

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**Inteligencia emocional y clima laboral en administrativos de
la empresa Cartones del Pacifico, Paramonga 2017**

Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología

Autora

Verde Sánchez, Ana Rosa

Asesor

Mg. Benites Morales Luis Alfredo

HUACHO – PERÚ

2019

PALABRAS CLAVE	Psicología
KEYWORDS	Psychology

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	
Área	Ciencia Médicas y de la Salud
Sub Área	Ciencia de la Salud
Disciplina	Salud Pública
Línea	Psicología Clínica y de la Salud

Dedicatoria

Dedicado a Dios y a mi familia

Agradecimiento

Agradezco a mis padres y asesores que me ayudaron en la investigación.

**Inteligencia Emocional y Clima Laboral en administrativos
de la empresa Cartones del Pacifico, Paramonga 2017**

Resumen

Esta investigación se propuso determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y Clima Laboral en administrativos de la Empresa Cartones del Pacifico, Paramonga 2017.

Esta fue una investigación básica, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo – correlacional. La población y muestra fue de 62 personas que se encontraban en la administración dentro de la empresa. Se realizó la aplicación de los instrumentos de *BarOn Emotional Quotient Inventory* y CL-SPC.

En las conclusiones se determinó la existente relación entre la dimensión Intrapersonal de Inteligencia emocional y Clima Laboral en administrativos de la Empresa Cartones del Pacifico. Existe relación entre la dimensión Interpersonal de Inteligencia emocional y Clima Laboral en administrativos de la Empresa Cartones del Pacifico. Existe relación entre la dimensión Adaptabilidad de Inteligencia Emocional y Clima Laboral en administrativos. Existe relación entre la dimensión Manejo de Estrés de Inteligencia emocional y Clima Laboral. Finalmente existe relación entre la dimensión Estado de Ánimo General de la Inteligencia emocional y Clima Laboral en administrativos de la Empresa Cartones del Pacifico, donde los resultados son menores al valor de significancia (0.005) por lo que se puede concluir que no existe diferencia significativa lo cual lleva a aceptar la relación entre ambas variables. Interpretándose como a mayor inteligencia emocional, mayores condiciones laborales.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between the emotional intelligence of the administrators and the working environment in the Cartones del Pacifico Company, Paramonga 2017.

It was basic research with a quantitative approach, non-experimental, descriptive correlational design. The population and sample was 62 people from that company. It was conducted using the *BarOn Emotional Quotient Inventory* and CLSPC.

In the conclusions, the existing relationship between the Intrapersonal dimension of Emotional Intelligence and Labor Climate in administrative of the Cartones del Pacifico Company was determined. There is a relationship between the Interpersonal dimension of Emotional Intelligence and Labor Climate in administrative of the Cartones del Pacifico Company. There is a relationship between the Adaptability dimension of Emotional Intelligence and Labor Climate in administrative. There is a relationship between the Stress Management dimension of Emotional Intelligence and Work Climate. Finally, there is a relationship between the General Mood State dimension of Emotional Intelligence and Labor Climate in administrative companies of the Cartones del Pacifico Company, where the results are less than the significance value (0.005), so it can be concluded that there is no significant difference. which leads to accept the relationship between both variables. Interpreted as greater emotional intelligence, greater working conditions.

Índice de contenidos

PALABRAS CLAVE	ii
LINEA DE INVESTIGACIÓN	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Título de la investigación	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de contenidos	viii
INTRODUCCIÓN	1
1. Antecedentes y fundamentación científica	1
2. Justificación de la investigación	4
3. Formulación del problema	17
4. Conceptualización y operacionalización de las variables	18
5. Hipótesis.....	20
6. Objetivos	22
METODOLOGIA	24
1. Tipo y diseño de investigación	24
2. Población y muestra	25
3. Técnicas e instrumentos de investigación	25
4. Procedimiento y análisis de datos	27
RESULTADOS	29
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
Conclusiones	46
Recomendaciones	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	57
Anexo 01: Matriz de consistencia	57

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos	61
Anexo 03: Autorización para uso del instrumento CL – SPC.....	73
Anexo 04: Formato de consentimiento informado	74

INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes y fundamentación científica

Antecedentes nacionales

Estuco (2018) realizó una investigación básica, de nivel descriptivo - correlacional y de diseño no experimental, transaccional. Su muestra estuvo constituida por 66 empleados administrativos en un hospital de Ilo (Moquegua). Los instrumentos que utilizó fue el Inventario del cociente emocional (I-CE) de BarOn (1997) y la Escala de clima laboral (CL-SPC) de Palma (2004). Los resultados indicaron: (a) existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral ($p= 0.0017$), (b) el 57.6% de los encuestados alcanzó una baja capacidad de inteligencia emocional, (c) el 61.6% de los encuestados percibió el clima laboral con una calificación de medio a desfavorable, lo que debería motivar acciones al respecto entre los directivos del nosocomio estudiado.

Ruiz (2018) realizó una investigación básica, de nivel descriptivo - correlacional y de diseño no experimental, transaccional. Su muestra estuvo constituida por 90 trabajadores ediles de Yamón (Amazonas). Sus instrumentos de medición fueron el Inventario de cociente emocional (I-CE) de BarOn (1997) y un cuestionario de 41 ítems elaborado por el autor, denominado Test Naylamp. El autor llegó a la siguiente Conclusión: (a) los empleados encuestados obtuvieron un nivel medio de inteligencia emocional al alcanzar un total de 339.8 puntos; (b) una tendencia similar para el clima laboral en la muestra estudiada (110.45 puntos); (c) entre inteligencia emocional y clima laboral, según el coeficiente de Pearson, existe una correlación baja y directa (0.8049).

Morote (2017) realizó una investigación básica, de nivel descriptivo - correlacional y de diseño no experimental, transaccional. Su muestra estuvo constituida por 53 enfermeras del hospital Hipólito Unanue en la ciudad de Lima lado Este. Los instrumentos que utilizó fue el Inventario del cociente emocional (ICE) de

BarOn (1997) y la Escala de clima laboral (CL-SPC) de Palma (2004). Arribó a las siguientes conclusiones: (a) existe una correlación baja y positiva ($r= 0.458$) entre la inteligencia emocional y el clima laboral lo que significa que a mayor inteligencia emocional, será mejor la percepción del clima laboral; (b) similar tendencia se presenta entre las dimensiones del Clima laboral (autorrealización, involucramiento laboral, comunicación, supervisión, condiciones laborales) y la inteligencia emocional.

Villarreal (2017) realizó una investigación básica, de nivel descriptivo - correlacional y de diseño no experimental, transaccional. Su muestra estuvo constituida por 168 trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Lima. Los instrumentos que utilizó fue el Inventario del cociente emocional (I-CE) de BarOn (1997) y la Escala de clima laboral (CL-SPC) de Palma (2004). Arribó a las siguientes conclusiones: (a) la inteligencia emocional y el clima laboral tienen una correlación estadística positiva; (b). no se evidenciaron correlaciones significativas entre los componentes y subcomponentes de la inteligencia emocional con los factores del clima organizacional, en ninguno de los grupos de trabajadores (administrativos y técnicos varones y mujeres).

Pilares (2015) realizó una investigación básica, de nivel descriptivo - correlacional y de diseño no experimental, transaccional. Su muestra estuvo constituida por r 106 profesores de algunas escuelas de Abancay en el departamento de Apurímac. Los instrumentos que utilizó fue el Inventario del cociente emocional (I-CE) de BarOn (1997), el Inventario de MBI (Maslach & Jackson) para el estrés y la Escala de clima laboral (CL-SPC) de Palma (2004). Arribó a las siguientes conclusiones: (a) existe una relación positiva y alta ($r= 0.86$), además de significativa ($p < 0.05$) entre las variables en estudio, (b) existe una relación moderada negativa, además de significativa ($p < 0.05$) entre los componentes de la inteligencia emocional y el estrés laboral, (c) existe una relación moderada positiva, además de significativa ($p < 0.05$) entre los componentes del clima laboral y el estrés laboral ($p < 0.05$).

Antecedentes internacionales

Gamboa (2018) realizó una investigación básica, de nivel descriptivo - correlacional y de diseño no experimental, transaccional. Su muestra estuvo constituida por 12 trabajadores de un centro fabril de Colombia. Los instrumentos de medición que utilizó fue el Inventario de inteligencia emocional (Weisinger, 1998) y un cuestionario para el clima organizacional, cuya autora fue la propia Gamboa. Arribó a estas conclusiones: (a) la inteligencia emocional demostró ser una estrategia eficaz para que los trabajadores sean personas más afectuosas dentro y fuera de la organización; (b) se demostró correlación estadística positiva entre las variables en estudio; (c) el alto rendimiento de un trabajador también dependerá de su cociente emocional, junto con su coeficiente intelectual, hábitos de vida y compañeros emocionalmente inteligentes.

Aguayo (2017) realizó una investigación básica, de nivel descriptivo - correlacional y de diseño no experimental, transaccional. Su muestra estuvo constituida por 25 trabajadores de una empresa ecuatoriana. Los instrumentos de medición que utilizó fue el Inventario de pensamiento constructivo (por sus siglas TPI, Epstein, 1987) y la Escala de clima laboral (CL-SPC) de Palma (2004). Arribó a estas conclusiones: (a) demostró estadísticamente la relación positiva entre la inteligencia emocional y el clima laboral en una empresa ecuatoriana; (b) el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores fue normal; (c) el clima laboral de la compañía fue percibido como favorable; (d) el factor de la comunicación presentó un nivel promedio en el 28% de los trabajadores encuestados; (b) a pesar de que el clima laboral es percibido como positivo, son dos los aspectos donde subsanar deficiencias (gestión organizacional y plan de beneficios y recompensas).

Rodríguez (2015) realizó una investigación básica, de nivel descriptivo - correlacional y de diseño no experimental, transaccional. Su muestra estuvo constituida por 235 empleados del Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social (por sus MCDS, Ecuador). Se trató de una investigación-acción participativa, por lo que sus instrumentos de acopio de datos fueron una guía de entrevistas

semiestructuradas y una ficha de observación, ambos redactados por el investigador en mención. Se llegó a las siguientes conclusiones: (a) las recientes políticas gubernamentales han tenido un escaso impacto en el clima laboral y en el clima organizacional de la dependencia estudiada, (b) debe garantizarse la vigencia de la orientación por resultados.

Sierra (2015) realizó una investigación básica, de nivel descriptivo - correlacional y de diseño no experimental, transaccional. Su muestra estuvo constituida por 29 trabajadores de un hospital. El instrumento de medición había sido elaborado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (2010). Arribó a las siguientes conclusiones: (a) el clima laboral percibido por los trabajadores sanitarios era favorable; (b) no obstante, se halló una relativa insatisfacción en cuanto a los aspectos remunerativos y al modo cómo se impartían los lineamientos orientados a conseguir la calidad en la atención; (c) la posibilidad de dar sugerencias, así como la libertad de poder reunirse personalmente con el encargado general son dos de los factores mejor valorados por los trabajadores, en lo que respecta a la comunicación institucional.

Piñar (2014), realizó una investigación básica, de nivel descriptivo - correlacional y de diseño no experimental, transaccional. Su instrumento de medición fue el MSCEIT (siglas en inglés de Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test). La conclusión más destacada es que la inteligencia emocional logra aliviar las situaciones de estrés en una compañía de aviación, sobre todo en sus interacciones con pasajeros conflictivos, en tanto que pueden representar un peligro para la tripulación.

2. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica desde lo teórico porque analizará y explicará las teorías más relevantes de la inteligencia emocional y del clima laboral. Para lo primero, el aporte de Daniel Goleman, Howard Gardner y las inteligencias múltiples, y en menor medida, la inteligencia social de Thorndike. Para lo segundo, Hodgetts y

Altman (1985) han enfatizado en el importante rol de las personas en las organizaciones, a tal punto que si una de ellas desea aumentar su productividad no solo requiere de personal calificado, sino de personal identificado y comprometido con los objetivos institucionales. En años más recientes, se ha ido dando un consenso en torno a que los directivos de una organización o empresa deben desarrollar los cinco factores de la inteligencia emocional como el autoconocimiento, la autorrealización, la motivación, la empatía, y las habilidades sociales.

Una investigación de nivel descriptivo correlacional se justifica, entre otras razones, porque un mal clima laboral como consecuencia de una deficiente gestión de las emociones se viene convirtiendo en un motivo frecuente de renuncias en el ámbito laboral. Inés Temple, presidenta de DBM Perú y Chile, entrevistada por el diario “El Comercio” (2011), declaró que actualmente las organizaciones cuidan su clima laboral como uno de sus activos más preciados. En 1999, Goleman llamaba la atención respecto a algo que parecía pasar desapercibido: el trabajo de las personas ya no era evaluado única y exclusivamente en base a conocimientos, habilidades y experiencia, sino fundamentalmente por el grado de desarrollo de las habilidades blandas, es decir, cómo manejamos nuestra personalidad y cómo nos relacionamos con los demás.

La presente investigación se justifica desde lo metodológico, porque el empleo del Inventario del Cociente Emocional (BarOn, 1997) y la Escala de Clima laboral (Palma, 2004) permitirá acopiar información valiosa que podrá ser utilizada por los directivos de la empresa Cartones de Pacífico. Más aún, los hallazgos y la discusión que se haga de ellos motivarán futuras investigaciones procedentes de otras universidades de la región Lima provincias.

Inteligencia emocional

La presente investigación adopta la teoría de inteligencia emocional de BarOn. Según BarOn (1997), es el conjunto de habilidades personales, sociales y emocionales con un impacto decisivo en nuestra habilidad de adaptación social y de afrontar las exigencias del medio en el que interactuamos. En ese sentido, de acuerdo con la

Universidad Politécnica de Valencia (2010), es posible identificar dos bloques: (a) capacidad para la autorreflexión (identificación y regulación de nuestras propias emociones); (b) habilidad para reconocer lo que los demás piensan y sienten (habilidades sociales, empatía, asertividad, comunicación no verbal, etc.).

A continuación, otras definiciones de interés o aportes teóricos:

Goleman (1995). La inteligencia emocional es la capacidad de identificación de nuestros propios sentimientos y emociones, al igual que la de regularlos, de modo tal que no entorpezcan las relaciones interpersonales. Tres años después, este psicólogo estadounidense enfatizó en lo primordial que es la inteligencia emocional para la formación profesional y el desempeño laboral; sobre todo cuando se trata de trabajar en equipo y convivir con los demás.

Goleman (1998). La inteligencia emocional en el trabajo determinará la posición y la permanencia dentro de la empresa. Es imprescindible que para trabajar de la mejor manera y poder adoptar ciertas habilidades será necesario conocerse a sí mismo, motivarse, autorregularse emocionalmente, ser empático con los demás y tener habilidades para crear nexos con las personas del entorno. En la actualidad, las personas que obtienen los cargos más altos, son aquellos que poseen una elevada inteligencia emocional más que sus logros académicos o parecidos, pues con sus actitudes pueden llegar a las personas fácilmente y crear un ambiente en el que se sientan a gusto de trabajar en equipo, motivándolos a tomar iniciativas propias para una mejor un mejor beneficio de la empresa y los colaboradores.

Mayer y Salovey (1990) acuñaron el término “inteligencia emocional” como una especie de inteligencia social que nos permite utilizar determinada información para orientar nuestro pensamiento y acciones, de tal manera que resulten provechosas para nosotros mismos y para la cultura a la que pertenecemos y en la cual interactuamos. De acuerdo con Ugarriza (2001), la inteligencia emocional así entendida incluía la evaluación verbal y no verbal y la utilización del contenido emocional en la resolución de problemas.

Componentes de la inteligencia emocional

De acuerdo a Salovey y Mayer (1990), menciona existen cuatro componentes en la inteligencia emocional: (a) *Percepción emocional*, las emociones se perciben, identifican, valoran y se expresan adecuadamente por sí mismos y en otros, a través del lenguaje, conducta, preferencias, etc. (b) *Facilitación emocional del pensamiento*, dentro del sistema cognitivo se encuentran las emociones, estas serán las encargadas de guiar, anticipar, y darle la importancia a la información que tenga a su alcance; (c) *Comprensión emocional*, capacidad para identificar las emociones que cada persona expresa y se va a requerir hacer un análisis e interpretación de la concordancia entre lo verbal con lo conductual; (d) *Regulación emocional*, está relacionada con la afinación de las emociones.

Goleman (1995), refiere que la inteligencia emocional tendría más componentes que los enunciados por Salovey y Mayer. Se refiere al autoconocimiento emocional, la autorregulación, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales.

Autoconocimiento emocional. Relacionado a nuestras emociones y la manera en que nos afectan, reconociendo los defectos y virtudes, y siendo capaz de identificar la manera positiva o negativa en que se verá influenciado el comportamiento según el estado anímico. Autocontrol emocional o autorregulación. Permite que no se dejen llevar las acciones por el sentir del momento. Por el contrario, reconocer que todo tiene un tiempo y se debe saber manejar la situación que se presente. Automotivación. Dirigir el esfuerzo hacia objetivos posibilita estar siempre motivado y con la mira en las metas trazadas para su realización. Reconocimiento de emociones ajenas o empatía. Ser conscientes de las emociones ajenas permite que las relaciones sociales funcionen de una manera más adecuada. No en vano reconocerlas es el primer paso para identificar y entender sus situaciones y así poder interiorizar sus sentimientos. Relaciones interpersonales o habilidades sociales. Es importante reconocer que tener

una buena relación con los demás es un factor relevante para lograr conseguir una vida plena y saludable en lo personal y profesional.

Dentro de los cinco componentes presentados estos se subdividen en subcomponentes detallados de la siguiente manera:

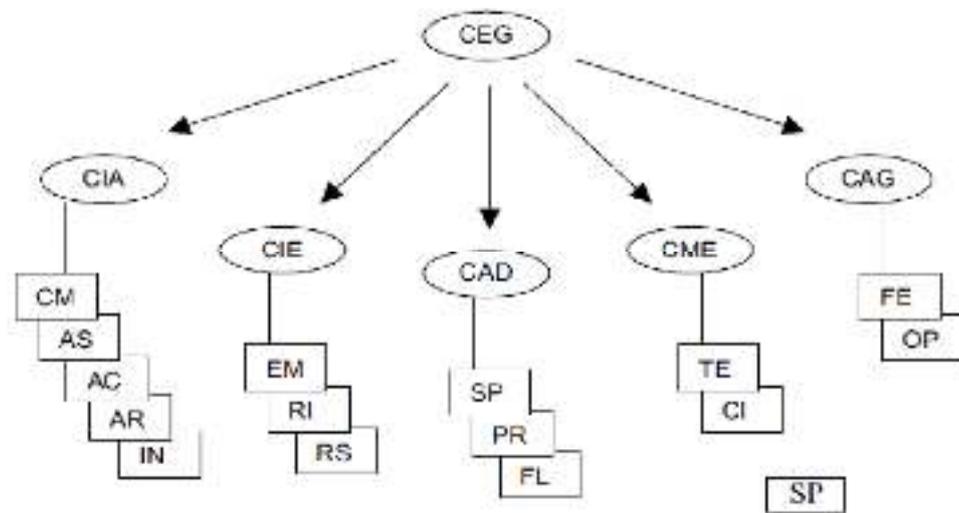
Aptitud personal, van a definir la manera en que se desenvuelve cada uno. Autoconocimiento, es el reconocimiento y reflexión que realiza cada persona sobre los sentimientos, emociones, preferencias u otros. Conciencia emocional, capacidad para identificar emociones y lo que pueden contraer. Autoevaluación precisa, reconocer las fortalezas y limitaciones personales. Confianza en uno mismo, seguridad del valor y alcance de las capacidades de la persona. Autorregulación, capacidad para controlar eficazmente impulsos, emociones y otros. Autocontrol, determinación para tener bajo control situaciones que sobrepasen algunos límites. Confiabilidad, cualidad para ser transparente e íntegro. Escrupulosidad, el sujeto es consciente de que debe responsabilizarse por su desempeño personal. Adaptabilidad, capacidad para reaccionar al cambio y familiarizarse con una nueva situación sin interponer excusas, sino que más bien saber manejar dicha eventualidad sin cerrarse y ser creativo para lograrlo. Motivación, proceso que da cuenta de la determinación y sacrificio para lograr un objetivo que se ha trazado.

Teoría de las inteligencias múltiples

Gardner (1983) es considerado entre los más destacados impugnadores de la inteligencia como resultado de pruebas estandarizadas, ya que el coeficiente intelectual (CI) es insuficiente para proporcionar un referente integral de la capacidad cognitiva de un individuo. Por ese motivo, introdujo los conceptos de inteligencia interpersonal e inteligencia intrapersonal. No hay una sola inteligencia, sino varios tipos de una habilidad y que se interconectan a pesar de sus diferencias y capacidades establecidas. Así nació la teoría de las inteligencias múltiples.

- *Inteligencia lingüística.* Habilidad para dominar el lenguaje escrito y verbal de manera apropiada.
- *Inteligencia lógico-matemática.* Habilidad numérica para el razonamiento complejo, abstracto y la solución de problemas.
- *Inteligencia visoespacial.* Habilidad para ver el espacio en donde se encuentra y elaborar imágenes mentales con ayuda de la imaginación y lo que se aprecia del exterior.
- *Inteligencia corporal.* Habilidad para expresar con el cuerpo ideas, emociones, sentimientos y otros, que además ejerce un control de habilidades como la del equilibrio, rapidez, fuerza y flexibilidad.
- *Inteligencia musical.* Habilidad para un distintivo desarrollo en el ritmo, tono, timbre, etc.
- *Inteligencia naturalista.* Habilidad resaltante para los temas científicos, seres vivos, naturaleza, y medio ambiente.
- *Inteligencia intrapersonal (o individual).* Implica entender y comprender las emociones de uno mismo, siendo capaces de regular dichas emociones al tomar decisiones y también orientarlas a la propia conducta.
- *Inteligencia interpersonal (o social).* Capacidad para percibir el carácter de alguien, sus intenciones, temperamento, humor, motivaciones u otros. Dicho de otro modo, permite leer las intenciones de las personas, aunque lo oculten.

Goleman (1995) se refiere a la inteligencia interpersonal como la habilidad para entender de manera adecuada los estados de ánimo de las personas, así como también sus motivaciones, anhelos y temperamentos y en cuanto a la inteligencia intrapersonal, esta se refiere a la capacidad propia de comprender nuestros sentimientos y utilizarlos para que orienten de la mejor manera nuestra conducta.



Abreviaturas: CEG = cociente emocional general; CIA = componente intrapersonal; CIE = componente interpersonal; CAD = componente de adaptabilidad; CME = componente del manejo del estrés; CAG = componente del estado de ánimo en general. Subcomponentes: CM = comprensión de sí mismo; AS = asertividad; AC = autoconcepto; AR = autorrealización; IN = independencia; EM = empatía; RI = relaciones interpersonales; RS = responsabilidad social; SP = solución de problemas; PR = prueba de la realidad; FL = flexibilidad; TE = tolerancia al estrés; CI = control de impulsos; FE = felicidad; OP = optimismo.

Figura 1. Enfoque sistemática de los 15 subcomponentes de la inteligencia emocional y social del I-CE de BarOn. Tomado de Ugarriza (2001), p. 132.

Dimensiones de la inteligencia emocional

En el modelo del Inventario de BarOn (I-CE, 1997), para la inteligencia no cognitiva, hay cinco dimensiones:

Dimensión 1. Intrapersonal

Abarca la comprensión emocional de sí mismo (CM), la asertividad (AS), el autoconcepto (AC), la autorrealización (AR) y la independencia (IN). La primera habilidad consiste en que nos percatemos y comprendamos lo que sentimos, aprender a diferenciar las emociones de los sentimientos, y a reconocer la motivación detrás de estas reacciones. La segunda habilidad supone que somos capaces de decir lo que sentimos, pero sin herir a los demás y defendiendo nuestros derechos de una manera no destructiva. El autoconcepto como habilidad consiste en que sepamos hacer un diagnóstico realista de nuestras posibilidades, al igual que de nuestras limitaciones. La

autorrealización es la habilidad para hacer lo que nos gusta y de disfrutarlo cada vez que tengamos la oportunidad. Por último, la independencia es la habilidad para confiar en nosotros mismos cuando se trata de tomar decisiones.

Dimensión 2. Interpersonal

Abarca la empatía (EM), la responsabilidad social (RS) y la relación interpersonal (RI). La primera habilidad es parte de nuestra capacidad de identificar, comprender y valorar los sentimientos de los demás. La segunda habilidad es la que participa activamente para que nos demostremos ser personas colaboradoras y a su vez miembros activos y constructivos de un determinado grupo social. La tercera habilidad se presenta cuando establecemos y mantenemos relaciones mutuas satisfactorias.

Dimensión 3: Manejo del estrés.

Comprende la tolerancia al estrés (TE) y el control de los impulsos (CI). La primera de las habilidades en mención consiste en afrontar los eventos adversos, las situaciones tensas y estresantes con una actitud positiva. La segunda habilidad nos ayuda a sobreponernos y a regular nuestras emociones negativas.

Dimensión 4: Adaptabilidad

Abarca la prueba de la realidad (PR), flexibilidad (FL) y solución de problemas (SP). La primera habilidad forma parte del discernimiento entre lo que experimentamos y lo que existe en realidad. La segunda es una habilidad que nos permite ajustar nuestras emociones a situaciones y condiciones cambiantes. La tercera habilidad nos ayuda a producir soluciones prácticas frente a los problemas.

Dimensión 5: Estado de ánimo en general

Abarca la felicidad (FE) y el optimismo (OP). La primera ha sido enunciada como la habilidad para disfrutar de la propia vida y de la compañía y amistad de los demás, además de la expresión de sentimientos positivos y aleccionadores. La segunda, se trata de la habilidad de saber enfocar las cosas desde su ángulo o lado más favorable, a pesar de las dificultades y de los sentimientos negativos.

Clima laboral

La presente investigación adopta la definición de clima laboral de Sonia Palma (2004). Según Palma (2004), el clima laboral consiste en una percepción individual y colectiva acerca de la atmósfera de trabajo, lo que permite un insumo valioso para el diagnóstico organizacional, dado que sugiere medidas correctivas para fortalecer determinados procesos y garantizar resultados. Por tanto, las interacciones que se den entre las distintas áreas de un mismo centro de trabajo es lo que forjará un ambiente laboral, no solo en lo profesional, sino en relaciones más amplias y comprometedoras que determinaran la forma de comportarse dentro de la organización e incidirá positiva o negativamente también a la misma.

Otras definiciones de interés y aportes al respecto han provenido de Irondo (2007), Navarro (2006), Patterson, West, Shackleton, Dawson, Lawthom, Maitlis, Robinson y Wallace (2005), Valenzuela (2005) y Seisdedos (1985). Irondo (2007) entiende como clima laboral a las cualidades más constantes en un lugar de trabajo, por lo que los colaboradores responden a dicho clima según su percepción y esto determinará su conducta. Navarro (2006) define a clima laboral como el espacio físico donde trabajan diariamente las personas que forman parte de una empresa. Esto último hace que muchos aspectos de dicho clima laboral se vean directamente relacionados con el bienestar de los colaboradores. Sus jefes deben tener la capacidad de tener una lograr la rentabilidad para la empresa, pero sin llegar a presionar a los trabajadores, más bien manteniendo un trato horizontal para beneficio de ambas partes. Según

Patterson et al. (2005), el clima laboral es una variable en medio de un contexto organizativo y se expresa en la conducta y en las percepciones de los trabajadores.

Para Valenzuela (2005), el clima laboral va a reflejar si un colaborador se siente cómodo de pertenecer a una organización, porque de eso dependerá el desenvolvimiento en sus labores, y algo que sumará para un clima laboral ideal es el trabajo grupal, que no existan conflictos sin solución, y que los encargados siempre estén motivando a su personal para desarrollarse idealmente. De acuerdo con Seisdedos (1985), se trata de una actitud perceptiva de la atmósfera personal e institucional, con las conductas relacionadas con el rendimiento, y con la satisfacción que el sujeto pueda manifestar.

Clima laboral y clima organizacional

Hasta la fecha no hay consenso entre los especialistas respecto a la equivalencia entre el clima laboral y el clima organizacional, no son pocos quienes sostienen la afinidad entre ambos términos. Uno de ellos es Chiavenato (1992), quien sostiene que el clima organizacional es como la marca o el distintivo de una organización, en donde aspectos claves son el modo de organización, el aspecto tecnológico, la normatividad, los valores que rigen la institución, las conductas que son toleradas y las que no, entre otras. Por todo esto, estas son las características que diferencian a una organización.

Otro de los que respalda a Chiavenato es Rodríguez (2011). Para él, clima laboral equivale al clima organizacional y sus características son: mantener constante en el tiempo y si se hacen modificaciones, estas serán dadas paulatinamente; las conductas del personal van a verse reestructurados por el clima que presente una institución; la responsabilidad y el sentido de pertenencia se verá influenciado por el clima de una institución; hay diversas variables con respecto a la organización interna de la empresa que afectarán el clima laboral; es fácil identificar cuando un trabajador no se siente comprometido con la empresa, pues el ausentismo o los cambios de turno serán un reflejo del descontento que se percibe.

Factores del clima organizacional

Para Mena (2009), el clima organizacional en tanto constructo está bajo el impacto de factores subjetivos y objetivos. En el primer caso, se tiene al liderazgo, la participación, la delegación y la comunicación. En el segundo caso, se cuenta con la higiene y seguridad laboral, el enriquecimiento del puesto y la remuneración.

Son factores subjetivos: (a) liderazgo, en donde es sencillo distinguir a un líder de un jefe, pues solo el primero será capaz de crear un ambiente de confianza y comodidad en el que los trabajadores desarrollarán muy motivados sus actividades; (b) participación, entendida como uno de los pilares de un buen clima laboral. Un trabajador satisfecho puede potenciar sus destrezas y habilidades para beneficio propio y también de su lugar de trabajo siendo consciente que es parte del crecimiento institucional; (c) delegación enunciada como el acto de encargar ciertas tareas a otras personas, con la finalidad de no sobrecargarse. Aunque comúnmente un jefe puede delegar poco o mucho a sus empleados, esto es también un gesto de confianza; d) comunicación, ya que no solo se transmiten órdenes o pedidos sino fundamentalmente un estilo de acercarse al compañero de labores o al cliente o usuario del servicio.

Los factores objetivos del clima organizacional, según Mena (2009) son: (a) higiene y seguridad laboral, un ambiente agradable y seguro garantiza la seguridad de los trabajadores en su espacio de trabajo y, por ende, un mejor desempeño en sus actividades; (b) enriquecimiento del puesto, se genera enriquecimiento para las dos partes, para el trabajador (realización personal, satisfacción) y para la empresa (menor ausentismo, buen desempeño, menos conflictos) ya que están ligados directamente y uno siempre afectará o influirá en el otro; (c) remuneración, es uno de los factores más importantes, debido a que tiene un nexo directo con la sostenibilidad de cada trabajador. Además, es una manera de reconocer al trabajador por su buen desempeño laboral cuando este se da de manera puntual y justa.

Dimensiones del Clima laboral

Dimensión 1: Autorrealización

También denominada realización personal, es uno de los conceptos de Maslow en su teoría de las necesidades. Implica factores personales y un medio cultural favorables, alude al factor humano plenamente desarrollado (Arboccó, 2019). Por ello, al rebasar lo estrictamente individual adquiere una dimensión social, ya no es una simple vivencia subjetiva sino que refleja la relación con el entorno y las interrelaciones sociales que se han construido (Guerrero & Vicente, 1999).

Dimensión 2: Involucramiento laboral

En el contexto de una organización, el involucramiento laboral se relaciona con la existencia de mecanismos o estructuras que emplean el talento humano para que sea partícipe de las decisiones (Wanyonyi, 2014). En lo anterior, se va haciendo evidente que el involucramiento laboral es la respuesta del trabajador hacia el hecho de participar en la toma de decisiones, de este modo se genera un sentimiento de pertenencia e identificación (Lee Eun-Suk & Tae Youn Park, 2015).

Dimensión 3: Supervisión

Aguilar (1994) la define como un proceso de seguimiento, observación y acompañamiento del trabajo del empleado, estas acciones pueden tener un carácter solo administrativo o llegar a ser formativo en tanto el superviso puede influenciar positivamente en la actitud y desempeño del trabajador para elevar su calidad laboral lo cual también retribuirá a la organización.

Dimensión 4: Comunicación

Según Palma (2004), consiste en la capacidad que se tiene para transmitir la información clara, coherente, fluida y pertinente tanto hacia dentro de la organización como hacia fuera de ella en tanto brinde un servicio hacia los clientes.

Dimensión 5: Condiciones laborales

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo, filial Argentina (1984), la relación entre los trabajadores y las condiciones de su organización están vinculadas estrechamente y se reflejan por ejemplo a través de factores como los psicosociales. Este factor implica cierta correspondencia positiva o negativa sobre la organización y su forma de estructuración su ambiente laboral, las posibilidades que brinda al trabajador, entre otras; desde los empleados se vincula con su historia personal y en la empresa, sus expectativas y necesidades. Esas interacciones entre organización y trabajador generan percepciones y vivencias que estimularán o no su rendimiento en el trabajo.

3. Formulación del problema

En la revisión de la literatura en relación a la inteligencia emocional y el clima laboral, la primera variable fue definida por BarOn (1997) donde refiere que está compuesto por habilidades personales, sociales y emocionales con un impacto decisivo en la adaptación social, y en la capacidad de afrontar los retos provenientes del entorno en el que interactuamos. Es de suponer entonces que la inteligencia emocional se haya convertido en un factor muy influyente para el éxito personal y laboral. Según la Universidad ESAN (2019), el clima laboral es mucho más que el ambiente de trabajo; es más bien un factor determinante para la sostenibilidad de una compañía, empresa u organización. Impacta de forma positiva en el estado de ánimo del equipo de trabajo y, por tanto, en la productividad organizacional.

En base a lo expuesto anteriormente, es pertinente formular el problema de investigación a través de la pregunta:

¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017?

Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017?

¿De qué manera se relaciona la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017?

¿De qué manera se relaciona la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017?

¿De qué manera se relaciona la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017?

¿De qué manera se relaciona la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017?

4. Conceptualización y operacionalización de las variables

Definición conceptual

Inteligencia emocional. Según BarOn (1997), es el conjunto de habilidades personales, sociales y emocionales con un impacto decisivo en nuestra habilidad de adaptación social y de afrontar las exigencias del medio en el que interactuamos.

Clima laboral. Según Seisdedos (1985), se trata de una actitud perceptiva de la atmósfera personal e institucional, con las conductas relacionadas con el rendimiento, y con la satisfacción que el sujeto pueda manifestar.

Definición operacional

Tabla 1

Variable Inteligencia Emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Intrapersonal	Compresión emocional de sí mismo	2, 3, 6, 12, 14, 15, 20,	Alto Medio
	Asertividad	21, 26	Bajo
	Autoconcepto		
	Autorrealización		
	Independencia		
Interpersonal	Empatía	1, 4, 7, 23,	Alto
	Relaciones interpersonales	28, 30	Medio
	Responsabilidad social		Bajo
Adaptabilidad	Solución de problema	8, 10, 13, 16,	Alto
	Prueba de realidad	19, 22, 24	Medio
	Flexibilidad		Bajo
Manejo de estrés	Tolerancia a la tensión	5, 9, 17, 27,	Alto
	Control de los impulsos	29	Medio Bajo
Estado de ánimo general	Felicidad	11, 18, 25	Alto
	optimismo		Medio Bajo

Autorrealización	Posibilidades de desarrollo personal y profesional	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
Involucramiento laboral	Identificación con los valores organizacionales	2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47
Supervisión	Supervisión como oportunidad de apoyo para el desempeño diario	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48
Comunicación	Comunicación alineada con la misión y la visión de la organización	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49

Tabla 2

Variable Clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valor
			Ninguno o nunca
			Poco
			Regular o algo
			Mucho
			Todo o seguro
Condiciones laborales	Se reconoce que la organización brinda lo necesario para el cumplimiento de las labores diarias	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	

5. Hipótesis

Hipótesis general

H₀ No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga 2017.

H_a Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga 2017.

Hipótesis específicas

H₀ No existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga 2017.

H_a Existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga 2017.

H₀ No existe relación significativa entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga 2017.

H_a Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga 2017.

H₀ No existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga 2017.

H_a Existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad de la

inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga 2017.

H₀ No existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés de inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga 2017.

H_a Existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés de inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga 2017.

H₀ No existe relación significativa entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga 2017.

H_a Existe relación significativa entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga 2017.

6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga, 2017.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre dimensión Intrapersonal de la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga, 2017.

Determinar la relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga, 2017.

Determinar la relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga, 2017.

Determinar la relación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga, 2017.

Determinar la relación entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga, 2017.

METODOLOGIA

1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente estudio realizado es considerado básica, su finalidad es contribuir al conocimiento teórico acerca de un ámbito de la realidad (Bernal, 2010); a diferencia de la investigación aplicada que sí busca que los conocimientos teóricos sirvan para solucionar problemas o situaciones concretas (Sánchez & Reyes, 2006 citado en Aguado, 2016).

Diseño de investigación

El diseño es no experimental de corte transaccional. No experimental porque no se manipulan variables, solo son observadas o medidas (Bernal, 2010). Es transversal, porque el acopio de datos se hará en un único momento, es decir, no será un estudio longitudinal a través del tiempo sino en un determinado momento.

El nivel de la presente investigación es descriptivo correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno por analizar. Se pretende medir o recoger información de forma independiente o conjunta acerca de conceptos o variables que se estudian. Como señaló Hernández Sampieri et al. (2014), las investigaciones correlacionales tienen la finalidad de conocer la relación o el grado de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

2. Población y muestra

Población

De acuerdo a Hernández Sampieri et al (2014), refiere que una población está constituida por el total de elementos con características comunes, y sobre el cual se planea realizar algún tipo de inferencia. La población de esta investigación estuvo conformada por XX.

Muestra

La muestra utilizada es no probabilística, dado que “las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización”. (Hernández Sampieri et al, 2014 p. 189).

3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

“Las técnicas de investigación son las distintas maneras, formas o procedimientos utilizados por el investigador para recopilar u obtener los datos o la información”. (Arias, 2012, p. 26). En la presente investigación, la técnica fue la encuesta. Según Fiallo, Cerezal y Huaranga (2016), la encuesta es un método empírico de acopio de datos, y facilita una aplicación masiva y relativamente rápida del cuestionario entre los sujetos integrantes de la muestra.

Instrumento

La presente investigación eligió como instrumento de recopilación de datos al cuestionario. Hechavarría (2001), menciona que es un instrumento empleado para el acopio de información durante una encuesta. Su diseño recurre a la operacionalización de variables, y es elaborado por el investigador. Este puede

redactar uno o puede adaptar uno ya existente. Puede contener preguntas abiertas o cerradas, o ambas.

Ficha técnica

Inventario de inteligencia Emocional

Nombre original	:	EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory.
Autor	:	Reuven Bar-On
Procedencia	:	Toronto – Canadá.
Adaptación peruana	:	Nelly Ugarriza Chávez.
Administración	:	Individual o Colectiva. Tipo Cuadernillo.
Duración	:	Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos.
Aplicación	:	Sujetos de 16 y más. Nivel lector de 6° grado de primaria.
Puntuación	:	Calificación manual o computarizada.
Significación	:	Estructura Factorial: 1 CE-T – 5 factores componentes 15 sub componentes.
Tipificación	:	Baremos peruanos.
Materiales	:	Cuestionario que contiene ítems del I-CE, hoja de respuestas, plantilla de corrección, hoja de resultados y de perfiles (A, B).

Clima laboral

Nombre de la Escala	:	Clima Laboral CL-SPC
Autora	:	Sonia Palma Carrillo
Administración	:	Individual o colectiva Duración: 15 a 30 minutos aproximadamente.
Significación	:	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

Tipificación: Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima

4. Procedimiento y análisis de datos

Protección de los derechos humanos de los sujetos en estudio

Los derechos humanos de los participantes fueron respetados conforme lo que dicta el Código de Ética Profesional del psicólogo peruano (1998), esencialmente en lo que refiere a la responsabilidad en la investigación científica; los estudiantes fueron debidamente informados de la naturaleza de la prueba a la que fueron sometidos, explicándoles la importancia de su participación en el estudio, garantizándoles la total confidencialidad de sus identidades y los resultados de la evaluación. También se utilizó un formato de consentimiento informado, con el cual se mantendrá la reserva de su identidad.

Procesamiento de la información

Se diseñó la base de datos para las dos variables, de acuerdo a la aplicación de los instrumentos de medición donde fueron procesados mediante análisis descriptivo e inferencial con el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) V21 y el Excel 2013. Para la prueba de hipótesis se utilizó la fórmula Chi-cuadrado de Pearson.

RESULTADOS

Descripción de los resultados

Tabla 4

Descripción de la variable inteligencia emocional en los administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, Paramonga 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy Baja	1	1,6
	Baja	3	4,8
	Promedio	40	64,5
	Alta	10	16,1
	Muy Alta	8	12,9
	Total		62

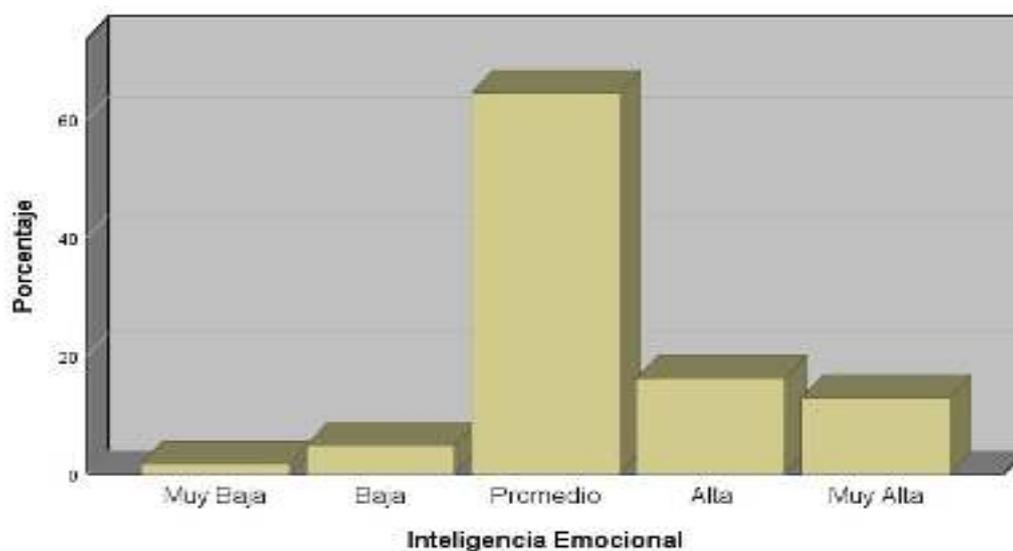


Figura 2. Descripción de la variable inteligencia emocional en los administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, Paramonga 2017.

Según se aprecia la tabla 4, el 64,5% el personal administrativo tiene una categoría de nivel promedio, 16,1% en nivel alta, 12,9% en nivel muy alto, 4,8% en nivel baja, y 1,6% en nivel muy bajo. Esto nos indica que la mayor parte de los administrativos se encuentran ubicados en un nivel promedio.

Tabla 5

Descripción de la variable inteligencia emocional en la dimensión intrapersonal en los administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, Paramonga 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy Baja	2	3,2
	Baja	6	9,7
	Promedio	8	12,9
	Alta	39	62,9
	Muy Alta	7	11,3
	Total	62	100,0

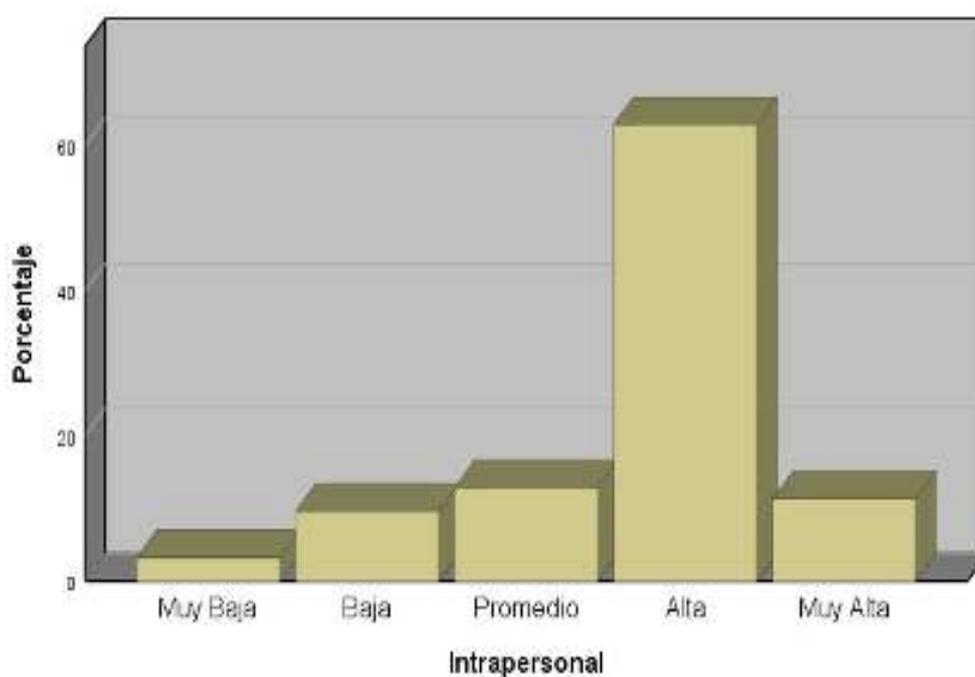


Figura 3.- Descripción de la variable inteligencia emocional en la dimensión intrapersonal en los administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, Paramonga 2017.

Según se aprecia la tabla 5, el 62,9% del personal administrativo tiene una categoría de nivel alto, 12,9% en nivel promedio, 11,3% en nivel muy alta, 9,7% en nivel bajo, 3,2% en nivel muy bajo. Esto nos indica que la mayor parte de los administrativos se encuentran ubicados en un nivel alto.

Tabla 6

Descripción de la variable inteligencia emocional en la dimensión interpersonal en los administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, Paramonga 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Promedio	54	87,1
	Alta	8	12,9
	Total	62	100,0

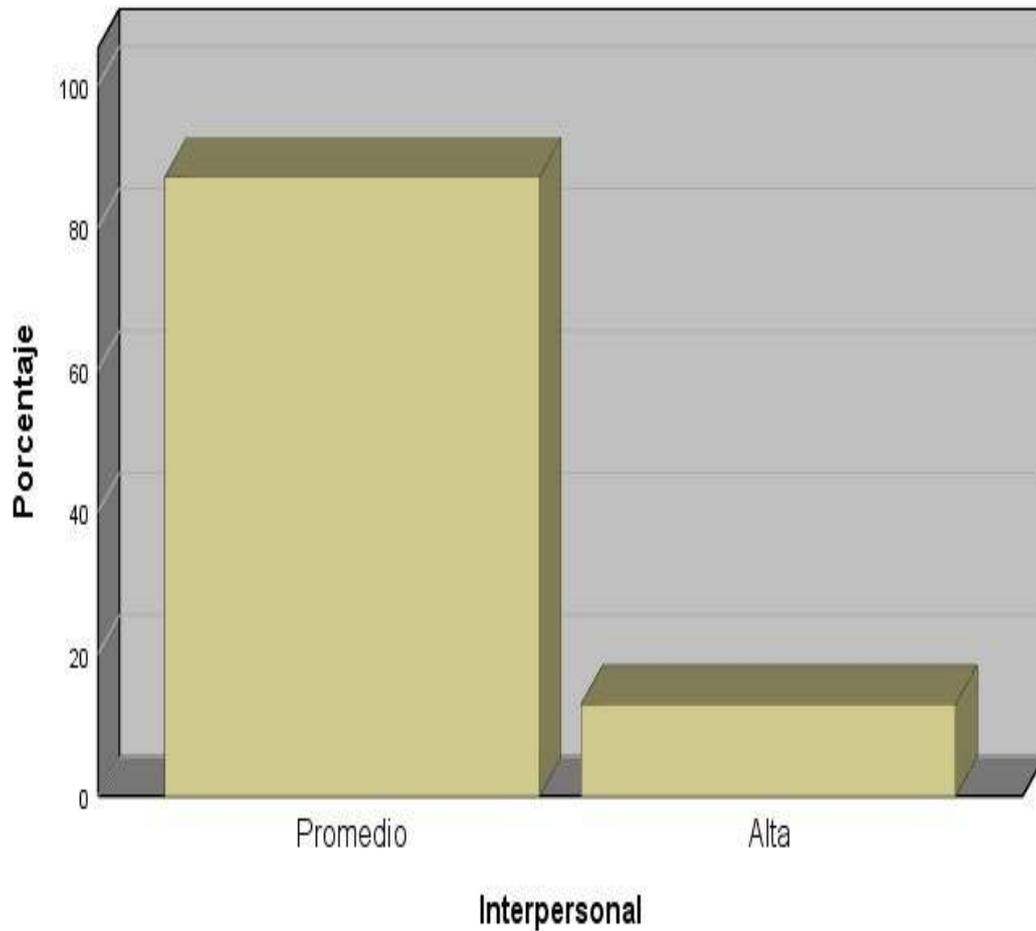


Figura 4. Descripción de la variable inteligencia emocional en la dimensión interpersonal en los administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, Paramonga 2017.

Según se aprecia la tabla 6, el 87,1% del personal administrativo tiene una categoría de nivel promedio, 12,9% en nivel alto. Esto nos indica que la mayor parte de los administrativos se encuentran ubicados en un nivel promedio.

Tabla 7

Descripción de la variable inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés en los administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, Paramonga 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	5	8,1
	Promedio	13	21,0
	Alta	33	53,2
	Muy Alta	11	17,7
	Total	62	100,0

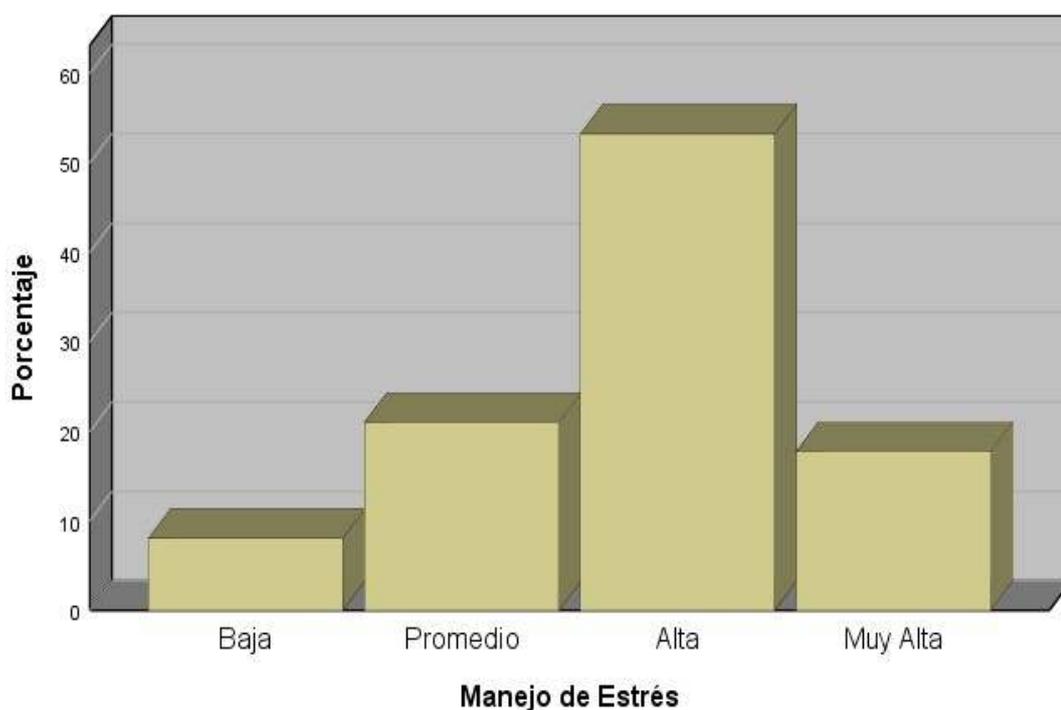


Figura 5. Descripción de la variable inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés en los administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, Paramonga 2017.

Según se aprecia la tabla 7, el 53,2% del personal administrativo tiene una categoría de nivel alto, 21,0% en nivel promedio, 17,7% en nivel muy alto, 8,1% en nivel bajo. Esto nos indica que la mayor parte de los administrativos se encuentran ubicados en un nivel alto.

Tabla 8

Descripción de la variable inteligencia emocional en la dimensión adaptabilidad en los administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, Paramonga 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	13	21,0
	Promedio	24	38,7
	Alta	17	27,4
	Muy Alta	8	12,9
	Total	62	100,0

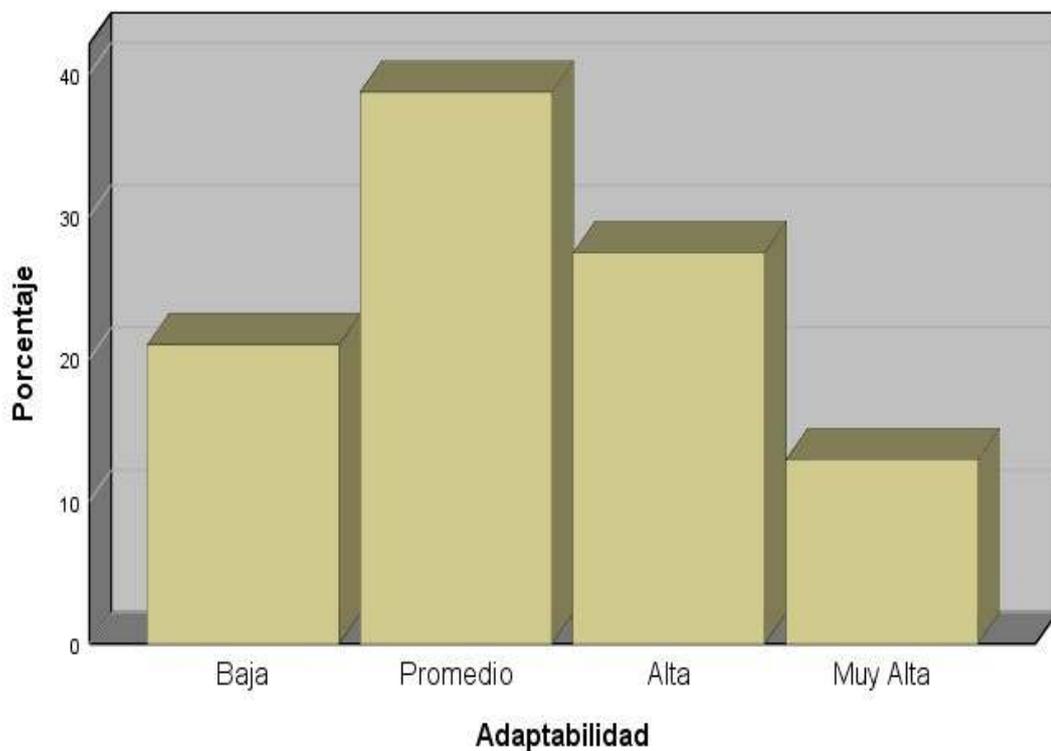


Figura 6. Descripción de la variable inteligencia emocional en la dimensión adaptabilidad en los administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, Paramonga 2017.

Según se aprecia la tabla 8, el 38,7% del personal administrativo tiene una categoría de nivel promedio, 27,4% en nivel alto, 21,0% en nivel bajo, 12,9% en nivel muy alto.

Esto nos indica que la mayor parte de los administrativos se encuentran ubicados en un nivel promedio.

Tabla 9

Descripción de la variable inteligencia emocional en la dimensión estado de ánimo general en los administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, Paramonga 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	4	6,5
	Promedio	40	64,5
	Alta	18	29,0
	Total	62	100,0

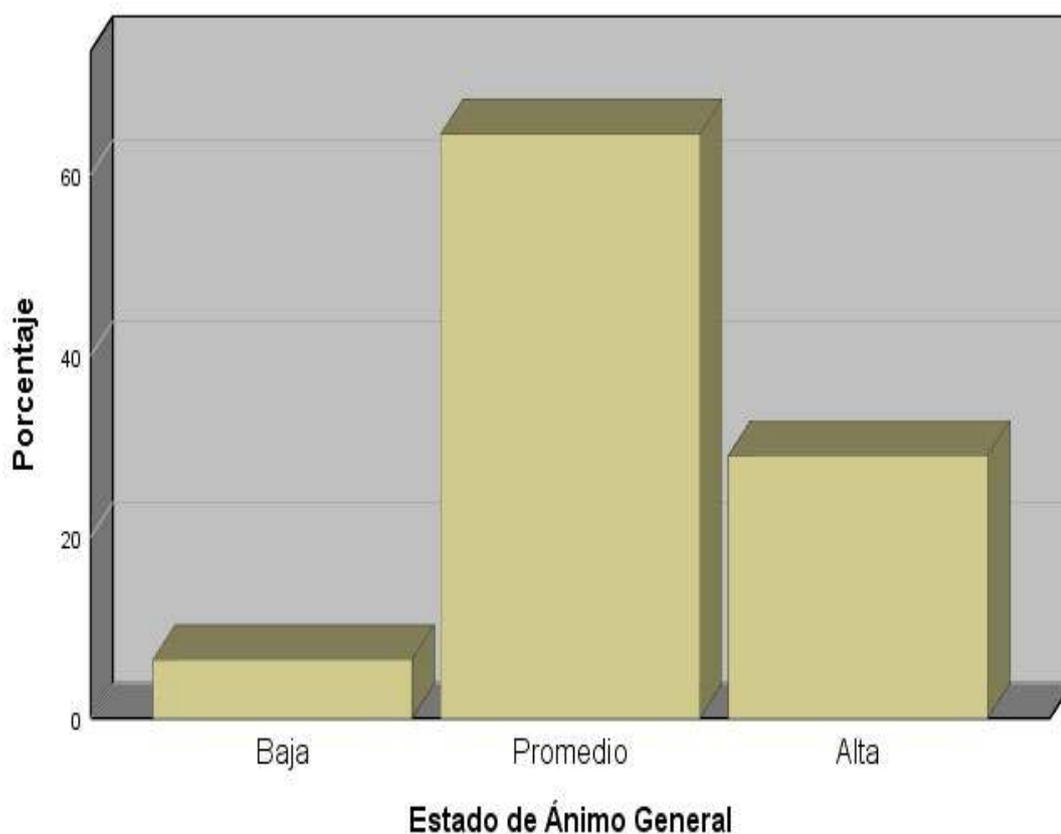


Figura 7. Descripción de la variable inteligencia emocional en la dimensión estado de ánimo general en los administrativos de la empresa Cartones del Pacifico, Paramonga 2017.

Según se aprecia la tabla 9, el 64.5% del personal administrativo tiene una categoría de nivel promedio, 29.0% en nivel alto, 6.5% en nivel bajo. Esto nos indica que la mayor parte de los administrativos se encuentran ubicados en un nivel promedio.

Tabla 10

Descripción de la variable clima laboral en los administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, Paramonga 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	9	14,5
	Medio	14	22,6
	Favorable	39	62,9
	Total	62	100,0

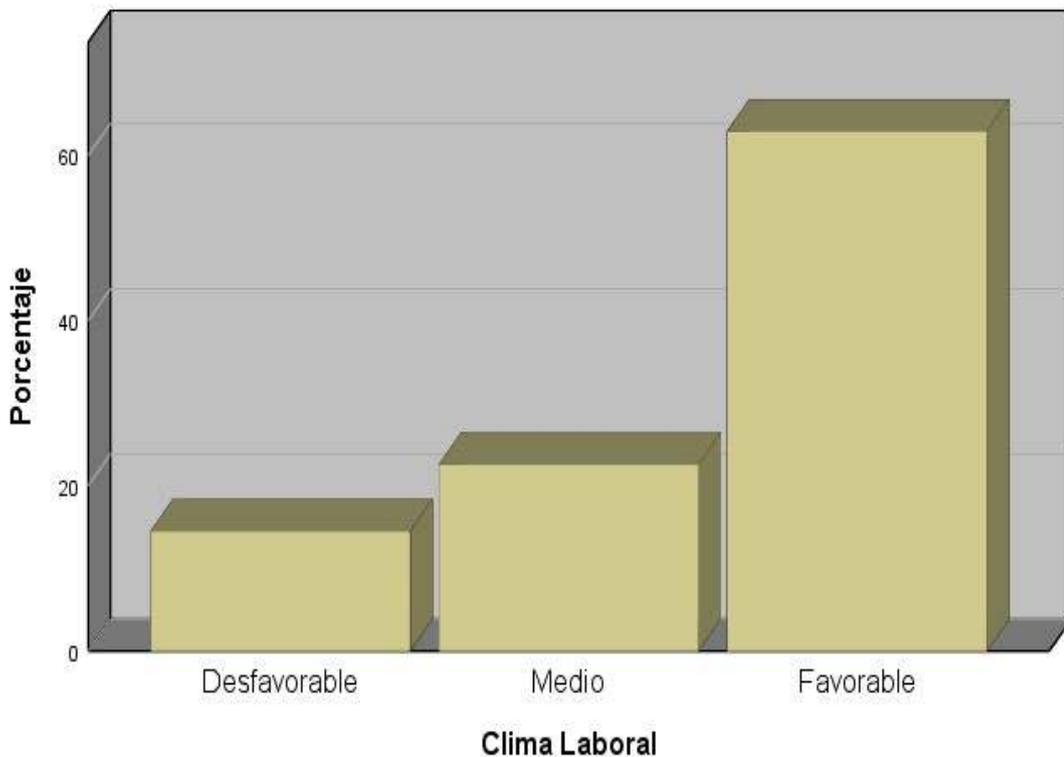


Figura 8. Descripción de la variable clima laboral en los administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, Paramonga 2017.

Según la tabla 10, se aprecia que el 62.9% del personal administrativo tiene una categoría de nivel favorable, 22,6% se encuentran en un nivel medio, el 14,5% son clasificados en un nivel desfavorable. Esto nos indica que la mayor parte de los administrativos se encuentran ubicados en un nivel favorable.

Prueba de hipótesis

Tabla 11

Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,368	62	,000
Clima Laboral	,386	62	,000
Intrapersonal	,373	62	,000
Interpersonal	,520	62	,000
Adaptabilidad	,229	62	,000
Manejo de Estrés	,302	62	,000
Estado de Ánimo General	,367	62	,000

Para el tamaño de muestra (62 administrativos), se realizó la prueba de KolmogorovSmirnov.

Para la contratación de las hipótesis planteadas se consideró el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que según la prueba de normalidad de las variables y dimensiones no cumplen el requisito de los datos, el valor “Sig.” Es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$.

Hipótesis general

Tabla 12

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: inteligencia emocional y clima laboral

				Inteligencia Emocional	Clima Laboral
Rho de Spearman	de	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	de 1,000	,379**
			Sig. (bilateral)	.	,002
			N	62	62
		Clima Laboral	Coefficiente de correlación	de ,379**	1,000
			Sig. (bilateral)	,002	.
			N	62	62

De acuerdo a la tabla 12, el análisis estadístico de Spearman muestra la existencia de una correlación (Rho= .379) entre la variable inteligencia emocional y clima laboral indicando relación significativa (0.002).

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables
Hipótesis específica 1

Tabla 13

: *intrapersonal y clima*

laboral

			Intrapersonal	Clima Laboral
Rho de Spearman	Intrapersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,299*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	62	62
	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	,299*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	62	62

De acuerdo a la tabla 13, el análisis estadístico de Spearman muestra la existencia de una correlación inversa (Rho= -,299) entre la variable intrapersonal y clima laboral indicando relación significativa (0.018).

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables

Hipótesis específicas 2

Tabla 14

: *interpersonal y clima*

				Interpersonal	Clima Laboral
Rho de Spearman	Interpersonal	Coefficiente de correlación	de	1,000	,288*
		Sig. (bilateral)		.	,023
		N		62	62
	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	de	,288*	1,000
		Sig. (bilateral)		,023	.
		N		62	62

De acuerdo a la tabla 14, el análisis estadístico de Spearman muestra la existencia de una correlación (Rho=,288) entre la variable interpersonal y clima laboral indicando relación significativa (0.023).

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables

Hipótesis específicas 3

Tabla 15

: adaptabilidad y clima

<i>laboral</i>		Adaptabilidad	Clima Laboral
Rho de Spearman	Adaptabilidad	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	62
	Clima Laboral	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	62

De acuerdo a la tabla 15, el análisis estadístico de Spearman muestra la existencia de una correlación (Rho=,576) entre la variable adaptabilidad y clima laboral indicando relación significativa (0.00).

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables

Hipótesis específicas 4

Tabla 16

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de estrés y clima laboral

		Manejo de Estrés	Clima Laboral
Rho de Spearman	de Manejo de Estrés	de	de
		Coeficiente de correlación	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)
		N	N
	Clima Laboral	de	de
		Coeficiente de correlación	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)
		N	N

De acuerdo a la tabla 16, el análisis estadístico de Spearman muestra la existencia de una correlación (Rho= ,448) entre la variable manejo de estrés y clima laboral indicando relación significativa (0.00).

Hipótesis específicas 5

Tabla 17

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: estado de ánimo general y clima laboral

				Estado de Ánimo General	Clima Laboral
Rho de Spearman	de Estado de Ánimo General	Coefficiente de correlación	de	1,000	,474**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		62	62
	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	de	,474**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		62	62

De acuerdo a la tabla 16, el análisis estadístico de Spearman muestra la existencia de una correlación (Rho= ,474) entre la variable estado de ánimo y clima laboral y clima laboral indicando relación significativa (0.00).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Según los resultados alcanzados en la presente investigación es posible afirmar lo siguiente:

La prueba estadística de Chi Cuadrado permite observar que dichos resultados son menores al valor de significancia (0.005) lo cual permite aceptar la hipótesis de relación entre ambas variables, esto a su vez se relaciona con estudios realizados en nuestro país tal como el realizado por Villarreal, G. (2017), por la tanto existe una correlación de forma significativa entre las variables del presente estudio.

Otro resultado alcanzado es que el 14.5% del personal administrativo de la empresa Cartones del Pacifico, en Paramonga ha percibido un nivel desfavorable del Clima laboral.

Mientras que la inteligencia emocional en su dimensión Intrapersonal, un 62,9% está en nivel alto, 12,9% se encuentra en nivel promedio, 11,3% en un nivel muy alto, 9,7% en un nivel bajo y 3,2% en un nivel muy bajo. En cuanto a la dimensión Interpersonal, 87,1% de los empleados administrativos son clasificados en el nivel promedio y 12,9% en un nivel alto. Mientras que en la dimensión Adaptabilidad 38,7% de los administrativos ha sido clasificado en un nivel promedio, 27,4% en el nivel alto, 21,0% en un nivel bajo y 12,9% en un nivel muy alto. En cuanto a la dimensión Manejo de Estrés 53,2% de los administrativos ha sido clasificado en un nivel alto, 21,0% en el nivel promedio, 17,7% en un nivel muy alto y 8,1% en un nivel bajo. Finalmente, en la dimensión Estado de ánimo general 64.5% de los administrativos han sido clasificados en el nivel promedio, 29.0% en el nivel alto, 6.5% en un nivel bajo.

Estos resultados obtenidos en la variable de inteligencia emocional nos lleva a analizar las puntuaciones y porcentajes obtenidos en la variable de clima laboral, según diferentes autores la inteligencia emocional comprende la capacidad de poder identificar, comprender y expresar las emociones con la finalidad que faciliten el pensamiento; concluyendo que el conocimiento emocional beneficia al crecimiento

personal (Extremera & Fernández-Berrocal, 2001 citado en Rodríguez de Ávila, Amaya y Argota, 2011). En consecuencia, una baja inteligencia emocional generara dificultades para *comprender emociones* y más aún de poder regularlas, toda vez que interactuemos con nuestros compañeros de labores. De esta forma, el clima laboral impactará negativamente en la comunicación interna, es decir, aquella que sostienen entre sí los empleados administrativos de la empresa.

Respecto a la Inteligencia Emocional, dimensión Intrapersonal en relación al clima laboral, los resultados obtenidos en la prueba estadística permiten concluir que son menores al valor de significancia (0.05). Por tanto, se acepta la relación entre ambas variables, lo que concuerda con lo señalado por Goleman (2000) en el sentido de que *la inteligencia emocional* es el autodominio, el celo, la persistencia además de la capacidad de motivarse uno mismo. Como se puede intuir, todo esto facilita la obtención de logros académicos y la superación personal.

En cuanto a la Inteligencia Emocional, dimensión Interpersonal y Clima Laboral, la prueba estadística nos lleva a afirmar que dichos resultados son menores al valor de significancia (0.05), por lo cual se lleva a aceptar la relación entre ambas variables.

En cuanto la dimensión Adaptabilidad y Clima Laboral, se obtuvo en la prueba estadística se observar que dichos resultados son menores al valor de significancia (0.05) lo cual lleva a aceptar la de relación entre ambas variables.

En la dimensión Manejo de Estrés y Clima Laboral, se obtuvo en la prueba estadística los resultados menores al valor de significancia (0.05), lo cual lleva a aceptar la relación entre ambas variables. Esto en relación a otros estudios como los de Sierra (2015) donde se estableció cuáles son los aspectos que influyen de forma positiva en la comunicación son las sugerencias, así como la libertad para hablar con el jefe. Además de las relaciones interpersonales entre compañeros de la misma unidad es agradable que pueda existir armonía y apoyo entre ellos. Sin embargo, al relacionarse con otras áreas de trabajo es lo contrario.

Por último, la dimensión Estado de ánimo general y Clima Laboral, se obtuvo en la prueba estadística los resultados menores al valor de significancia (0.05), donde se acepta la relación entre ambas variables. Tal como señalaron Mayer, Carusso y Salovey, (2000), citados en Morote (2017), el desarrollo de la inteligencia emocional implica poder gestionarlas, comprendiendo desde la identificación, procesamiento y comprensión de emociones para actuar de forma coherente, beneficiando las relaciones intrapersonales e interpersonales con las personas del entorno o contexto.

Por último, encontrar investigaciones similares a la nuestra se hace factible tanto a nivel de pregrado como del posgrado, lo cual podría ser utilizado para futuros estudios experimentales, de intervención, debido a la correlación encontrada en nuestra hipótesis general de investigación donde se puede apreciar que el valor de chi es menor que 0.005.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Primera.** Se obtuvo una relación significativa entre las variables de estudio (0.002), la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico.
- Segunda.** Se obtuvo una relación significativa entre las variables de estudio (0.018), la Inteligencia emocional en su dimensión intrapersonal y clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico.
- Tercera.** Se obtuvo una relación significativa entre las variables de estudio (0.023), la Inteligencia emocional en su dimensión interpersonal y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico.
- Cuarta.** Se obtuvo una relación significativa entre las variables de estudio, la Inteligencia emocional en su dimensión adaptabilidad y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico.
- Quinta.** Se obtuvo una relación significativa entre las variables de estudio, la Inteligencia emocional en su dimensión manejo de estrés y el clima laboral en empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico.
- Sexta.** Se obtuvo una relación significativa entre las variables de estudio, la Inteligencia emocional en su dimensión estado de ánimo general y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico.

Recomendaciones

- Primera.** Para las organizaciones es recomendable la realización de talleres acerca del desarrollo emocional debido a que permite hacer frente a los conflictos que se puedan suscitar dentro de la empresa.
- Segunda.** Las organizaciones deben promover un adecuado clima laboral ya que interviene positivamente en su rendimiento del personal, así como también en la imagen institucional de la empresa.
- Tercera.** En la empresa de cartones del Pacífico es recomendable seguir trabajando en el desarrollo personal del empleado para tener un mejor desempeño.
- Cuarta.** El presente estudio puede ser utilizado como base para futuras investigaciones aplicadas que demanden mucho más control sobre las variables, tales como las investigaciones cuasi experimentales o experimentales puros en pro del desarrollo de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, J. (2016). *Inteligencia emocional en docentes de Instituciones educativas de la ciudad de Pampas* (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4233/Aguado%20Vera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arciniega, L. (2002). “Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?”. En: Dirección estratégica Julio-Agosto 21-23
- Arias, G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- BarOn, R. (1997). Development of the BarOn EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Brunet, L. (1999). El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.
- Carmona, P., Vargas, J., y Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapientia Organizacional*, 2(3), 53-68.
- Castro, F., y Ramón, S. (2017). *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en lima – 2016* (tesis de licenciatura). Recuperado de

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2883/1/2017_Castro_Influenciade-l-clima-laboral.pdf

Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. D.F. Editorial Mc Graw Hill. Tercera Edición. Recuperado de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Cifuentes, E. (2017). *La influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento matemático de alumnos de educación secundaria. Aplicación de un programa de intervención psicopedagógica de educación emocional* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://repositorio.ucjc.edu/handle/20.500.12020/286>

Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de Ética y Deontología*. Obtenido de: <https://bit.ly/2MYsBFp>

Cornell f. (1955). *Socially perceptive administration*. New York: Ronald Press
Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/20341621>

Del Carpio, P. (2017). *Estudio de caso organizacional: programa de intervención del clima laboral en el área de recursos humanos de una empresa privada (tesis para licenciatura)*. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2949/3/CARPIO_AP.pdf

Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (11ª ed.). México: Pearson Educación.

El Comercio. (27 de agosto de 2014). *¿Sabes cómo desarrollar al máximo tu inteligencia emocional?* *Diario Gestión*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/develop-maximo-inteligenciaemocional-356677>

El Comercio (2011, 23 de noviembre). "Mejorar el ambiente laboral pasa a ser una necesidad empresarial". *El Comercio*. Recuperado de <http://archivo.elcomercio.pe/amp/economia/peru/mejorar-ambiente-laboralpasa-necesidad-empresarial-noticia-1338226>

Fiallo, J., Cerezal, J. & Huaranga, O. (2016). *Métodos científicos de la investigación pedagógica*. Lima: Colectivo Pedagógico Escuela Abierta.

Goleman, D. (2000). *Inteligencia emocional*. Buenos aires: Ediciones B Argentina S.A.

Hechavarría, S. (2012, 30 de mayo). Diferencias entre cuestionario y encuesta. Universidad Virtual de Salud Manuel Fajardo, Cuba. Recuperado de: <https://bit.ly/2QaoI29>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A.

Hodgetts, R. & Altman, S. (1994). *Comportamiento en las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Morote, B. (2017). *Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8684>

Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (56), 1-35.

Palma, S. (2004). *Manual de escala clima laboral CL-SPC*. Lima.

Piñar, M. (2014). *“Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos”* (tesis doctoral).

Recuperado de

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284946/mjpc1de1.pdf?sequence=1>

Quispe, D. (2014). *Clima laboral y percepción de la imagen institucional en el instituto de educación superior tecnológico público “Juan Velasco Alvarado” año 2013* (tesis de doctorado). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/682/3/quispe_d.pdf

Rivera, E., y Pons, J., Rosario, E., y Ortiz, N. (2008). Traducción y adaptación para la población puertorriqueña del Inventario Bar-On de Cociente Emocional (Bar-On EQ-i): Análisis de propiedades psicométricas. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 19, 148-182.

Rodríguez de Ávila, U., Amaya, A., y Argota, A. (2011). Inteligencia emocional y ansiedad en estudiantes universitarios. *Psicogente*, 14 (26), 310-320.

Rodríguez, H. (2015). *“Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social”* (tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>

Seisdedos, N. (1985). El clima laboral y su medida. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Recuperado de: <https://bit.ly/368us1Y>

Sierra, M. (2011). *El Clima Laboral en los/As Colaboradores/as del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.v.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra->

Maria.pdf

- Terrazas, R. (2005). Modelo cuantitativo para la evaluación del clima laboral. *Perspectivas*, 8 (1), 35-37.
- Ugarriza, N., y Pajares, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE.
- Universidad ESAN (2018, 7 de mayo). Estrategias para obtener un buen clima laboral. Recuperado de: <https://bit.ly/2SNUaEO>
- Villareal, G. (2017). *Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de lima metropolitana* (tesis de maestría). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3128/3/villarreal_cg.pdf
- Aguado, J. (2016). Inteligencia emocional en docentes de Instituciones educativas de la ciudad de Pampas (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4233/Aguado%20Vera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arciniega, L. (2002). “Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?”. En: Dirección estratégica Julio-Agosto 21-23
- Brunet, L. (1999). El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.
- Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas. Págs. 104,105.
- Cornell f. (1955). Socially perceptive administration. New york: Ronald press
Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/20341621>

- Chiavenato, I. (1992). Introducción a la Teoría General de la Administración. México. D.F. Editorial Mc Graw Hill. Tercera Edición. Recuperado de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Del Carpio, P. (2017). Estudio de caso organizacional: programa de intervención del clima laboral en el área de recursos humanos de una empresa privada (tesis para licenciatura). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2949/3/CARPIO_AP.pdf
- Dessler, G. (1993). Organización y Administración. Editorial Prentice-Hall Interamericana.
- Estuco Mamani, W. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la percepción del clima laboral en el personal administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa-Moquegua – 2016. Recuperado de <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/478>
- GARDNER, H. (1983). Frames of Mind. The Theory of Multiple Intelligences. Nueva York, Basic Books. (Versión castellana (2001): Estructuras de la Mente. La Teoría de las Inteligencias Múltiples. México, FCE). Recuperado de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/593/1/Estructura%20de%20la%20mente.%20teoria%20de%20las%20Inteligencias%20multiples.pdf>
- GOLEMAN, D. (1995). Inteligencia Emocional
Barcelona: Kairós
<http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia%20Emocional%20%20Daniel%20Goleman.pdf>

- Goleman, D. (1998). Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles).
Conecta. Recuperado de
http://fcioga.org/Portals/0/Practicant/Biblioteca/Goleman.DanielInteligencia_Emocional_en_la_Empresa.pdf
- Hellrieger, D., & Slocun, J. (2009). Comportamiento organizacional. México:
Cengage Learning recuperado de
https://www.academia.edu/25073541/Comportamiento_organizacional_12ed_Hellriegel
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99318557008.pdf>
- Irondo José. 2007. Clima Laboral. Contexto de Gestión.
<http://www.orggames.org/contexto.htm>.
- Likert, R. (1968). El factor humano de la empresa. Bilbao, España: Devito.
Recuperado de
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/2f2fe7d5602fb1d6ef39af539369fcc1.pdf>
- Mena Méndez, L. (2009) Propuesta de mejora del clima laboral en una empresa del sector industrial. Universidad de Costa Rica
- Navarro Rubio, Elena. 2006. Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa. Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral. Recuperado de
<https://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Palma, S. (2004). Manual de escala clima laboral CL-SPC. 1º Edición. Lima.

- Pelekais, Cira; Nava, Ángel; Tirado, Luis Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES Telos, vol. 8, núm. 2, mayo-agosto, 2006, pp. 266-288 Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín Maracaibo, Venezuela recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6436385>
- Quispe, D. (2014). Clima laboral y percepción de la imagen institucional en el instituto de educación superior tecnológico público “Juan Velasco Alvarado” año 2013 (tesis de doctorado). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/682/3/quispe_d.pdf
- Robles, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A., & Llorca, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. Gaceta Sanitaria, 19(2), 127-134. Recuperado de https://www.academia.edu/9157299/Variables_Relacionadas_Con_La_Satisfaccion_Laboral
- Rodríguez Tovar, T. A. (2017). Inteligencia emocional y percepción del clima laboral en una institución pública de la ciudad del Cusco-2015. Recuperado de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1194>
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Salud & Sociedad, 2(2), 219-234. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>
- Rodríguez, H. (2015). “Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social” (tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>

- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. Imaginación, conocimiento y personalidad, 9(3), 185-211. Recuperado de Sandoval, M. (2004). Conceptos y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 78–82
- SCHNEIDER, B. (1975). Organizational climates: An essay. *Personnel Psychology*, 28, 447-479. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01386.x>
- Seisdedos, N. (1996). “El clima laboral y su medida”, *Revista “Psicología del Trabajo y de las Organizaciones”* (Núm. 2).
Recuperado de <http://www.eumed.net/librosgratis/2011b/966/clima%20laboral%20u%20organizacional.html>
- Sierra, M. (2011). El Clima Laboral en los/As Colaboradores/as del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.v. (Tesis de pregrado).
Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/SierraMaria.pdf>
- Thomdike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*. /40. 227-235
recuperado de <https://www.gwern.net/docs/iq/1920-thorndike.pdf>
- Valenzuela, R. (2005) Evaluación de Instituciones Educativas. México: Trillas
<http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v33n131/v33n131a4.pdf>
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. y Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. *Diversitas Perspectivas en Psicología*, 2(2), 329–349.

Villareal, G. (2017). Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de lima metropolitana (tesis de maestría). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3128/3/villarreal_cg.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional y clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017.							
Autor: Ana Rosa Verde Sánchez							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión intrapersonal y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017.</p>	Variable 1: Inteligencia emocional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Intrapersonal	- Control emocional de sí mismo - Asertividad - Autoconcepto - Autorrealización - Independencia	2, 3, 6, 12, 14, 15, 20, 21, 26		
			Interpersonal	- Empatía - Relaciones interpersonales - Responsabilidad social	1, 4, 7, 23, 28, 30		
			Adaptabilidad	- Solución de problemas - Prueba de realidad - Flexibilidad	8, 10, 13, 16, 19, 22, 24		
Manejo de estrés	- Tolerancia a la presión - Control a los impulsos	5, 9, 17, 27, 29					

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y el clima laboral de</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión interpersonal y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017.</p>	<p>Estado de ánimo general</p>	<p>- Felicidad</p> <p>- Optimismo</p>	<p>11, 18, 25</p>			
	Variable 2: Clima laboral							
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
		<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión adaptabilidad y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017.</p>	Autorrealización	Posibilidades de desarrollo personal y profesional	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46		
				Involucramiento laboral	Identificación con los valores organizacionales	2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47		
				Supervisión	Supervisión como oportunidad de apoyo para el desempeño diario	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48		
		<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión manejo del estrés y el clima laboral en los empleados administrativos de la</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión manejo del estrés y el clima laboral en los empleados administrativos de la</p>	Comunicación	Comunicación alineada con la misión y visión de la organización	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49		
			Condiciones laborales	Se reconoce que la organización brinda lo necesario para el cumplimiento de las labores diarias	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50			

<p>los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el clima laboral de los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017?</p>	<p>empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión estado de ánimo general y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017.</p>	<p>empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión y el clima laboral en los empleados administrativos de la empresa Cartones del Pacífico, en Paramonga, 2017.</p>					
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Tipo: Investigación básica</p> <p>Diseño: Diseño no experimental transversal</p> <p>Método:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Método hipotético deductivo - Métodos estadísticos 	<p>Población: XX personas</p> <p>Tipo de muestreo:</p>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Inventario de Cociente (1997)</p> <p>emocional (BarOn,</p>	<p>Variable 2: Clima laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p>	<p>DESCRIPTIVA: Recolección, organización, tabulación, presentación y reducción de la información (Universidad ESAN, 2016). Por ejemplo: gráficos de tendencia, gráfico de dispersión, histograma.</p> <p>INFERENCIAL: Toma de decisiones o realización de generalizaciones acerca de lo observado en un determinado fenómeno (Conacyt México).</p>			

		Instrumento: Escala de Clima laboral (Palma, 2012)	
--	--	--	--

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (ICE)

Inventario de inteligencia emocional (BarOn)

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Ocupación: _____ Especialidad: _____ Fecha: _____

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

Instrucciones

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. **Marca con un aspa el número.**

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero, por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

<p>1=Rara vez o nunca. 2=Pocas veces. 3= A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.</p>					
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	5
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.	1	2	3	4	5
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	1	2	3	4	5
5. Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4	5
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	1	2	3	4	5
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	1	2	3	4	5
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	1	2	3	4	5
9. Reconozco con facilidad mis emociones.	1	2	3	4	5
10. Soy incapaz de demostrar afecto.	1	2	3	4	5
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	1	2	3	4	5

12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.	1	2	3	4	5
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4	5
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1	2	3	4	5
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
16. Me gusta ayudar a la gente	1	2	3	4	5

17. Me es difícil sonreír	1	2	3	4	5
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	1	2	3	4	5
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	1	2	3	4	5
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).	1	2	3	4	5
22. No soy capaz de expresar mis ideas.	1	2	3	4	5
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	1	2	3	4	5
24. No tengo confianza en mí mismo(a).	1	2	3	4	5

<p>1=Rara vez o nunca. 2=Pocas veces. 3= A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.</p>					
25. Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4	5
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	1	2	3	4	5
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	1	2	3	4	5
28. En general, me resulta difícil adaptarme.	1	2	3	4	5
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	1	2	3	4	5
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	1	2	3	4	5
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	2	3	4	5
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	1	2	3	4	5
34. Pienso bien de las personas.	1	2	3	4	5
35. Me es difícil entender cómo me siento.	1	2	3	4	5

36. He logrado muy poco en los últimos años.	1	2	3	4	5
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	1	2	3	4	5
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).	1	2	3	4	5
40. Me tengo mucho respeto.	1	2	3	4	5
41. Hago cosas muy raras.	1	2	3	4	5
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	1	2	3	4	5
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.	1	2	3	4	5
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
47. Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	1	2	3	4	5
49. No puedo soportar el estrés.	1	2	3	4	5

50. En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51. No disfruto lo que hago.	1	2	3	4	5

52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
53. La gente no comprende mi manera de pensar.	1	2	3	4	5
54. Generalmente espero lo mejor.	1	2	3	4	5
55. Mis amigos me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
56. No me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1	2	3	4	5
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	5
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
62. Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5

63. Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	5
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	1	2	3	4	5
65. Nada me perturba.	1	2	3	4	5
66. No me entusiasman mucho mis intereses.	1	2	3	4	5
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.	1	2	3	4	5
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.	1	2	3	4	5

69. Me es difícil llevarme con los demás.	1	2	3	4	5
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1	2	3	4	5
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	1	2	3	4	5
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
73. Soy impaciente.	1	2	3	4	5
1=Rara vez o nunca. 2=Pocas veces. 3= A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.					
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1	2	3	4	5

75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	5
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	1	2	3	4	5
77. Me deprimó.	1	2	3	4	5
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
79. Nunca he mentado.	1	2	3	4	5
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	1	2	3	4	5
82. Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.	1	2	3	4	5
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	1	2	3	4	5
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy	1	2	3	4	5

86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90. Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	5
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.	1	2	3	4	5
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	2	3	4	5
94. Nunca he violado la ley.	1	2	3	4	5
95. Disfruto de las cosas que me interesan	1	2	3	4	5
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	4	5
97. Tiendo a exagerar.	1	2	3	4	5
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5

99. Mantengo buenas relaciones con los demás.	1	2	3	4	5
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo	1	2	3	4	5
101. Soy una persona muy extraña.	1	2	3	4	5
102. Soy impulsivo(a).	1	2	3	4	5
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106 En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5
107. Tengo tendencia a depender de otros.	1	2	3	4	5
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	1	2	3	4	5
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	4	5
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5

111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	1	2	3	4	5
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	1	2	3	4	5

116. Me es difícil describir lo que siento.	1	2	3	4	5
117. Tengo mal carácter.	1	2	3	4	5
1=Rara vez o nunca. 2=Pocas veces. 3= A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.					
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	1	2	3	4	5
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5
120. Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5

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

Escala de Clima Laboral CL- SPC

Escala de Clima Laboral

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Ocupación: _____ Especialidad: _____ Fecha: _____

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

19. Existen suficientes canales de comunicación.
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.
21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.
29. En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.
30. Existe una buena administración de los recursos.
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.
34. La Organización fomenta y promueve la comunicación.
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
36. La Organización promueve el desarrollo del personal.
37. Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal.
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.

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

Anexo 03: Autorización para uso del instrumento CL – SPC

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Ana Rosa Verde Sánchez – DNI 48329333
Institución: Universidad San Pedro de Huacho
Motivo: Tesis: "Inteligencia Emocional y Clima Laboral en administrativos de la Empresa Cartones del Pacifico SAC, Paramonga - 2017
Asesor: Dr. Héctor Alejandro Lamas Rojas.
Instrumento autorizado: Escala Clima Laboral CL-SPC
Muestra de investigación: 62 Administrativos de la Empresa Cartones del Pacifico SAC – Paramonga.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante y se extiende por única vez para los propósitos de la tesis indicada. La solicitante ha efectuado el pago por concepto de derechos de autor respectivo para las Escala en referencia. Es de conocimiento de la solicitante que dicho pago excluye cualquier servicio adicional de calificación, análisis e interpretación de los datos por parte de la suscrita.

Enero 6, 2020



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.

Anexo 04: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ACEPTO PARTICIPAR EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

Fecha: _____

Yo _____ acepto voluntariamente REALIZAR EL INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BARON ICE Y CLIMA LABORAL.

Sé que durante la aplicación puedo retirarme en cualquier momento, no tendré impedimento alguno.

Acepto que se filme, se grave o se tome notas del evento y/o que se converse sobre las mismas con fines únicamente académicos.

Acepto que mi prueba realizada se utilice académicamente como parte de una tesis.
SÉ QUE SE GUARDARÁ ABSOLUTA RESERVA SOBRE MI IDENTIDAD, DE MANERA QUE CUALQUIER INFORMACIÓN QUE SE COMPARTA NO PERMITIRÁ MI IDENTIFICACIÓN.

Sé que el personal encargado, romperá la confidencialidad en el caso de que yo revele información que me ponga directamente en riesgo físico a mí o los que me rodean o si intento cometer algo contra la ley.

Su intervención incluye la aplicación de:

- Inventario de inteligencia Emocional de Bar-On Ice.
- Clima Laboral CL-SPC.

Por tanto, se solicita la firma de usted en señal de autorización para participar del estudio en mención.

Yo,.....

Enterado del contenido de este documento admito de manera voluntaria que se me aplique los 02 cuestionarios, inventarios, escalas o test psicológicos.

Firma del participante

Firma del investigador