadas que tienen en el trabajo. Las percepciones pueden, por ejemplo, incluir nociones de cooperación, apoyo de liderazgo, confianza, imparcialidad, amabilidad, conflictos, estándares de desempeño y compromiso (Wilmar, 2016).

La importancia de las emociones en el lugar de trabajo hace que sea vital para los líderes ser emocionalmente inteligente, especialmente porque el liderazgo es una emoción inductora. El liderazgo es fundamentalmente un proceso de manejo de emociones en el que los líderes, manejar sus propias emociones y las de sus seguidores. Se han identificado cuatro categorías de afecto: habilidades meta emocionales (por ejemplo, emocional inteligencia), rasgos

disposicionales (por ejemplo, neuroticismo), estados de ánimo (por ejemplo, tristeza) y emociones (por ejemplo, ansiedad. Las emociones difieren de los estados de ánimo en términos de su especificidad, intensidad y duración. En comparación con los estados de ánimo, las emociones son más propensas a ser atribuibles a un incidente particular, es más probable que se asocien con una respuesta particular (Zhidong, Bindu, Loon & Casimir, 2016).

Tanto el clima como la cultura de la organización están estrechamente relacionados y, a menudo, se ve que se superponen. Sin embargo, la cultura organizacional es bastante estable y consiste en “valores, creencias y supuestos” que están profundamente arraigados en la organización, y es más difícil de determinar. Los elementos son la equidad, la afiliación, el clima innovador, el sentido de pertenencia y los mejores soportes de gestión (Riitta, Jussi & Risto, 2015). La confianza es esencial en las organizaciones en las que los empleados deben desarrollar relaciones sociales cooperativas para lograr resultados. Aunque la confianza entre los compañeros de trabajo es un tema importante, no se ha abordado exhaustivamente en el contexto de las relaciones entre iguales (Kamal, Manjit & Ver, 2015).

El estudio del papel positivo de las emociones en el proceso de toma de decisiones lleva a lo emocional. De hecho, la inteligencia emocional está en el corazón del conjunto de habilidades de líder eficaz. Algunos autores como Anne & Jordan (2015) lo consideran un impulsor clave del desempeño organizacional, forma de habilidad mental y por lo tanto como pura inteligencia, entender y manejar las emociones sin necesariamente percibir bien o completamente los sentimientos. Cada área se divide en dos ramas que van desde las básicas, como los procesos psicológicos a procesos más complejos que integran la emoción y la cognición. La primera rama, la percepción emocional, es la capacidad de ser consciente de las emociones y de expresar emociones y necesidades emocionales con precisión a los demás. La percepción emocional también incluye la capacidad de distinguir entre expresiones de emociones honestas y deshonestas, la segunda rama, la asimilación emocional, es la capacidad de distinguir entre las diferentes emociones que una persona siente y para identificar aquellas que influyen en sus procesos de pensamiento (Mohamed & Jarboui, 2014).

La situación actual de una empresa molinera de Lambayeque, la cual pertenece al mercado industrial cuenta con las áreas de Administración, Recursos Humanos, Contabilidad, estibadores, conductores y vigilancia, esta empresa se ha visto afectada por algunos acontecimientos desagradables entre trabajadores, esencialmente en el área de Recursos Humanos, donde se percibe un ambiente de problemas, interpersonales además entre colaboradores, en el que de manera más concreta no existe una buena relación entre el personal administrativo y los trabajadores, en los que muchos de los colaboradores tienen dificultades para controlar las emociones que da lugar a los conflictos laborales, insatisfacción, y la generación de un ambiente hostil, lo que se ve que existe un clima organizacional no muy saludable, esto se ve evidenciado, distintos tipos de conflictos tienen entre ellos: comunicación, el ambiente laboral, no se sienten motivados, se dañan las relaciones interpersonales, muchas veces tratan de solucionar sus conflictos o diferencias conversando y viendo estrategias de motivación y por ende mejorar la relaciones interpersonales e intrapersonales, una de las áreas donde se inician los conflictos es en el área de estibadores, siendo el motivo en ocasiones en estrés que tienen los trabajadores y pocos de ellos saben manejar sus emociones.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Aguayo (2017), en su tesis titulada “La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditoria”, la cual tuvo como objetivo principal investigar si la inteligencia emocional está relacionada con el clima laboral de la empresa mencionada. La investigación tiene una metodología con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra la conformaron los 25 trabajadores de la empresa, de los cuales 19 fueron del sexo femenino, para la recolección de datos, se empleó una encuesta para la medición de la percepción del clima organizacional y para la variable inteligencia emocional se aplicó la psicometría, para que se cuantifiquen las características mentales. Los resultados de esta investigación fueron que, ambas variables se relacionan positivamente, no obstante, esta relación no es completa, dado que se evidencia un nivel normal de inteligencia y un clima laboral favorable, donde lo deseado sería que ambos se encuentren

en niveles más elevados, por otro lado, el factor que tiene una mayor tendencia es la comunicación, donde se tiene un desarrollo personal y una buena dirección.

Verdezoto (2017), en su tesis titulada “Influencia del manejo de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal administrativo de la facultad de Comunicación Social”, la cual tuvo como objetivo general establecer la influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional de los colaboradores administrativos de la facultad en mención. La metodología que persigue este estudio tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo con nivel explicativo. La muestra estuvo constituida por 32 trabajadores administrativos de la FACSO, para recolectar la información necesaria se utilizó como instrumentos un Test de inteligencia emocional de Weisinger, para la otra variable se utilizó el test de clima laboral de Sonia Palma. De acuerdo a los resultados obtenidos en el desarrollo de esta investigación, se concluyó que, la inteligencia emocional tiene efectos positivos, en el desarrollo del clima laboral de los trabajadores del área administrativa, respecto a la inteligencia emocional en promedios de población estudiada, es posible que se mejora la capacidad del desarrollo de mejores competencias de la inteligencia emocional en la muestra del estudio, concerniente al clima organizacional se tuvo una medida favorable dado que existe buena comunicación entre tabajadores de esta área.

Márquez (2016), en su tesis titulada “Relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral del personal de recursos humanos de un ingenio azucarero”, la cual tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre la variable motivación laboral y la variable inteligencia emocional en el área de recursos humanos de la empresa. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por los trabajadores del área de recursos humanos de la empresa, a quienes se les aplicó como instrumentos de recolección de datos, dos cuestionarios. Los resultados de esta investigación permitieron concluir que, no existe una correlación significativa, es decir una no depende de otra necesariamente, por otro lado se encontró que los trabajadores tiene un nivel de inteligencia emocional, por lo que demuestran un control emocional adecuado, por otro lado el

género femenino obtuvo una calificación más alta de inteligencia emocional en relación a los hombres

Romero (2016), en su tesis titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional”, el cual estableció como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental descriptivo, con un nivel correlacional. La muestra estuvo constituida por 32 personas del área de recursos humanos, para realizar esta investigación y cumplir con sus objetivos, la técnica de recolección de datos fueron, la prueba estandarizada y el cuestionario para demostrar el vínculo entre las variables. Los resultados de este estudio llegaron a la conclusión que, existe una relación entre las variables, por sus factores principalmente, las relaciones interpersonales, empatía y comunicación, los que son parte del estudio fundamentalmente, asimismo, se recomendó que se realicen talleres que fomenten una elevada inteligencia emocional para mejorar el clima organizacional.

Vargas (2016), en su tesis titulada “La inteligencia emocional en el clima laboral del ilustre Municipio del Cantón Pelileo”, la cual tuvo como objetivo principal identificar como la inteligencia emocional influye en el clima organizacional de la institución. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de nivel de correlacional. La muestra estuvo conformada por 132 trabajadores del municipio. Los instrumentos que emplearon en este estudio fueron; un cuestionario para medir la variable inteligencia emocional y una ficha de observación. Por medio de los resultados de esta investigación se llegó a concluir que, la inteligencia emocional se relaciona directamente con el clima laboral, por ello la inteligencia emocional en los colaboradores no es la más adecuada, la cual viene siendo limitada por el desempeño de los trabajadores. Respecto al clima laboral existente este no es el más favorable, dado que no cuenta con todos los recursos necesarios para que se realicen las funciones pertinentes lo cual es caótico para la institución.

A nivel nacional

Villarreal (2017), en su tesis denominada “Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana”, la cual tuvo como objetivo general establecer el vínculo entre la variable clima laboral y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa en estudio. La investigación tuvo una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel correlacional, la muestra estuvo conformada por 168 trabajadores de la organización, a quienes se les aplicó como técnicas de recolección de datos el cociente de BarOn, para la medición de la inteligencia emocional y escala de Clima laboral CL-SPC, para la medición de las variables clima organizacional. Los resultados de este estudio permitieron concluir que, los trabajadores hombres tienen unos valores altos, por otra parte los administrativos tienen niveles bajos de inteligencia emocional. El clima organizacional por su parte, en los administrativos tienen un nivel alto de involucramiento con las actividades laborales, monitoreos y comunicación, finalmente se pudo llegar a dar a conocer que existe una correlación alta entre las variables cuando se realiza una comparación de todos sus factores de manera general, son embargo cuando se toman en cuenta las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones del Clima organizacional, no se hallan correlaciones.

Mays (2017), en su tesis denominada “Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016”, la cual tuvo como objetivo principal establecer el vínculo entre la inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la organización. La metodología de esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y nivel correlacional, la muestra la constituyeron los 80 trabajadores, entre ellos los funcionarios y administrativos, a quienes se les aplicó como instrumentos de recolección de datos dos encuestas; el inventario ICE Bar-On, y la escala de medición del clima organizacional. Los resultados de este estudio concluyeron que, la inteligencia emocional se relaciona de forma directa con el clima organizacional, dado la correlación de la prueba de hipótesis con el Rho de Spearman con un 0.61, lo que representa un nivel de significancia de 0.05, es por ello que se acepta la hipótesis alternativa donde indica la relación entre ambas variables de las áreas administrativas de la institución en estudio.

Morote (2017), en su investigación titulada “Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016”, la cual tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre ambas variables en dicha organización. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 53 colaboradores del centro de salud, a los cuales se les aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta de BarOn Emocional Quotient Inventory y CL-SPC. Los resultados de esta investigación, determinaron que la relación existente entre; inteligencia emocional y la dimensión involucramiento, inteligencia emocional y dimensión comunicación; inteligencia emocional y condiciones laborales, por otro lado no existe relación alguna entre inteligencia emocional y supervisión. Finalmente la relación entre la inteligencia emocional y clima laboral es baja y positiva, con un $r = 0,458$, lo que se puede interpretar como a mayor inteligencia emocional mayor clima laboral.

Ramos (2017), en su tesis titulada “El clima institucional y la inteligencia emocional de los docentes de la Red UGEL Ventanilla, 2016”, la cual tuvo como objetivo principal determinar la asociación entre las variables clima institucional e inteligencia emocional de los trabajadores de dicha institución. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel correlacional, la muestra estuvo conformada por 225 trabajadores, a quienes se les aplicó como técnica de recolección de datos dos cuestionarios, uno sobre competencias directivas, y la segunda de inteligencia emocional. Los resultados de este estudio permitieron concluir que, existe una relación alta positiva entre clima organizacional y la inteligencia emocional de los trabajadores, tiene una correlación de 0.969, lo cual indica que es alta y positiva, además señaló que existe un relación positiva entre la variable clima organizacional y la dimensión interpersonal, con un coeficiente de correlación de 0.899, el cual indica que es alta y positiva.

Varas (2014), en su tesis “Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, en los trabajadores de mencionada institución. La metodología de este estudio tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no

experimental y un nivel correlacional, donde la muestra la conformaron los 108 trabajadores, para la recolección de datos como instrumentos se aplicaron, el ICE de Bar-On, además la escala de clima laboral CL-SPC. Los resultados de la presente investigación indicaron que, existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa, siendo calificado en un nivel promedio el componente intrapersonal, el interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo, por otro lado, calificado en un nivel favorable la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y comunicación, la relación de estas variables fue justificada en que la $r = 0.37$, y el $p < 0,1$, donde se puede identificar que la correlación es altamente significativa entre ambas variables.

A nivel local

Ching & Silva (2018), en su tesis “Inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal administrativo de la gerencia regional de educación 2017”, en el cual tuvo como objetivo principal plantear estrategias para elevar el desarrollo de la inteligencia emocional y perfeccionar las habilidades gerenciales de la institución mencionada. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel descriptivo propositivo. La muestra estuvo conformada por 92 trabajadores, a los cuales se les aplicó como técnica de recolección de datos un cuestionario con 16 ítems. Los resultados de esta investigación permitieron concluir que, el nivel de inteligencia emocional es delicado, dado que muchos de los trabajadores no cuentan con capacitación para ello, con el cual se pueden alcanzar que los trabajadores se sientan incómodos, dado que no existe una adecuada inteligencia emocional. Por otro lado, esta investigación propuso estrategias de inteligencia emocional con el fin que se pueda mejorar las habilidades gerenciales del personal administrativo y así exista una buena inteligencia emocional.

Ocas & Rocillo (2018), en su tesis titulada “Inteligencia emocional y su relación con la calidad de servicio al cliente en la empresa Electro oriente S.A. Jaén 2017”, la cual tuvo como objetivo general establecer la correlación entre inteligencia emocional y calidad de servicio, en los trabajadores de la empresa. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, con diseño no

experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por los trabajadores de la empresa siendo un total de 100 colaboradores, donde los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, los que llegaron a la conclusión que los colaboradores de esta organización poseen un nivel alto, que controlan y manejan distintas emociones, lo que permitió identificar que los colaboradores tienen una inteligencia emocional destacando las dimensiones interpersonal e intrapersonal, dado que cada quien tiene la capacidad para superar los malos momentos, además mantienen una actitud positiva, y autogestión personal así también una resistencia al estrés laboral.

Castellanos & Ushiñahua (2016), en su tesis titulada “Relaciones interpersonales y el clima organizacional en el gimnasio World Light – Chiclayo”, en la cual tuvo como objetivo general establecer cuál es la correlación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en la organización en estudio. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de nivel relacional. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa mencionada, como técnica de recolección de datos se aplicó una encuesta de 17 ítems. Donde como resultados se obtuvo que el 51% de los encuestados presentan un nivel adecuado de relaciones interpersonales, para que luego se logre identificar el 54% bueno de los encuestados en un clima organizacional adecuado, además se pudo concluir que existe una relación entre las variables Relaciones interpersonales y Clima organizacional en la empresa abordada.

Cubas (2015), en su tesis titulada “Análisis de la inteligencia emocional de la teoría de Robert Cooper, para verificar el desempeño laboral del asociado del área de cajas de la empresa Sodimac - Chiclayo 2012”, tuvo como objetivo general establecer la correlación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los socios de la entidad en estudio. La metodología del estudio, tiene un enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional, la muestra estuvo conformada por 30 personas que forman parte de los asociados del área de cajas de la empresa, los instrumentos de este estudio fueron una test de ICE de BarOn, el cual se utiliza para medir el desempeño laboral. Los resultados de esta investigación permitieron concluir que, a relación que existe entre ambas variables es directa y altamente significativa, lo que permite

que sus componentes de la inteligencia emocional estén asociados al clima laboral entre ellos; el componente interpersonal, adaptabilidad se relacionen de manera directa, por otro lado, se encuentran aquellos componentes que no tienen relación alguna con la variable inteligencia emocional, siendo estas el manejo de la tensión y el estado de ánimo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teoría relacionada con la Inteligencia Emocional

Es la que surge particularmente sobre el CI en aquellas áreas "delicadas" en las que la pertinencia de la astucia para el progreso es moderadamente menor, es decir, en aquellos espacios en los que las habilidades, por ejemplo, la autodirección y simpatía entusiastas, por ejemplo, son más definitivas que las capacidades completamente psicológicas. De esta manera, mientras que la comprensión apasionada decide la capacidad de adquirir competencia con los conceptos básicos de la moderación y demás, la aptitud entusiasta alude al nivel de dominio de esas actitudes de una manera que se refleja en el entorno laboral (Goleman, 2010).

La inteligencia emocional hace referencia a la capacidad humana de comprender, sentir, controlar y cambiar las situaciones animosas de uno mismo y del resto. Esta inteligencia no significa sofocar sentimientos, sino coordinarlos y ajustarlos. Es un tipo de aptitud mental que supervisa y coordina nuestros sentimientos en todas las perspectivas. Es el estado de ánimo para apreciar las ocasiones de la vida, desde una condición de serenidad y autoconocimiento, lo que permite al sujeto hacer un seguimiento de sus insuficiencias y aumentar sus cualidades con un sentido básico y útil (Guerri, 2016).

La inteligencia emocional también infiere inspiración hacia los demás y hacia uno mismo, buscando resultados, estableciendo elecciones bajo presión, con una visión razonable de lo que está por venir. Permite acabar teniendo en cuenta los sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, soportar las pesas y las decepciones que se sostienen en el trabajo, resalta la capacidad de completar como grupo y adoptar una disposición social y empática, que brindará más resultados potenciales a la superación personal (Guerri, 2016).

La inteligencia emocional supone otro espacio de aprendizaje sobre los individuos y sus encuentros en la vida cotidiana del trabajo y la vida cuando todo está dicho, en estos días las apuestas jerárquicas son claras para expandir la preparación de individuos y grupos, poniendo énfasis en varias dimensiones de las capacidades: La auto información y las conexiones son fundamentales para el avance individual y agregado (Gan & Triginé, 2012).

Dimensiones de inteligencia emocional

Según Goleman (2010), la medición de la inteligencia emocional, se dará en base a las siguientes dimensiones:

1. Dimensión intrapersonal

Las personas que tienen un alto nivel de inteligencia emocional, en general serán socialmente ajustadas, sociables, alegres, no estarán listas para la modestia y rumiarán sus preocupaciones. Demuestran estar enriquecidos con una capacidad trascendental para suscribirse a causas e individuos, en general recibirán obligaciones, mantendrán una visión moral de la vida y serán amables y cálidos en sus conexiones. Tu vida entusiasta es rica y adecuada, se sienten, para decirlo claramente, tranquilos consigo mismos, con sus amigos y con el universo social en el que viven. Por otra parte, el sexo femenino con un alto coeficiente intelectual demuestra una certeza académica anticipada, pueden expresar sus consideraciones claramente, estimar los problemas hipotéticos y presentar una amplia gama de intereses académicos y de buen gusto. Ella también será, en general, reflexiva, inclinada a la tensión, el estrés y la coacción, y se resiste a expresar abiertamente su resentimiento (Goleman, 2010).

Indicador conocimiento de sí mismo: Implica la facultad que tienen las personas para conocer lo bueno o malo de sí, y las situaciones en las que se puede desenvolver de manera correcta y aquellas que no son tan beneficiosas para sí mismos.

Indicador seguridad: La seguridad es un factor importante de cada ser humano, ya que influye en el desenvolvimiento de las personas, al momento de expresar sus ideas y

manifestar una opinión sobre algún tema en específico, o simplemente cuando observa que lo que ocurre no es lo correcto o puede ser mejor.

Indicador autoestima: Es la valoración positiva que tienen las personas sobre sí mismas (cualidades físicas, mentales y espirituales), los cuales en distintas ocasiones pueden llegar a superar la racionalidad y lógica, debido a que muchas veces el valor por sí mismo se encuentra sobre todas las cosas.

Indicador autorrealización: Es la satisfacción por el hecho de llegar a alcanzar y cumplir con las metas personales formando parte de un desarrollo y potencial humano, de esta manera los individuos muestran sus habilidades y talentos con la intención de hacer lo que se quiere, es considerado un logro como objetivo personal en el cual se contempla alegría.

Indicador independencia: Es la cualidad en la que cada persona posee autonomía y libertad para expresar, hacer o encomendar una acción, tener las facultades para tomar propias decisiones sin la influencia de otra persona.

2. Dimensión interpersonal

El conocimiento relacional comprende la capacidad para entender al resto y determinar cuáles son las cosas que más los persuaden, cómo funcionan y el enfoque más ideal para coordinar con ellos. Los representantes de ventas, funcionarios gubernamentales, instructores, especialistas y pioneros religiosos fructíferos serán en general personas con un alto nivel de conocimiento relacional. Una vez más, la intrapersonal comprende una capacidad correlativa, hacia el interior, que permite diseñar una imagen correcta y genuina del individuo y que nos hace aptos para utilizar esa imagen para actuar en la vida de una manera progresivamente competente (Goleman, 2010).

Indicador relaciones interpersonales: Está considerado como la relación que existe entre una persona o más, donde se toma en cuenta los medios de comunicación que intervienen para que exista un acuerdo entre ellos, además de información respecto al entorno en que se encuentre, comúnmente se realiza por el intercambio de información.

Indicador responsabilidad social: Es el término concerniente al compromiso que posee una determinada organización o sociedad, compuesta por individuos, introducidos por una valoración positiva, en otras ocasiones negativas, esta responsabilidad está ligada esencialmente a la salud de las personas y generalmente al bienestar de la población, así como cuidado de la naturaleza y seres vivos.

Indicador empatía: Es poseer un sentimiento de participación afectiva, al momento de ponerse en el lugar de la otra persona, existencia de conocer que es lo que piensa la otra persona y de esa forma se actúe conforme sea lo más conveniente.

La definición de Salovey subsume a las inteligencias personales de Gardner y las organiza hasta llegar a abarcar cinco competencias principales (Goleman, 2010):

a. El conocimiento de las propias emociones.

El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de percibir una inclinación en un momento similar al que aparece, es la base del conocimiento entusiasta. La capacidad de perseguir minuto a minuto los sentimientos propios, es importante para la intromisión mental y para la comprensión de uno mismo. Por otra parte, la impotencia de ver nuestros sentimientos reales nos abandona totalmente en su benevolencia. Las personas que tienen una seguridad más prominente de sus sentimientos en general dirigirán mejor sus vidas, ya que no tienen ninguna duda de saber cuáles son sus emociones genuinas, por ejemplo, al elegir con quién casarse o qué llamar para elegir (Goleman, 2010).

b. La capacidad de controlar las emociones.

La atención plena es una aptitud fundamental que permite controlar las emociones y ajustarlas a la ocasión. La capacidad de calmarse, de deshacerse de la inquietud, la amargura, la imprecisión tergiversada y los resultados de la no aparición. Las personas que no tienen esta capacidad siempre tienen que luchar con tensiones terribles mientras que, en realidad, las personas que superan las expectativas en la actividad de esta capacidad se recuperan significativamente más rápidamente de las desgracias y desastres de la vida (Goleman, 2010).

c. La capacidad de motivarse a sí mismo.

El control de la vida apasionada y su subordinación a un objetivo es básico para incitar y cuidar la consideración, la inspiración y la innovación. La discreción entusiasta, la capacidad de posponer la satisfacción y sofocar la impulsividad, es un imponderable que subyace a todo logro. Además, en caso de que podamos inundarnos en la condición de "transmisión", se prestará a una mejor preparación para lograr resultados extraordinarios en cualquier problema cotidiano. Las personas que tienen esta capacidad en general serán progresivamente rentables y poderosas en todas las organizaciones que intentan (Goleman, 2010).

d. El reconocimiento de las emociones ajenas.

La empatía, otro límite que depende de la atención entusiasta de uno mismo, comprende la principal "capacidad prevalente". El costo social de la falta de armonía apasionada y las razones por las que la compasión puede encender el fuego de la filantropía. Los individuos empáticos en general se sintonizarán con banderas sociales poco visibles que muestran lo que otros necesitan o necesitan, y este límite los hace progresivamente adecuados para la ejecución de ocupaciones, por ejemplo, los llamamientos de bienestar, instrucción, negocios y negocios para los ejecutivos (Goleman, 2010).

e. El control de las relaciones.

El arte de las conexiones se basa, en gran medida, en la capacidad de relacionarse lo suficiente con los sentimientos de los demás como la rivalidad o insuficiencia social y las aptitudes particulares involucradas con este personal. Estas son las habilidades que subyacen a la notoriedad, la iniciativa y la adecuación relacional. Las personas que superan las expectativas en este tipo de habilidades son generalmente "estrellas" obvias que prevalecen en todos los ejercicios identificados con la relación relacional (Goleman, 2010).

3. Dimensión adaptabilidad

En el momento en que los padres, una y otra vez, se niegan a indicar simpatía hacia un alcance específico de los sentimientos de sus familiares, por ejemplo, el llanto o sus

apasionadas necesidades, la persona dejará de comunicar ese tipo de sentimientos e incluso podrá renunciar a ellos. En esta línea, y cuando todo está dicho, los sentimientos que están más o menos expresamente descorazonados en la adolescencia temprana pueden desaparecer totalmente de la colección entusiasta de un individuo. Ser considerado como un factor esencial cuando se trabaja con más personas, ya que tendrá una gran correspondencia y un tratamiento fenomenal entre los asociados (Goleman, 2010).

Indicador solución de problemas: Es la actitud que poseen las personas para dar una solución a las cosas o conflictos que se presentan en el camino, con este fin se puede llegar a manifestar diferentes alternativas de salidas frente a situaciones inesperadas.

Indicador prueba de la realidad: Es la habilidad que tiene una persona para hacer diferencia entre lo esperado y lo que muestra la realidad, con el fin que demuestre que se mantiene sobre los pies en la tierra.

Indicador flexibilidad: Se entiende a la característica de formar parte de una disposición por asumir un cambio y adaptarse a nuevas situaciones, muchas veces se asumen nuevas condiciones que tienen la voluntad y susceptibilidad para afrontar nuevas situaciones.

4. Dimensión manejo de tensión

Entre las medidas que mejor han demostrado en la lucha contra la presión está el tratamiento psicológico para ajustar los diseños de idea que lo administran. Este tratamiento intenta llevar al paciente a distinguir, cuestionar y relativizar las contemplaciones que se cubren en el centro de la fijación y establecer un programa de ejercicios encantadores que aseguran algún tipo de desviación, por ejemplo, ejercicios de alto impacto, que tienen: Resultó ser una de las estrategias más exitosas para sacudirse tanto la penumbra suave como otras disposiciones negativas (Goleman, 2010).

Tolerancia a la tensión: Es el pensamiento positivo y actitud frente a situaciones de tensión o amenazas, donde el individuo se encarga de aprender y en lugar de huir de estas situaciones se encarga de manifestar una actitud positiva para ser mejor persona y garantizar su crecimiento profesional.

Control de impulsos: Es la habilidad que poseen las personas para demostrar que tiene la fortaleza de resistir a momentos o tentaciones actuales que implican capacidad para que se acepten impulsos agresivos, esta habilidad permite controlar la agresión, como manifestación de una conducta responsable.

5. Dimensión ánimo

El estado de ánimo se identifica con la esperanza, por lo que es algo comparativo, siempre y cuando no sea un sueño, increíble e inocente, el pensamiento positivo es una mentalidad que evita caer en la indiferencia, la tristeza o la desdicha a pesar de la aflicción, muchas veces la caracterizan como indicado por la manera en que los individuos se revelan sus triunfos y decepciones. Mientras que el pensador positivo encuentra la razón de sus decepciones en algo que se puede cambiar y probablemente luchará más adelante, el preocupado asume la culpa de sus desgracias, y las atribuye a una marca comercial cercana al hogar que no se puede ajustar (Goleman, 2010).

Felicidad: La felicidad está relacionado con el estado de ánimo positivo, que indica satisfacción, alguien que se siente a gusto, contento y complacido, en muchas ocasiones se muestra como algo relativo y subjetivo, por lo que existen actividades donde los factores internos y externos forman parte del crecimiento o estabilidad emocional.

Optimismo: Por su influencia en todas las situaciones de la vida de un individuo, las emociones se localizan en la mitad de la existencia; la capacidad de las personas para utilizarlas actúa como un vaticinador de su éxito. La habilidad de planificar, de pensar, solventar, concentrarse, problemas, tomar decisiones y otras acciones cognitivas necesarias para la vida pueden quedar entorpecidas o beneficiadas por las emociones. Así pues, el conjunto emocional de un individuo, junto a su habilidad para regular y manejar esas tendencias innatas, provee las limitaciones de sus habilidades mentales y establecen los logros que podrá lograr en la vida. Habilidades emocionales es el entusiasmo, la satisfacción por lo que se realiza o la esperanza simbolizada en unos estímulos perfectos para el triunfo. Por ello a la inteligencia emocional forma parte de la aptitud habilidosa para la vida.

1.3.2 Teoría relacionada con el Clima Organizacional

El clima organizacional se ve como un canal a través del cual pasan los fenómenos del objetivo de una asociación que, cuando es vista por las personas que la influyen, crea un clima organizacional específico que influye en las inspiraciones y conductas y, claramente, causa diferentes ramificaciones para la asociación. De aquí en adelante, su examen se utiliza generalmente, como un factor que refleja las ocasiones de una asociación, las oficinas o trabas que el trabajador encuentra para actuar y actuar en el entorno laboral (Iglesias & Sánchez, 2015).

El Clima organizacional, es actualmente importante para prácticamente todas las organizaciones: familias, empresarios, organizaciones de pequeña escala o PYME, debido a su impacto en los procedimientos mentales y con autoridad, por ejemplo, correspondencia, liderazgo básico, pensamiento crítico, aprendizaje, la inspiración, y su repercusión en el dominio de la asociación y en el cumplimiento de sus individuos. En consecuencia, es vital que estos se encuentren en condiciones ideales desde adentro, donde exista el cumplimiento de su personal, por lo que tiene un impacto en la eficiencia. (Chirinos, Meriño & Martínez, 2018).

La satisfacción personal de los trabajadores apoya el logro y la calidad perpetua de las asociaciones. Saber, verificar e interceder esta verdad del trabajo es un aparato vital para la eficiencia en mercados progresivamente temperamentales y fugaces. Entre los numerosos indicadores concebibles para conocer la naturaleza de la vida laboral, el clima organizacional es un destacado entre los más notables, a la luz del hecho de que permite una manera firme y explícita de lidiar con los discernimientos que los individuos tienen sobre la asociación con la que se relacionan. Están conectados y sobre diversas sustancias del trabajo (Toro & Sanín, 2013).

Se describe un clima constructivo a la luz del hecho de que las personas ven las sustancias de trabajo positivamente como la ayuda que reciben de sus gerentes y socios, la naturaleza del tratamiento entre las personas, la lucidez con la que cuentan sobre lo que hacen, la accesibilidad de los dispositivos y activos para realizar trabajos, seguridad, inteligibilidad,

entre otros. Las asociaciones con atmósferas positivas tienen una capacidad más prominente para adaptarse, enfrentar mejor la vulnerabilidad y apoyar el avance y la mejora (Toro & Sanín, 2013).

Dimensiones del clima organizacional

1. Dimensión relaciones interpersonales

El clima organizacional, explora dos aspectos importantes de la calidad de la vida de relación en el trabajo. Se trata de las percepciones de cooperación y respeto, cada una de las cuales se puede examinar por separado para valorar su contribución individual a las percepciones de la calidad del trato interpersonal en el trabajo.

La variable de trato interpersonal se caracteriza por la impresión de cuánto se causa el personal entre sí y sus conexiones son de participación y consideración. Las partes de esta variable, cooperación y respeto, y otro componente llamado responsabilidad, conforman una clasificación explicativa llamada valores colectivos. En esto, los componentes cuyo peso relativo influye con un cierto objetivo en mente, las conexiones relacionales se reconocen de manera independiente y en una metodología específica. En cualquier caso, en esta sección analizaremos solo la variable tratamiento interpersonal que cubre los dos segmentos iniciales (Toro & Sanín, 2013).

Indicador cooperación: Está determinado por el conjunto de acciones que realiza un grupo de personas para alcanzar una meta, para ello implica también contar con la colaboración, apoyo y ayuda mutua entre el personal.

Indicador respeto: Es el sentimiento ligado a la consideración y cortesía o amabilidad con otras personas, el cual presenta atención a las personas que se encuentran alrededor, donde implica que la persona que tiene este valor posee los valores morales que le permiten conllevar distintas emociones.

2. Dimensión sentido de pertenencia

Esta medida influye en la inspiración y, posteriormente, en la ejecución en el trabajo. En las investigaciones completadas por el Centro de Investigación sobre el Comportamiento

Organizacional, se investiga desde el nivel de recolección, a diferencia de la dimensión individual. Este tipo de evaluación ofrece otro punto de vista lógico en la investigación de factores jerárquicos, mientras se concentra en la evaluación de partes de la reunión y la asociación con consecuencias para la naturaleza de la vida laboral y la rentabilidad, en oposición a los componentes de los tribunales individuales donde Los contrastes entre individuos pueden dar una perspectiva unilateral de la verdad de la organización (Toro & Sanín, 2013).

El compromiso organizacional ha sido analizado, tradicionalmente, a través de tres ángulos, para ser específica, estandarizando el deber, la progresión y la responsabilidad emocional. El principal alude al compromiso de que el representante proceda en la asociación ya que ha sido una fuente de tratamiento considerada por la asociación. La segunda es la responsabilidad obtenida de las relaciones de ventaja de ahorro de dinero establecidas por el personal con la organización y la tercera, la dedicación obtenida de la conexión y el sentimiento de tener un lugar del individuo en la asociación (Toro & Sanín, 2013).

El segundo componente del sentido de pertenencia es la responsabilidad. Este permite una medida general de la percepción del nivel de cumplimiento de las tareas por parte de compañeros, jefes y directivos. No es una evaluación de la propia responsabilidad. Las personas en el trabajo asumen tareas, funciones y compromisos, su cumplimiento es observado por parte de jefes y compañeros (Toro & Sanín, 2013).

Indicador grado de compromiso y responsabilidad: Es la obligación que tiene cada persona y siente la necesidad de cumplir con un pacto dado de mutuo acuerdo, es la capacidad que tienen las personas para realizar las actividades pactadas, y poseen una alta probabilidad de alcanzar lo que desea.

3. Dimensión retribución

Está considerado como el grado de equilibrio evidenciada en el salario y los beneficios procedentes del trabajo, las personas constantemente comparamos los aportes que hacemos en el trabajo (contribución) con lo que se obtiene a cambio (retribución) y, el saldo de este balance, lo confrontamos con el de la relación contribución retribución de un “otro

significativo” en quien se identifican características en común que lo hacen susceptible de comparación. Este otro de comparación puede ser alguien que pertenece a la misma empresa en un cargo en el que se identifican condiciones similares o pueden ser personas que se encuentran en otras organizaciones y que tienen características en común, como por ejemplo el nivel de educación, el rango del cargo, el área de conocimiento, entre otras (Toro & Sanín, 2013).

En la categoría de contribución se puede incluir todo lo que la persona aporta en su trabajo como su experiencia, formación, esfuerzo, edad, apariencia física, entre otros y en la categoría de retribución no se encuentra solamente la compensación económica sino también todos aquellos beneficios que se derivan del trabajo, como la variedad de la tarea, el reconocimiento, las posibilidades de acceder a actividades extra laborales, entre otros (Toro & Sanín, 2013).

Indicador grado de equidad en beneficios y remuneración: Está referido al área de recursos humanos donde la compensación de forma particular se puede ver como la percepción que tienen los trabajadores de una compensación por el trabajo que realizan, muchas veces se enlaza principalmente al salario y en otras ocasiones otro tipo de beneficios e incentivos.

4. Dimensión disponibilidad de recursos

Es la percepción del grado en que el personal cuenta con los equipos, los implementos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo. Donde se evidencia si persona percibe tener o no a su disposición insumos e instrumentos indispensables para llevar a cabo sus tareas y cumplir con sus responsabilidades. Para ejecutar a cabalidad su trabajo una persona puede necesitar equipos tales como instrumentos de medida, computador, aparatos especializados y demás elementos tecnológicos sin los cuales tendrá dificultad para cumplir con sus obligaciones. También podrá necesitar implementos de oficina o de protección como papelería y formatos, equipos de protección auditiva, uniformes o zapatos especiales o señales de riesgo, además de otras herramientas (Toro & Sanín, 2013).

Se trata de condiciones que le hacen posible la tarea, se la facilitan o lo protegen de condiciones adversas a su salud, bienestar o integridad física. Puede ocurrir que el trabajador no cuenta definitivamente con algunos implementos, que no están a su disposición cuando los requiere o que debe compartirlos con otros trabajadores. También puede pasar que debe solicitarlos a terceros y, en ocasiones, esperar a que se le entreguen, no siempre en forma ágil y oportuna (Toro & Sanín, 2013).

Indicador información: Es la facilidad que presenta una empresa para brindar la información necesaria a sus trabajadores, con el cual puedan realizar sus actividades de manera eficiente, además se tomará en cuenta la oportunidad de permanecer atento a las cosas que están sucediendo dentro de una determinada organización.

Indicador equipos: Es la facilidad que poseen los trabajadores como herramientas de trabajo para contribuir con las actividades que realizan dentro de una empresa, estos equipos están gestionados por el área de administración quienes ponen a disponibilidad los recursos necesarios para la producción.

5. Dimensión estabilidad

Es la percepción del grado en que los empleados ven claras posibilidades de permanencia de la empresa y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo. De acuerdo a las percepciones sobre las posibilidades de permanencia de la empresa en el medio, el cual constituye un aspecto de la imagen o el buen nombre que los colaboradores se hacen de la organización a la que pertenecen y puede incidir de manera positiva en el deseo de permanecer vinculado a ella (Toro & Sanín, 2013).

El cual es de suma importancia en la medida en que las expectativas de las personas pueden motivar esfuerzos dirigidos a conseguir ciertos niveles de desempeño que consideran deseables y que, a su vez, les permitirán alcanzar tales resultados o evitar consecuencias negativas. Por tal motivo, en la medida en que los colaboradores tengan la expectativa de que al esforzarse y obtener niveles adecuados de desempeño podrán permanecer en la empresa, se aumenta la posibilidad de que realicen tales esfuerzos en su trabajo (Toro & Sanín, 2013).

Indicador grado de permanencia: Es aquel que se utiliza para la asignación de aquello que se encuentra determinado por situaciones que se afrontan en el tiempo, así mismo, se toma en cuenta, la permanencia es la cualidad que posee una persona para estar de manera constante en algún lugar determinado.

6. Dimensión claridad

Es el grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y sobre el funcionamiento de la empresa. El cual se refiere a tres aspectos bien definidos. Ante todo, como cualquiera otra característica del compromiso organizacional, está centrada en la percepción del trabajador. Siendo importante la exploración de imágenes o impresiones subjetivas derivadas de la experiencia cotidiana del trabajador y de modos colectivos de ver la realidad. No se refiere a hechos objetivamente registrados. Pero se sabe que estas percepciones son elementos que nutren la formación de juicios, de actitudes y de disposiciones a reaccionar (Toro & Sanín, 2013).

Como segundo componente importante se tiene a la información apropiada sobre el trabajo, la cual tiene que ver con las particularidades de las tareas que debe realizar la persona, las normas y principios que debe tener en cuenta, las metas y resultados hacia los que debe orientar sus esfuerzos, las políticas, instructivos, procedimientos y conductas que son esperadas y también las que pueden ser sancionadas por considerarlas inadecuadas. Aquí se deben considerar también otros aspectos de la prescripción del trabajo que no suelen estar escritos pero que son esperados (Toro & Sanín, 2013).

Un tercer componente de la definición es la percepción relativa al funcionamiento de la empresa. Se trata de los objetivos institucionales, los planes estratégicos, la misión y visión, las realidades contextuales que afectan la empresa como la economía, la competencia, o las características del mercado, entre muchas otras realidades. Cuando la organización mantiene estrategias informativas, apropiadas para su personal, sobre todos estos asuntos es más probable que se generen percepciones de claridad organizacional. Cuando este tipo de información no llega oportunamente se crean vacíos informativos que suelen suplirse con las conjeturas de algunos y las suspicacias de otros. De estas situaciones se derivan,

entonces, percepciones de falta de claridad. La falta de claridad real o percibida suele estimular suspicacias, rumores, incertidumbres y, como consecuencia, desconfianza y pérdida de compromiso (Toro & Sanín, 2013).

Indicador coherencia en la dirección: Esta puede ser una característica del comportamiento de una persona o también una particularidad de la vida colectiva de un grupo o de una organización. Dado que la conducta de los líderes condiciona enormemente la cultura de la organización puede esperarse que el grado de coherencia que se aprecia en un equipo de trabajo o en una empresa se relacione estrechamente con el que exhiben sus líderes.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera de Lambayeque 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Esta investigación se justifica de manera teórica, conforme al sustento y aporte de distintos autores para el marco teórico de las variables en estudio, lo cual permitirá complementar este estudio y garantizar la calidad de información que se presente en la investigación. Para la variable inteligencia emocional se tomará en cuenta al autor Goleman (2010), quien además aportó teoría para la medición de esta variable, por otro lado, para la variable clima organizacional se tomará en cuenta al autor Toro & Sanín (2013), quien aportó con la teoría concerniente a este tema.

En cuanto a la justificación práctica esta investigación aborda una problemática existente en una empresa molinera, y pretende dar a conocer los puntos que se encuentran en declive respecto al clima organizacional, siendo de suma importancia ya que influye en el desempeño laboral de los trabajadores, además contribuirá en la información que se manifieste sobre la inteligencia emocional ya que existen factores que influyen para el desenvolvimiento de una organización y es importante que las personas que se encuentran a cargo de ella o en la alta dirección conozcan estos factores.

Asimismo, este estudio se justifica de manera metodológica, porque ha seguido un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y nivel relacional para su desarrollo, además se ha seguido la operacionalización de las variables para realizar la teoría, y la elaboración de los instrumentos han sido tomados de modelos ya definidos, para la variable inteligencia emocional, se tiene el inventario de inteligencia emocional Bar-On, el cual tiene una adaptación peruana por Nelly Ugarriza (2004), además para la variable clima organizacional se empleará la escala del Clima Organizacional, EDCO, tomada del autor Acero y Echeverry (2006).

1.6. Hipótesis

H: La relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera -Lambayeque 2019, es altamente significativa.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de inteligencia emocional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019.

Identificar el nivel del clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019.

Identificar la relación de inteligencia emocional y las dimensiones de clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019.

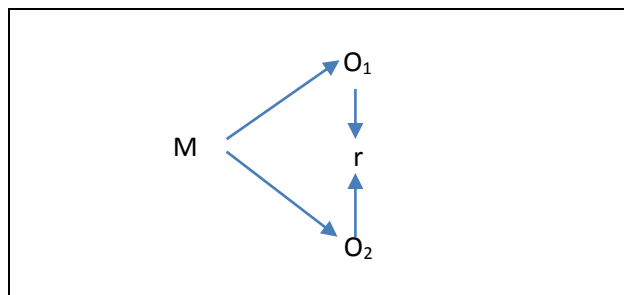
Identificar la relación de clima organizacional y las dimensiones de inteligencia emocional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, dado que el autor empleó un análisis estadístico para la medición de las variables en estudio. Asimismo, el nivel de este estudio fue correlacional, dado que, tras la descripción de ambas variables, tanto inteligencia emocional y clima organizacional, para hallar la relación entre ambas variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El diseño de investigación es el no experimental, dado que el investigador no pretendió realizar ningún tipo de modificación o alteración en las variables, su intención fue medirlas en el estado en que se encuentran tanto en tiempo y en un contexto determinado (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).



En donde:

M = Los colaboradores de la empresa molinera

O1 = Inteligencia emocional

O2 = Clima organizacional

r = Relación

2.2. Población y muestra

La población es el conjunto de elementos, cosas, personas y unidades concernientes al objeto de estudio, tras ello se pudo realizar la recolección de datos para el cumplimiento de los objetivos del estudio. En la presente investigación la población estuvo conformada por los 120 trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019.

La muestra fue censal, dado que fue conformada por la totalidad de la población, es decir por los 120 trabajadores de la empresa; para lo cual se empleó un muestreo no probabilístico, haciendo uso de los criterios de selección.

2.3. Variables, Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable inteligencia emocional

Variable	Inteligencia emocional			
Definición conceptual	Definición operacional			
	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
<p>Bar-On, en entrevista a Molina, L (2014) Define a la inteligencia emocional como un conjunto de competencias, herramientas y comportamientos emocionales y sociales, que determinan cómo percibimos, entendemos y controlamos nuestras emociones. Todas estas competencias, herramientas y comportamientos nos ayudan a entender cómo se sienten los demás y cómo relacionarnos con ellos, además de hacer frente a obligaciones, desafíos y presión diarios.</p>	<p>Intrapersonal</p> <p>Interpersonal</p> <p>Adaptabilidad</p> <p>Manejo de Tensión</p> <p>Animo</p>	<p>Conocimiento E. de sí mismo</p> <p>Seguridad</p> <p>Autoestima</p> <p>Autorrealización</p> <p>Independencia</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Responsabilidad social</p> <p>Empatía</p> <p>Solución de problemas</p> <p>Prueba de la realidad</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Tolerancia a la tensión</p> <p>Control de impulsos</p> <p>Felicidad</p> <p>Optimismo</p>	<p>Inventario de Inteligencia emocional Bar-On (I-CE), 1997. Toronto – Canadá; adaptación Peruana por Nelly Ugarriza (2004)</p> <p>Confiabilidad: La consistencia interna, para el inventario general es muy alto 0.93 y para los componentes del (I - CE) oscila entre 0.71 y 0.91</p> <p>Validez: La validez, tiene una carga factorial que oscila entre 0.61 a 0.92</p>	<p>La escala es ordinal</p>

Fuente: Marco teórico

Elaboración: Propia

Tabla 2.
Operacionalización de la variable Clima organizacional

Variable	Clima Organizacional			
Definición Conceptual	Definición Operacional			
	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
El clima organizacional se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización (Toro & Sanín, 2013).	Relaciones interpersonales Sentido de pertenencia Retribución Disponibilidad de recursos Estabilidad Claridad y coherencia en la dirección	Cooperación Respeto Grado de compromiso y responsabilidad Grado de equidad en beneficios y remuneración Información Equipo Grado de permanencia Claridad de la alta dirección	Escala de Clima Organizacional (EDCO), Acero. Y, Echeverry. L, y otros (2006). Colombia.	La escala es ordinal

Fuente: Marco teórico
Elaboración: Propia

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

Para la evaluación de la variable inteligencia emocional se tomó en cuenta el modelo de EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory, cuyo autor fue Reuven Bar-On de procedencia: Toronto-Canadá, cuya adaptación peruana fue brindada por Nelly Ugarriza Chávez, esta evaluación tiene una duración sin límite de tiempo aproximadamente de 30 a 40 minutos. La aplicación, es de personas de 15 años a más. Nivel lector de sexto grado de primaria, este instrumento tiene una confiabilidad de 0.85 en alfa de Cronbach, de acuerdo a su consistencia interna. La encuesta concerniente a inteligencia emocional estuvo conformada por 133 ítems, de acuerdo a sus dimensiones; la primera dimensión intrapersonal,

conformada por 26 ítems, la dimensión interpersonal con 27 ítems, la dimensión adaptabilidad conformada por 25 ítems, la dimensión manejo de tensión la cual estuvo conformada por 28 ítems y finalmente la dimensión ánimo, la cual estuvo conformada por 27 ítems, la cual será medida bajo una escala ordinal.

Para la variable clima organizacional se evaluó un cuestionario de 40 ítems, donde sus dimensiones estuvieron conformadas por relaciones interpersonales conformada por 7 ítems, la dimensión sentido de pertenencia estuvo conformada por 7 ítems, la dimensión retribución estuvo conformada por 7 ítems, la dimensión disponibilidad de recursos conformada por 7 ítems, la dimensión estabilidad conformada por 7 ítems, la dimensión claridad conformada por 3 ítems y coherencia en la dirección conformado por 2 ítems, la cual fue medida bajo una escala ordinal.

Confiabilidad

La confiabilidad realizada sobre el Baron I-CE se ha concentrado en la estabilidad interna y la seguridad del test. Los coeficientes alfa de Cronbach, se observa que la estabilidad interna para el inventario total es muy alta de 0,93; para los componentes del I-CE fluctúa entre 0,77 y 0,91.

Validez

Los diferentes estudios de legalidad del I-CE, fundamentalmente están orientados a establecer cuán exitoso y eficaz es el instrumento en la evaluación que se propuso; la prueba Chi cuadrado, para comprobar la precisión del modelo fue significativa, por lo que se comprueba la estructura factorial de 5 a 1, formulada por Bar-On (1997), la carga factorial entre los elementos va de 0,61 a 0,92.

Evaluación del clima organizacional – Escala EDCO.

El instrumento es la Escala de Clima Organizacional (EDCO), cuyos autores fueron Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, la cual tiene una naturaleza Santafé de Bogotá, la cual es una fundación Universitaria Konrad

Lorenz, el cual tiene como fin en una entidad reconocer un parámetro a nivel general sobre la impresión que las personas poseen dentro de la entidad y la entidad sobre ellos. Adicionalmente brinda retroinformación sobre los procesos que establecen las conductas organizacionales, autorizando introducir modificaciones planificadas tanto en las actitudes y conductas de los integrantes, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la forman. La puntuación alta indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. La EDCO está dirigida a los funcionarios de una empresa, dentro del área administrativa. La prueba tiene una duración de 40 minutos, y está conformada por 40 ítems.

Escalas:

Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se determinan 3 intervalos de la misma dimensión fraccionando la desigualdad de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel bajo: De 40 a 93 puntos.
- Promedio: De 94 a 147 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200.

Sub escalas: En EDCO hay sub escalas que valoran características específicas del clima organizacional como son:

1. Relaciones interpersonales
1. Estilo de dirección
1. Sentido de pertenencia
1. Retribución
1. Disponibilidad de recursos

1. Estabilidad

1. Claridad y coherencia en la dirección.

1. Valores colectivos

Características de los Ítems

Los ítems están conformados por una afirmación o juicio que estuvo relacionado con el clima organizacional y una escala valorativa que permitió al sujeto exteriorizar su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala.

2.5.Procedimiento de análisis de datos

Respecto a la medición de la variable Inteligencia emocional, según el inventario de Bar-On, se tomó en cuenta las siguientes escalas para ello:

- Nivel bajo: 133-266 puntos.

- Nivel regular: 267- 340 puntos.

- Nivel alto: 341- 373 puntos.

De acuerdo a la medición de la variable clima organizacional, el análisis de datos se realizó de acuerdo a las escalas que presentó el mismo modelo, tomando en cuenta las siguientes:

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.

- Promedio: De 94 a 147 puntos

- Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200.

Ambos instrumentos fueron calificados de acuerdo a los criterios implementados por los autores de cada uno de los modelos, además se evidenció que para el desarrollo se elaboró tablas estadísticas, donde se dieron a notar la frecuencia y porcentajes de cada uno de los resultados por variable.

Ello garantizó el cumplimiento de los objetivos de manera que se puedan medir las variables en su totalidad.

2.6. Criterios éticos

En el presente estudio se aborda los siguientes aspectos éticos, según el Informe Belmont (1979):

A. Límites entre práctica de investigación.

B. Principios éticos básicos:

Respeto a las personas: En la presente investigación, la propiedad intelectual se considera a lo largo de su avance, ya que se elige para hacer referencia a los compromisos permitidos por personas externas. Del mismo modo, se guarda el carácter de la población general que ha contribuido en las revisiones generales y se abstiene de cambiar las reacciones del equivalente.

Beneficencia: El estudio garantiza que el compromiso que le está dando a la sociedad lo afecta positivamente y los destinos que desea satisfacer.

Justicia: El estudio se ha dirigido utilizando estrategias sensatas, considerando los datos más apropiados incluidos en el examen. Dando información genuina que presente innovación en los compromisos de cada factor. Dar la seguridad para mostrar la verdad del problema.

C. Aplicaciones

Consentimiento informado: La información recopilada fue válida y con el consentimiento de los miembros del estudio, al igual que los datos adicionales utilizados para el método de obtención de la información, se tomaron mediante las técnicas establecidas por el elemento donde se dirigió la investigación.

Anonimato: Los datos obtenidos de los encuestados pueden ser utilizados con fines académicos, no fueron revelados a personas ajenas al examen.

2.7.Criterios de Rigor Científico

Según Noreña, Alcaráz, Rojas & Rebolledo (2012), se deben tener en cuenta los siguientes criterios en una investigación:

Legitimidad: El respeto por la propiedad intelectual es la premisa que supervisa el presente examen; a lo largo de estas líneas, todas las hipótesis y definiciones representadas en el presente estuvieron representadas por las instrucciones APA.

Veracidad: Los datos mostrados son la consecuencia genuina del examen ejecutado, no habrá control de los datos que beneficiaron los objetivos de exploración.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019.

Tabla 3.
Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional

		Inteligencia emocional	Clima organizacional
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,944**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,944**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 3 se muestran los resultados de la relación existente entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional, donde se obtuvo que estas se encuentran relacionadas de manera positiva fuerte y significativa, lo cual lo respalda el coeficiente de correlación de 0.944, además se obtuvo un sig. Bilateral de 0,000; lo que indica que se puede aceptar que existe una relación positiva (ambas variables aumentan o disminuyen simultáneamente) y significativa (sig. Bilateral es menor a 0,05) entre ambas variables.

Identificar el nivel de inteligencia emocional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019.

Tabla 4.
Variable inteligencia emocional

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja	57	48%
Media	55	46%
Alta	8	7%
Total	120	100%

Fuente: Tabulación realizada
Elaboración: Propia

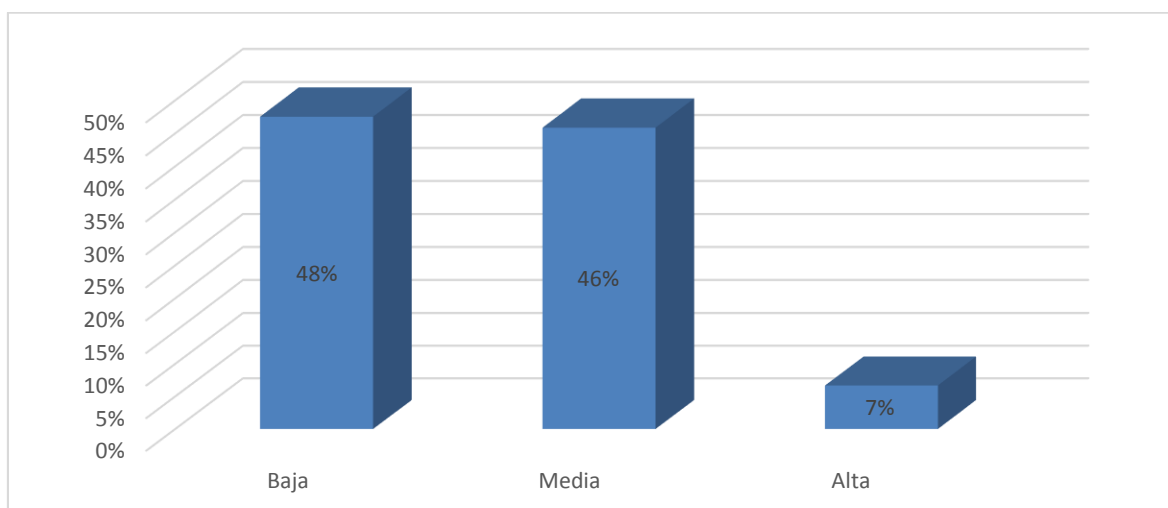


Figura 1. Inteligencia emocional

Fuente: Tabulación realizada
Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 4 y figura 1, se pudo mostraron los resultados de la variable Inteligencia emocional de los trabajadores donde se evidenció que se encuentra en un nivel bajo en un 48%, esto debido a que algunas ocasiones esperan que se les diga cómo hacer las cosas, también algunos sienten desagrado por las personas conocidas e incluso sienten que algo malo les pasa a ellos; también mencionar que el 46% indicó que tiene un nivel medio y finalmente el 7% tiene una inteligencia emocional en nivel alto.

Identificar el nivel del clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019.

Tabla 5.
Variable clima organizacional

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja	59	49%
Media	53	44%
Alta	8	7%
Total	120	100%

Fuente: Tabulación realizada
Elaboración: Propia

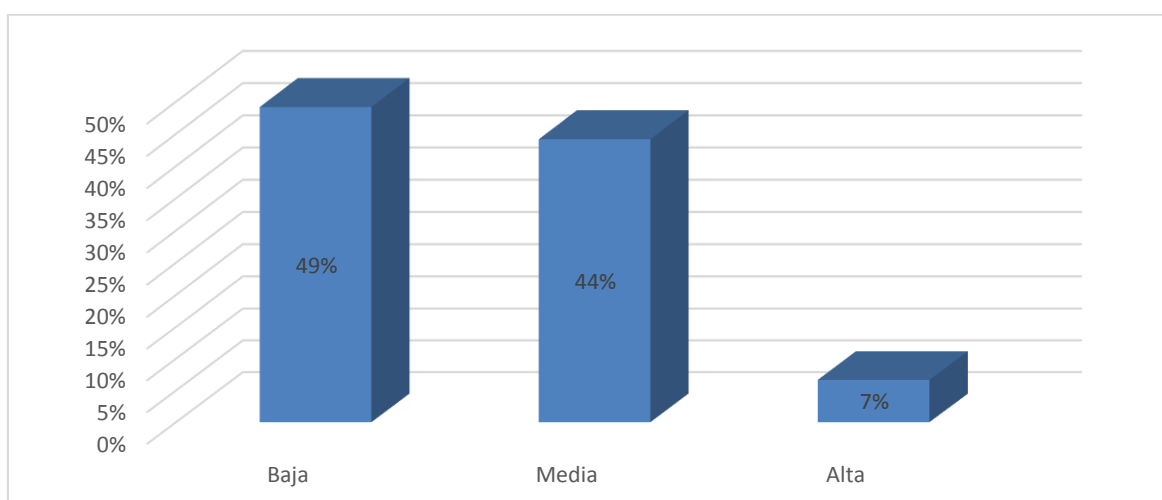


Figura 2. Clima organizacional

Fuente: Tabulación realizada
Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 5 y figura 2, se muestran los resultados de la variable clima organizacional en los trabajadores de la empresa molinera en Lambayeque, donde se obtuvo que, el 49% manifiesta un clima organizacional bajo, esto es debido a que, en algunas ocasiones no consideran la opinión de otros porque no suelen apoyarse y en ocasiones no siempre están de acuerdo con algunas decisiones de la empresa; mientras que el 44% indicaron que se encuentra en un nivel medio y tan solo el 7% se encuentra en un nivel alto.

Identificar la relación de inteligencia emocional y las dimensiones de clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019.

Tabla 6.

Relación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales

		Inteligencia emocional	Relaciones interpersonales
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,610**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,610**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 6 se muestran los resultados de la relación existente entre la variable inteligencia emocional y la dimensión relaciones interpersonales, donde se obtuvo que estas se encuentran relacionadas de manera positiva débil, lo cual lo respalda el coeficiente de correlación de 0.610, además se obtuvo un sig. Bilateral de 0,000, que es menor a 0,05, lo que indica que se puede aceptar que existe relación entre la variable y la dimensión.

Tabla 7.*Relación entre inteligencia emocional y sentido de pertenencia*

		Inteligencia emocional	Sentido pertenencia
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,565**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Sentido pertenencia	Correlación de Pearson	,565**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 7, se muestran los resultados de la relación existente entre la variable inteligencia emocional y la dimensión sentido de pertenencia, donde se obtuvo que estas se encuentran relacionadas de manera positiva débil, lo cual lo respalda el coeficiente de correlación de 0.565, además se obtuvo un sig. Bilateral de 0,000, que es menor a 0,05, lo que indica que se puede aceptar que existe relación entre la variable y la dimensión.

Tabla 8.
Relación entre inteligencia emocional y retribución

		Inteligencia emocional	Retribución
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,597**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Retribución	Correlación de Pearson	,597**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 8, se muestran los resultados de la relación existente entre la variable inteligencia emocional y la dimensión retribución, donde se obtuvo que estas se encuentran relacionadas de manera positiva débil, lo cual lo respalda el coeficiente de correlación de 0.597, además se obtuvo un sig. Bilateral de 0,000, que es menor a 0,05, lo que indica que se puede aceptar que existe relación entre la variable y la dimensión.

Tabla 9.*Relación entre inteligencia emocional y disponibilidad de recursos*

		Inteligencia emocional	Disponibilidad recursos
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,674**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Disponibilidad recursos	Correlación de Pearson	,674**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 9, se muestran los resultados de la relación existente entre la variable inteligencia emocional y la dimensión disponibilidad de recursos, donde se obtuvo que estas se encuentran relacionadas de manera positiva débil, lo cual lo respalda el coeficiente de correlación de 0.674, además se obtuvo un sig. Bilateral de 0,000, que es menor a 0,05, lo que indica que se puede aceptar que existe relación entre la variable y la dimensión.

Tabla 10.
Relación entre inteligencia emocional y estabilidad

		Inteligencia emocional	Estabilidad
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,648**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Estabilidad	Correlación de Pearson	,648**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 10, se muestran los resultados de la relación existente entre la variable inteligencia emocional y la dimensión estabilidad, donde se obtuvo que estas se encuentran relacionadas de manera positiva débil, lo cual lo respalda el coeficiente de correlación de 0.648, además se obtuvo un sig. Bilateral de 0,000, que es menor a 0,05, lo que indica que se puede aceptar que existe relación entre la variable y la dimensión.

Tabla 11.*Relación entre inteligencia emocional y claridad y coherencia*

		Inteligencia emocional	Claridad y coherencia
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,595**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Claridad y coherencia	Correlación de Pearson	,595**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 11, se muestran los resultados de la relación existente entre la variable inteligencia emocional y la dimensión claridad y coherencia, donde se obtuvo que estas se encuentran relacionadas de manera positiva débil, lo cual lo respalda el coeficiente de correlación de 0.595, además se obtuvo un sig. Bilateral de 0,000, que es menor a 0,05, lo que indica que se puede aceptar que existe relación entre la variable y la dimensión.

Identificar la relación de clima organizacional y las dimensiones de inteligencia emocional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019.

Tabla 12.
Relación entre el clima organizacional e intrapersonal

		Clima organizacional	Intrapersonal
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,831**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Intrapersonal	Correlación de Pearson	,831**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 12, se muestran los resultados de la relación existente entre la variable clima organizacional y la dimensión intrapersonal, donde se obtuvo que estas se encuentran relacionadas de manera positiva fuerte, lo cual lo respalda el coeficiente de correlación de 0.831, además se obtuvo un sig. Bilateral de 0,000, que es menor a 0,05, lo que indica que se puede aceptar que existe relación entre la variable y la dimensión.

Tabla 13.*Relación entre clima organizacional e interpersonal*

		Clima organizacional	Interpersonal
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,870**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Interpersonal	Correlación de Pearson	,870**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 13, se muestran los resultados de la relación existente entre la variable clima organizacional y la dimensión interpersonal, donde se obtuvo que estas se encuentran relacionadas de manera positiva fuerte, lo cual lo respalda el coeficiente de correlación de 0.870, además se obtuvo un sig. Bilateral de 0,000, que es menor a 0,05, lo que indica que se puede aceptar que existe relación entre la variable y la dimensión.

Tabla 14.*Relación entre el clima organizacional y adaptabilidad*

		Clima organizacional	Adaptabilidad
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,869**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Adaptabilidad	Correlación de Pearson	,869**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 14, se muestran los resultados de la relación existente entre la variable clima organizacional y la dimensión adaptabilidad, donde se obtuvo que estas se encuentran relacionadas de manera positiva fuerte, lo cual lo respalda el coeficiente de correlación de 0.869, además se obtuvo un sig. Bilateral de 0,000, que es menor a 0,05, lo que indica que se puede aceptar que existe relación entre la variable y la dimensión.

Tabla 15.*Relación entre el clima organizacional y manejo de tensión*

		Clima organizacional	Manejo de tensión
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,795**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Manejo de tensión	Correlación de Pearson	,795**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 15 se muestran los resultados de la relación existente entre la variable clima organizacional y la dimensión relaciones manejo de tensión, donde se obtuvo que estas se encuentran relacionadas de manera positiva moderada, lo cual lo respalda el coeficiente de correlación de 0.795, además se obtuvo un sig. Bilateral de 0,000, que es menor a 0,05, lo que indica que se puede aceptar que existe relación entre la variable y la dimensión.

Tabla 16.*Relación entre el clima organizacional y el ánimo*

		Clima organizacional	Ánimo
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,671**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Ánimo	Correlación de Pearson	,671**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 16 se muestran los resultados de la relación existente entre la variable clima organizacional y la dimensión ánimo, donde se obtuvo que estas se encuentran relacionadas de manera positiva moderada, lo cual lo respalda el coeficiente de correlación de 0.671, además se obtuvo un sig. Bilateral de 0,000, que es menor a 0,05, lo que indica que se puede aceptar que existe relación entre la variable y la dimensión.

3.2. Discusión de resultados

En la tabla 3, se muestran los resultados de la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019, donde se encontró que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0,944 y un sig. Bilateral de 0,000, el cual es menor a 0,05. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Romero (2016), en su tesis titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional”, señala que existe una relación positiva y altamente significativa entre ambas variables. Además, el aporte brindado por Toro & Sanín (2013), donde señala que, se concentra en la evaluación de partes de la reunión y la asociación con consecuencias para la naturaleza de la vida laboral y la rentabilidad, en oposición a los componentes de los tribunales individuales donde los contrastes entre individuos pueden dar una perspectiva unilateral de la verdad de la organización.

En la tabla 4, se observan los resultados del nivel de inteligencia emocional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019, donde se encontró que esta se encuentra en un nivel bajo en un 48%, debido a que no reconocen con facilidad sus emociones, no demuestran afecto ante las demás personas, les resulta complicado iniciar con nuevas cosas, en pocas ocasiones muestran ser solidarios con los demás, y se les hace difícil controlar la ansiedad que tienen en general pocas veces presentan dificultades para resolver distintos problemas que puedan presentarse, por otro lado, se encuentra en un nivel medio en un 46% y tan solo un 7% en un nivel alto. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Vargas (2016), en su tesis titulada “La inteligencia emocional en el clima laboral del ilustre Municipio del Cantón Pelileo”, quien indicó que la inteligencia emocional en los trabajadores no es la más óptima (baja), la cual viene siendo limitada por el desempeño de los trabajadores. Así mismo, la teoría brindada por Guerri (2016), quien afirma que la inteligencia emocional hace referencia a la habilidad humana de comprender, sentir, controlar y cambiar las condiciones entusiastas de uno mismo y del resto de personas.

En la tabla 5, se muestran los resultados del nivel del clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019, donde se mostró que esta se encuentra en un nivel bajo en un 49%, debido a que muchos de los trabajadores consideran que los demás miembros del grupo no toman en cuenta sus opiniones, no son aceptados por sus grupos de trabajo, no existe un atmósfera de confianza en el grupo, en pocas ocasiones sienten que deberían recibir más beneficios, en algunas ocasiones no sienten estabilidad en la empresa, y dudan de la permanencia que tengan dentro de la empresa, además por otro lado, se mostró un 44% en un nivel medio y tan solo el 7% se encuentra en un nivel alto. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Mays (2017), en su tesis titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016”, donde al hacer un estudio a una muestra de 80 trabajadores, se encontró que existe un nivel malo de clima organizacional. Además, la teoría brindada por Chirinos, Meriño & Martínez (2018), señala que, es vital que estos se encuentren en condiciones ideales desde adentro, donde exista el cumplimiento de su personal, por lo que tiene un impacto en la eficiencia.

En la tabla 6, 7, 8, 9, 10 y 11, se muestran los resultados de la variable inteligencia emocional y las dimensiones de clima organizacional; relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad y claridad y coherencia; donde se evidenció a nivel general que existe una relación positiva débil, con los siguientes coeficientes de correlación entre variable y cada dimensión; 0,610; 0,565; 0,597; 0,674; 0,648; 0,595; respectivamente. Estos resultados coinciden con lo encontrado por, Varas (2014), en su investigación “Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo”, donde encontró que existe un nivel positivo de relación entre la variable inteligencia emocional y las dimensiones del clima organizacional, de modo que son factores que hacen que se encuentre en un nivel favorable de cada una de las variables. Por otro lado, la teoría brindada por Gan & Triginé (2012), afirma que, el conocimiento relacional comprende la capacidad para entender al resto y determinar las cosas que más los persuaden, cómo funcionan y el enfoque más ideal para coordinar con ellos.

En la tabla 12, 13, 14, 15 y 16, se muestran los resultados de la relación entre el clima organizacional y las dimensiones de inteligencia emocional; intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión y ánimo, donde a nivel general se mostró una relación positiva fuerte, con los siguientes coeficientes de correlación; 0,831; 0,870; 0,869; 0,795; 0,671, respectivamente. Estos resultados coinciden con lo encontrado por, Aguayo (2017), en su tesis titulada “La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditoria”, donde se encontró que la variable clima organizacional se relaciona de manera significativa en las dimensiones de la inteligencia emocional, además señaló que es importante las características mentales de cada uno de los trabajadores. Asimismo, la teoría brindada por Toro & Sanín (2013), señala que, estas dimensiones en el clima organizacional exploran aspectos importantes de la calidad de la vida de relación en el trabajo. Se trata de las percepciones de cooperación y respeto, cada una de las cuales se puede examinar por separado para valorar su contribución individual a las percepciones de la calidad del trato interpersonal en el trabajo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se identificó que el nivel de Inteligencia emocional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019, se encuentra en un nivel bajo en un 48%, debido a que este porcentaje de trabajadores no tienen facilidad de dominio de sus emociones, se les hace muy difícil superar las adversidades u obstáculos que se presentan en el trabajo, lo que ocasiona que sea más difícil aun el tener un comportamiento adecuado con sus compañeros, por otro lado, el 46% se encuentra en un nivel medio, tan solo un 7% se encuentra en un nivel alto.

Se identificó que el nivel del clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019, se encuentra en un nivel bajo en un 49%, esto es debido a que en el área de trabajo no existe una atmósfera de confianza con el que puedan intercambiar información con facilidad y comunicarse de manera asertiva, en ocasiones no se apoyan las decisiones que pretenden tomar y existen algunos desacuerdos, en tanto el 44% se ubica en un nivel medio y solamente el 7% se encuentra en un nivel alto.

Se identificó la relación de inteligencia emocional y las dimensiones de clima organizacional; relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad y claridad y coherencia, en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019, donde se obtuvo que a nivel general existe una relación positiva débil; con los siguientes coeficientes de correlación; 0,610; 0,565; 0,597; 0,674; 0,648; 0,595; respectivamente.

Se identificó la relación de clima organizacional y las dimensiones de inteligencia emocional; intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión y ánimo en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019, donde se encontró que existe una relación positiva fuerte, con los siguientes coeficientes de correlación; 0,831; 0,870; 0,869; 0,795; 0,671, respectivamente.

Se determinó que la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019, es significativa y positiva, debido a que el coeficiente de correlación fue igual a 0,944 y el sig. Bilateral igual a 0,000, el cual es menor al margen de error 0,05, por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación; que fue: La relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera -Lambayeque 2019, es altamente significativa.

Recomendaciones

A la empresa molinera, se les recomienda realizar charlas y capacitaciones sobre control de emociones a sus trabajadores, esto con la finalidad de mejorar el dominio de sus emociones y su actitud frente a situaciones donde se evidencie algún tipo de conflictos entre compañeros, con el fin que tomen decisiones más asertivas en su ambiente de trabajo.

A los trabajadores de la empresa molinera y a la misma empresa, realizar campañas de confraternidad, esto con el objetivo de crear lazos de amistad entre trabajadores y que se demuestre empatía con los compañeros de trabajo, esto también mediante capacitaciones; esto hará que presten atención a las actitudes positivas que existen en su área de trabajo, con el fin que puedan llevar una relación buena con sus compañeros de trabajo y así se puedan presentar diferentes formas de trabajo en equipo.

A la empresa molinera, se le recomienda emplear actividades integradoras con la función de que las actitudes de sus trabajadores mejoren las relaciones interpersonales, con el cual se pueda tener una mejor comunicación entre compañeros de trabajo, además prestar más atención a la disponibilidad de los recursos que se presenten y mejorar sus actitudes frente a diversas situaciones.

A los trabajadores y la empresa molinera, capacitar a los jefes supervisores, para que se conviertan en mediadores antes situaciones conflictivas, ya que emplearan sus habilidades para el manejo de la tensión por distintos problemas que se presenten en sus áreas de trabajo y el ánimo que les conlleve a tener un buen clima organizacional.

A la empresa molinera, utilizar métodos de automotivación y retroalimentación, esto hará que mejoren sus emociones y actitudes a la hora de realizar sus funciones, dado que estas variables se encuentran en relacionadas de manera positiva y altamente significativa, lo que ayudará a que mejore la situación del clima organizacional de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Aguayo, G. (2017). *La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditoria*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10027/1/T-UCE-0007-PI003-2017.pdf>
- Anne, C., & Jordan, P. (2015). Antecedentes de confianza: inteligencia emocional y percepciones de los demás. *Revista Internacional de Análisis Organizacional*, 89-101. Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJOA-07-2013-0695>
- Bassem, M., & Majdalani, J. (2017). Inteligencia emocional, estilo de liderazgo y clima organizacional. *Revista Internacional de Análisis Organizacional*, 327-345. Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJOA-04-2016-1010>
- Castellanos, L., & Ushiñahua, Y. (2016). *Relaciones interpersonales y el clima organizacional en el gimnasio World Light - Chiclayo*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4215/Castellanos%20Orrego%20-%20Ushi%C3%B1ahua%20Briones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ching, D., & Silva, J. (2018). *Inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal administrativo de la gerencia regional de educación 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4580/Ching%20Terry%20-%20Silva%20Ram%C3%ADrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/206/20657075003/20657075003.pdf>
- Cubas, A. (2015). *Análisis de la inteligencia emocional de la teoría de Robert Cooper, para verificar el desempeño laboral del asociado del área de cajas de la empresa Sodimac - Chiclayo 2012*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2703/Cubas%20Carmona%20Alejandra%20Mar%20EDa%20Ysabel%20.pdf?sequence=1>

Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Inteligencia Emocional*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BKF513LhMF8C&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwin7Jje96TgAhXJzlkKHRrSDUo4ChDoAQg5MAM#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=true>

Goleman, D. (2010). *Inteligencia emocional*. India: Editorial Kairós. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=lmeADwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjH6piQ4aTgAhULrVkkKHQesB1EQ6AEIKDAA#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=true>

Guerri, M. (2016). *Inteligencia Emocional*. Mestas. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=omUXDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjH6piQ4aTgAhULrVkkKHQesB1EQ6AEINDAC#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 455-457. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180039699016>

Kamal, J., Manjit, S., & Ver, G. (2015). Clima organizacional, confianza y intercambio de conocimientos: perspectivas desde Malasia. *Revista de Estudios de Negocios de Asia*, 54-77. Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/JABS-07-2013-0040>

Kamarul, B., Sajjad, J., & Wang, K. (2018). Clima organizacional y satisfacción en el trabajo: ¿importan las personalidades de los empleados? *Decisión de gestión*, 421-440. Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/MD-10-2016-0713>

Márquez, C. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral del personal de recursos humanos de un ingenio azucarero*. Escuintla: Universidad Rafael

Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Marquez-Carlos.pdf>

Mays, J. (2017). *Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22031/Mays_VJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mohamed, A., & Jarboui, A. (2014). Inteligencia emocional del CEO y eficiencia de la junta directiva. *Gobierno Corporativo: La revista internacional de negocios en sociedad*, 365-383. Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/CG-10-2011-0081>

Morote, B. (2017). *Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8684/Morote_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Noreña, A., Alcaráz, N., Rojas, G., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa* (Vol. 12). Chía, Colombia: AQUICHAN . Obtenido de <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>

Ocas, M., & Rocillo, L. (2018). *Inteligencia emocional y su relación con la calidad de servicio al cliente en la empresa Electro oriente S.A. Jaén 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5216/Rocillo%20Melendres%20%26%20Ocas%20Santa%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, E. (2017). *El clima institucional y la inteligencia emocional de los docentes de la Red UGEL Ventanilla, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8761/Ramos_AE.pdf?sequence=1
&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8761/Ramos_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Riitta, V., Jussi, T., & Risto, S. (2015). La conexión entre el clima organizacional y el bienestar en el trabajo. *Revista Internacional de Análisis Organizacional*, 606-620. Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJOA-10-2013-0716>

Romero, H. (2016). *Inteligencia emocional y Clima organizacional*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>

Toro, F., & Sanín, A. (2013). *Gestión del clima organizacional*. Colombia. Obtenido de <http://www.cincel.com.co/libros/1/libro.pdf>

Varas, M. (2014). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1788/1/RE_PSICOLOGIA_INTELIGENCIA.EMOCIONAL_CLIMA.ORGANIZACIONAL%20_TESIS.pdf

Vargas, J. (2016). *La inteligencia emocional en el clima laboral del ilustre Municipio del Cantón Pelileo*. Ambato: Universidad técnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23050/1/Jorge%20Luis%20Vargas%20Vallejo.pdf>

Verdezoto, L. (2017). *Influencia del manejo de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal administrativo de la Facultad de Comunicación Social*. Quito: Universidad central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12857/1/T-UCE-0007-PI022-2017.pdf>

Villarreal, G. (2017). *Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3128/3/villarreal_cg.pdf

Wilmar, S. (2016). Gran inversión en trabajo, personalidad y clima organizacional. *Revista de psicología gerencial*, 1057-1073. Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/JMP-07-2015-0259>

Zhidong, L., Bindu, G., Loon, M., & Casimir, G. (2016). Aspectos combinativos del estilo de liderazgo y la inteligencia emocional. *Revista de Liderazgo y Desarrollo Organizacional*, 107-125. Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/LODJ-04-2014-0082>

ANEXOS

Cuestionario de la variable inteligencia emocional

Este cuestionario contiene una serie de ítems cortas que facultará hacer una descripción detallada de usted. Para ello, deberá manifestar en qué medida cada una de los enunciados que se muestran a continuación es verdadera, según cómo te sientes, piensas o actúas en diversas situaciones

Hay cinco alternativas por cada ítem.

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

Instrucciones: Lea detenidamente cada uno de los ítems y seleccione una de las cinco opciones según su criterio (del 1 al 5) de acuerdo con la valoración indicada anteriormente. Marca con un aspa el número correspondiente.

Si alguna de las frases no se relaciona con usted, igualmente responde tomando en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si se encontrara en dicha circunstancia. Asimismo si algunos enunciados no le mencionan toda la información que necesita; aunque no estés seguro(a) elija la opción más apropiada para usted. No hay opciones "correctas" o "incorrectas", ni "buenas" o "malas". Responda con veracidad de acuerdo a cómo es usted. NO como te gustaría ser, NO como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

INTELIGENCIA EMOCIONAL		ESCALA				
		1	2	3	4	5
1.	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso					
2.	Es difícil para mí disfrutar de la vida.					
3.	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4.	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5.	Me agradan las personas que conozco.					
6.	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7.	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8.	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9.	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10.	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11.	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.					
12.	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.					
13.	Tengo problema para controlarme cuando me enojo.					
14.	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15.	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.					
16.	Me gusta ayudar a la gente.					
17.	Me es difícil sonreír.					
18.	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
19.	Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20.	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21.	Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22.	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23.	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24.	No tengo confianza en mí mismo(a).					
25.	Creo que he perdido la cabeza.					
26.	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27.	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
28.	En general, me resulta difícil adaptarme.					
29.	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30.	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31.	Soy una persona bastante alegre y optimista.					
32.	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33.	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).					
34.	Pienso bien de las personas.					

35.	Me es difícil entender cómo me siento.					
36.	He logrado muy poco en los últimos años.					
37.	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38.	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39.	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40.	Me tengo mucho respeto.					
41.	Hago cosas muy raras.					
42.	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.					
43.	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44.	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45.	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
46.	A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47.	Estoy contento(a) con mi vida.					
48.	Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).					
49.	No puedo soportar el estrés.					
50.	En mi vida no hago nada malo.					
51.	No disfruto lo que hago.					
52.	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53.	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54.	Generalmente espero lo mejor.					
55.	Mis amigos me confían sus intimidades.					
56.	No me siento bien conmigo mismo(a).					
57.	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58.	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59.	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60.	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61.	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62.	Soy una persona divertida.					
63.	Soy consciente de cómo me siento.					
64.	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65.	Nada me perturba.					
66.	No me entusiasman mucho mis intereses.					
67.	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68.	Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.					
69.	Me es difícil llevarme con los demás.					
70.	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					

71.	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.				
72.	Me importa lo que puede sucederle a los demás.				
73.	Soy impaciente.				
74.	Puedo cambiar mis viejas costumbres.				
75.	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.				
76.	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.				
77.	Me deprimó.				
78.	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.				
79.	Nunca he mentado.				
80.	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.				
81.	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.				
82.	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.				
83.	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.				
84.	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.				
85.	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.				
86.	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.				
87.	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.				
88.	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).				
89.	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.				
90.	Soy capaz de respetar a los demás.				
91.	No estoy contento(a) con mi vida.				
92.	Prefiero seguir a otros a ser líder.				
93.	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.				
94.	Nunca he violado la ley.				
95.	Disfruto de las cosas que me interesan.				
96.	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.				
97.	Tiendo a exagerar.				
98.	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.				
99.	Mantengo buenas relaciones con los demás.				
100.	Estoy contento(a) con mi cuerpo.				
101.	Soy una persona muy extraña.				
102.	Soy impulsivo(a).				
103.	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.				
104.	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.				
105.	Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.				
106.	En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.				
107.	Tengo tendencia a depender de otros.				
108.	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.				
109.	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.				
110.	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.				
111.	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.				
112.	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.				
113.	Los demás opinan que soy una persona sociable.				

114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116. Me es difícil describir lo que siento.					
117. Tengo mal carácter.					
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120. Me gusta divertirme.					
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122. Me pongo ansioso(a).					
123. No tengo días malos.					
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127. Me es difícil ser realista.					
128. No mantengo relación con mis amistades.					
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.					
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

Cuestionario de la variable clima organizacional

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

Instrucciones: Este instrumento permitirá medir la variable clima organizacional, con la intención de conocer sobre el nivel en que se desarrolla en una empresa molinera en la provincia de Lambayeque, además para garantizar el cumplimiento de los objetivos de esta investigación. Para ello se tomará en cuenta la siguiente escala valorativa:

1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. Algunas veces, 4. Muy pocas veces y 5. Nunca

CLIMA ORGANIZACIONAL		ESCALA				
		1	2	3	4	5
1.	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.					
2.	Soy aceptado por mi grupo de trabajo.					
3.	Los miembros del grupo son distantes conmigo.					
4.	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.					
5.	El grupo de trabajo valora mis aportes.					
6.	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.					
7.	El jefe es mal educado.					
8.	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9.	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.					
10.	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11.	Entiendo bien los beneficios que tenga en la empresa.					
12.	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.					
13.	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.					
14.	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.					

15.	Los servicios de salud que recibe en la empresa deficiente.					
16.	Realmente me interesa el futuro de la empresa.					
17.	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo.					
18.	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa.					
19.	Sin remuneración no trabajo horas extras.					
20.	Sería más feliz en otra empresa.					
21.	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.					
22.	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.					
23.	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
24.	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.					
25.	La iluminación del área de trabajo es deficiente.					
26.	La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.					
27.	La empresa brinda estabilidad laboral.					
28.	La empresa contrata personal temporal.					
29.	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.					
30.	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
31.	Entiendo de manera clara las metas de la empresa.					
32.	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas.					
33.	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.					
34.	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.					
35.	Las metas de la empresa son poco entendibles.					

36.	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.					
37.	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales.					
38.	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.					
39.	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.					
40.	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					