

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN PSICOLOGÍA**

---

“Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad-Trujillo”

---

**Área de Investigación:**

Psicología de las organizaciones y del trabajo

**Autor(es):**

Br. Pinedo Barrutia, Wendy Stephany

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** SALINAS GAMBOA, DIANA JACQUELINE

**Secretario:** CHAMORRO MALDONADO, MARIA ASUNCION

**Vocal:** VASQUEZ MUÑOZ, JUAN CARLOS

**Asesor:**

Sotelo Sánchez Martha Linda

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-7137-2037>

**Trujillo – Perú**

**2021**

**Fecha de sustentación: 2021/12/14**

## PRESENTACIÓN

Distinguido jurado evaluador

De acuerdo a órdenes emitidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor, de la Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Psicología, pongo a su disposición la apreciación del siguiente trabajo investigado por mi persona que lleva como título “Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo”, realizado con el objetivo de obtener el título de Licenciada en la carrera de Psicología.

Contando con la seguridad de que obtendrá el valor adecuado y demostrando apertura a todas las correcciones realizadas, agradecerles desde ya por las críticas constructivas que se le den a dicha investigación

Trujillo, 14 de diciembre de 2021

Bachiller. Wendy Stephany Pinedo Barrutia

## **DEDICATORIA**

Deseo dedicar la presente tesis en primer lugar a Dios, por su infinita bondad de darme fuerzas para alcanzar mis objetivos planteados, a mis amados padres Wilson y Gladis quienes son los pilares en mi vida, los mismos que han velado por mi educación y mi comodidad, sin su apoyo nada de esto sería posible, a mis queridos hermanos Sarita y Jesús por su incondicional apoyo y consejo, a mi prometido Jeffry, quien a lo largo de todo este proceso ha depositado su entera confianza sin dudar ni un instante en mi potencial y habilidad. Los amo con mi vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Para iniciar, mi más sentido agradecimiento a Dios por siempre estar presente en cada paso de mi vida y permitirme continuar con salud, por darme la fortaleza necesaria para afrontar las adversidades que se han presentado en el camino. Expreso también mi gran agradecimiento a mi asesora, Mg. Martha Linda Sotelo Sánchez, ya que, gracias a las recomendaciones desde la elaboración del proyecto, disipó mis dudas y sus sugerencias encaminaron la culminación de mi tesis. Finalmente, expreso mi entera gratitud a cada una de las personas que formaron parte de cada fase del proceso y me brindó su orientación y apoyo cuando fue necesario. ¡Gracias!

## INDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	2
DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTOS .....	4
INDICE DE CONTENIDO .....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT .....	9
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO.....	10
1.1 EL PROBLEMA .....	11
1.2 OBJETIVOS.....	15
1.3 HIPOTESIS.....	15
1.4 VARIABLES E INDICADORES.....	16
1.5 DISEÑO DE EJECUCIÓN .....	16
1.6 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	17
1.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	18
1.8 PROCEDIMIENTO .....	21
1.9 ANALISIS ESTADISTICO.....	21
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL TEORICO .....	22
2.1 Antecedentes.....	23
2.2 Marco teórico.....	27
2.3 Marco conceptual .....	45
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	46
3.1 Resultados a cerca de la repartición de acuerdo al nivel de Inteligencia Emocional y Clima Laboral en colaboradores de una Institución Pública en la ciudad de Trujillo.....	47

3.2	Resultados de la correlación de la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en colaboradores de una Entidad Pública .....	51
	CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	58
	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
5.1	Conclusiones .....	65
5.2	Recomendaciones .....	67
	CAPÍTULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS.....	69
6.1	Referencias.....	70
6.2	Anexos.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de Inteligencia Emocional en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo .....	47
Tabla 2. Nivel de “Inteligencia Emocional” según dimensión en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo .....	48
Tabla 3. Nivel de Clima Laboral, en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo.....	49
Tabla 4. Nivel de Clima Laboral según dimensiones en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo.....	50
Tabla 5. Relación entre la Inteligencia emocional y el Clima laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo .....	51
Tabla 6. Correlación de la Inteligencia emocional y las dimensiones del Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo.....	52
Tabla 7. Correlación de la dimensión Intrapersonal y las dimensiones del Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo .....	53
Tabla 8. Correlación de la dimensión Interpersonal y las dimensiones del Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo .....	54
Tabla 9. Correlación de la dimensión Adaptabilidad general y las dimensiones del Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo....	55
Tabla 10. Correlación de la dimensión Manejo de estrés y las dimensiones del Clima laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo .....	56
Tabla 11. Correlación de la dimensión Estado de ánimo general y las dimensiones del Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo....	57

## RESUMEN

La evaluación de la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral, es importante en cada ámbito organizacional, debido a su capacidad de detectar en qué nivel de motivación, productividad y eficiencia se encuentran cada uno de los colaboradores, que son factores claves para que una organización mejore su productividad a través del tiempo.

Dicho trabajo de investigación tiene como finalidad primordial el poder resolver la conexión existente entre la inteligencia Emocional y el Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad, lo que permitirá responder a las interrogantes del porqué del comportamiento de cada uno de los colaboradores en el espacio laboral en el que se desenvuelven, sus relaciones interpersonales y como afecta su trabajo no poseer las suficientes herramientas para manejar sus sentimientos dentro de este.

El tipo de investigación puesto en práctica es de tipo sustantivo, ya que permitirá dar respuesta a los inconvenientes de tipo teórico, y a su vez, pretende describir, exponer o anticipar. Así mismo, se ha hecho uso del diseño descriptivo correlacional, que determinará el tipo de relación existente entre ambas variables.

Los instrumentos a utilizar serán el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn Ice para adultos y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC).

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, clima laboral, organización.

## **ABSTRACT**

The evaluation of Emotional Intelligence and Work Climate is important in all organizational areas, due to its ability to detect at what level of motivation, productivity and efficiency each of the collaborators are, which are key factors for an organization improve your productivity over time.

The main purpose of this research work is to be able to resolve the connection between Emotional intelligence and the Work Climate in the workers of the Regional Government of La Libertad, which will allow answering the questions about the reason for the behavior of each of the collaborators in the work space in which they operate, their interpersonal relationships and how it affects their work not having enough tools to manage their feelings within it.

The type of research put into practice is of a substantive type, since it will allow to respond to the problems of a theoretical nature, and at the same time, it tries to describe, expose or anticipate. Likewise, the descriptive correlational design has been used, which will determine the relationship between the aforementioned variables.

The instruments to be used will be the BarOn Ice Emotional Intelligence Inventory for adults and the Sonia Palma Carrillo Workplace Climate Scale (CL-SPC).

**Key words:** Emotional intelligence, work environment, organization

# **CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO**

## 1.1 EL PROBLEMA

### 1.1.1. Delimitación del problema

Desde el momento en que Goleman (citado en Villa, 2013) y Martineaud (1999) afirman que el cociente intelectual es protagonista tan solo del 20% de los factores que determinan el éxito, mientras que el 80% se encuentra relacionado a la inteligencia emocional, es decir a la capacidad de reconocer nuestras emociones para poder gestionarlas hacia el desarrollo de nuestro potencial; se inicia el auge e interés por estudiar el papel de las emociones con el objetivo de poder conocer su influencia e importancia tanto a nivel personal, laboral como profesional.

La psicología de las organizaciones ha demostrado que las emociones, durante la última década han tomado un papel prioritario, especialmente en el análisis del funcionamiento individual y grupal, así mismo Ashkanasy y Dorris (citado López y Pulido, 2018) expresan que la inteligencia emocional es un constructo multinivel ya que influye directamente en el nivel inferior de un determinado medio, además a nivel individual permite analizar conductas para obtener resultados como el compromiso, satisfacción, rendimiento e incluso el liderazgo que el colaborador posea dentro de su contexto laboral.

Por lo tanto, tener colaboradores que se caractericen por poseer un alto nivel de inteligencia emocional favorecerá no sólo en el rendimiento laboral sino también en las relaciones interpersonales positivas y duraderas que se desarrollen dentro de los ambientes organizacionales, es decir promoverán climas laborales favorables (Goleman,1998), puesto que la inteligencia emocional según Frago (2015) es la habilidad de saber reconocer los propios sentimientos, por lo que la persona comprende y puede expresar lo que está sintiendo correctamente y de esta manera podrá manejar e incluso disminuir el estrés que pueden ocasionar diversas situaciones, a su vez es capaz también de comunicarse sin mostrarse agresivo ni pacífico, poniéndose en el lugar de los demás y así encontrar soluciones a situaciones de conflicto.

Razón por la cual en el transcurso de los años las organizaciones han propuesto estrategias para desarrollar ambientes laborales positivos, esta variable también llamada clima laboral incluye no solo la organización en sí, sino también

el factor humano, de acuerdo con Robbins (1999), el clima organizacional abarca todas aquellas habilidades y cualidades del trabajo que repercute en el comportamiento laboral y emocional de los colaboradores, y viceversa por lo cual, un espacio laboral que posea trabajadores con estados emocionales equilibrados tendrá espacios con menos conflictos (Romero, 2016)

A nivel internacional, en España DKV Salud & Company (2017) mencionan que ante el constante cambio y la globalización, nace como prioridad cuidar la salud mental del trabajador ya que, 7 de cada 10 empleados tiene algún problema de salud, el 86.4% de los trabajadores mencionan que sus problemas de salud un origen o mayor problema por su situación laboral, ante el agotamiento constantes, el estrés, ansiedad y conflictos en la empresa, el 16.9% no encuentra apoyo de algún superior, el 20% al 35% no tiene autonomía ni capacidad de elección dentro de sus funciones, además de formar parte de espacios físicos pocos saludables, razón por la cuál es de vital importancia evaluar los factores de riesgo laborales y promover estrategias.

La Agencia de empleos Aptitus a nivel nacional demuestra que el 81 % de los colaboradores considera que el clima laboral es un determinante para llegar a desempeñarse de la mejor manera, por tal motivo se realizó una encuesta donde se concluyó que el 86% de peruanos tendría la disponibilidad de presentar su renuncia a su actual trabajo si consideraría que el clima laboral no es saludable, sin embargo las empresas se caracterizan por contar con estrategias para mantener satisfechos a sus clientes; pero no todas le dan la debida importancia para retener el talento, sin comprender que cada uno de sus colaboradores son diferentes tanto en género como en edad, por lo que les interesan cosas distintas. (Mal clima laboral disminuye hasta en 20% la productividad de colaboradores, 2018)

Manrique (2012), en su investigación de la Inteligencia Emocional y la forma de actuar de los colaboradores dentro del ambiente de trabajo, concluyó que, en la mayoría de empleados el hecho de no reconocer los sentimientos más profundos y el clima laboral son las causales más frecuentes de insatisfacción laboral, señalando gran responsabilidad a las jefaturas, quienes son capaces de contribuir o no al buen desempeño y satisfacción laboral.

o no al buen desempeño y satisfacción laboral.

Por ello, las organizaciones se alinean a esta tendencia e incorporan en sus colaboradores no sólo nociones a cerca de la Inteligencia Emocional, sino estrategias para poder desarrollar cambios psicológicos, tanto en la vida laboral como personal, influenciando la conducta y cultura de cada individuo, permitiendo su desarrollo pleno y fomentando un adecuado clima laboral. (Rivero, Raquel, Rubiano y Lucía, 2019).

Por lo tanto, el Gobierno Regional es un organismo público distribuido, que tiene la tarea de promover el progreso continuo y sostenible de la región, guiado por valores como el compromiso social, mejoramiento continuo, calidad, servicio, disciplina laboral y cultura emprendedora, por lo que el hecho de estudiar las variables de inteligencia emocional y clima laboral es de suma importancia para el desempeño que muestran los colaboradores en bien de la institución, Mera (2017) en su investigación sobre el concepto de inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores, dejó demostrado que el fenómeno de la Inteligencia Emocional (IE), siempre ha existido y ha sido objeto de gran significado en el desarrollo laboral y social de las personas.

Gubbins (2019), destaca el papel de gran importancia que juegan las jefaturas para lograr que los equipos de trabajo desarrollen relaciones interpersonales optimas, formando parte de estos equipos, fomentando la empatía, para llegar a crear un ambiente basado en la camaradería, la aceptación mutua y poder llegar a una identificación verdadera con la institución.

Ante esto, la problemática hallada parte del clima laboral con el que cuentan los empleados públicos, debido al constante reto y exigencia de pertenecer a una institución que trabaja en bien de la sociedad, lo que puede llegar a interferir en presentación de resultados, cooperación mutua, identificación con la organización, etc. A dicha situación, se suma la presión de las jefaturas por presentar resultados que cumplan con sus expectativas; la falta de motivación, la preocupación por no sentirse seguros en sus puestos de trabajo, y el hecho de afrontar las rotaciones de puestos y cambio de gerencia; evidentemente las condiciones de trabajo como la inteligencia emocional se verán afectados en gran medida.

Ante lo descrito líneas arriba, la investigadora se encuentra interesada en conocer la relación que existe entre las variables expuestas, de tal forma que, permita analizar y comprender el accionar de cada uno de los colaboradores, dentro del ámbito laboral en una Institución Pública de Trujillo.

### **1.1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo?

### **1.1.3. Justificación del estudio**

El presente estudio se justifica a nivel teórico puesto que aporta conocimientos novedosos y actualizados sobre las variables de inteligencia emocional y clima laboral, así como las teorías que lo representan y la correlación entre ambas variables, explicando la importancia que tiene una adecuada gestión de emociones dentro las organizaciones para mantener relaciones saludables y sanas.

A nivel metodológico, el presente estudio desarrolla métodos, técnicas y procedimientos previamente aplicados en estudios de investigación científica, así mismo los instrumentos utilizados han sido procesados a través de estadísticos que demuestran su nivel de confianza y validez para la muestra presente, lo cual permite su uso en futuros estudios con similares características

A nivel social, es relevante ya que el clima laboral dentro de una institución pública, suele caracterizarse por presentar ambientes conflictivos, ineficiencia laboral, insatisfacción del usuario y la baja promoción de desarrollo de conductas saludables, por lo tanto conocer el estado emocional y laboral de entidades públicas como el Gobierno Regional de la Libertad, nos permitirá tener un panorama sobre las entidades públicas con características similares, teniendo en cuenta que este organismo es uno de los principales a nivel social y comunitario de la Regional de la Libertad.

Por último, a nivel práctico se justifica ya que tiene como objetivo establecer la correlación entre la variable inteligencia emocional y clima laboral, por lo tanto, los resultados obtenidos nos permiten establecer criterios de diferenciación con muestras similares, así mismo proponer estrategias con sustento teórico y científico como

programas de intervención individual y grupal, que tengan como finalidad promover ambientes saludables para el colaborador y la empresa.

#### **1.1.4. Limitaciones del estudio**

Los hallazgos de dicho estudio solo se aplicarán y validarán por la teoría de Ice de Bar-On y la de Sonia Palma, debido a que las características de la población tienen que ser similares para poder ser aplicados.

Los resultados no se pueden generalizar, ya que las características de los trabajadores de una Institución Pública, no se pueden atribuir a los trabajadores de otros rubros.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Identificar el nivel de Inteligencia Emocional en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo.

Identificar el nivel de Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad – Trujillo.

Establecer la relación entre los componentes de Inteligencia Emocional (Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo de Estrés, Estado de Ánimo) y las dimensiones del Clima Laboral (Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales), en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad – Trujillo.

## **1.3 HIPOTESIS**

### **1.3.1 Hipótesis general**

Hg: Existe relación significativa entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo.

### 1.3.2 Hipótesis específicos

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional (Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del Estrés, Estado de Ánimo General) y las dimensiones del Clima Laboral (Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales) en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo.

## 1.4 VARIABLES E INDICADORES

a. **Variable 1:** Inteligencia Emocional, que se evaluará a través del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn Ice para adultos.

### Indicadores

- Intrapersonal
- Interpersonal
- Adaptabilidad
- Manejo de Estrés
- Estado de Ánimo

b. **Variable 2:** Clima Laboral, se evaluará a través de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC).

### Indicadores

- Autorrealización
- Involucramiento
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones Laborales

## 1.5 DISEÑO DE EJECUCIÓN

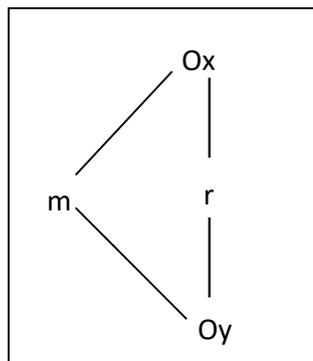
### 1.5.1 Tipo de investigación

El análisis presentado es de tipo sustantivo, que se encuentra orientada a interpretar y pronosticar la repercusión de los niveles de una o más variables dentro

de una determinada población, facilitando estandarizar las diferentes leyes para poder reestructurar resultados a nivel científico (Sánchez y Reyes, 2006).

### 1.5.2 Diseño de investigación

El presente trabajo adquiere un diseño descriptivo - correlacional, ya que su objetivo es encontrar el nivel de relación que existe en dos o más variables de una misma muestra (Sánchez y Reyes, 2006). Como se muestra en el diagrama:



#### Dónde:

- m: Muestra del grupo de trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo.
- Ox: Observación de la Inteligencia Emocional en colaboradores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo.
- Oy: Observación del Clima Laboral en colaboradores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo.
- r: Índice de relación que existe entre ambas variables.

## 1.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 1.6.1 Población

Constituida por 220 colaboradores del Gobierno Regional de la Libertad – Trujillo, de ambos sexos, entre los 24 y 60 años en el año 2018.

### 1.6.2 Muestra

De acuerdo a la cantidad de sujetos, se determinó mediante el uso de la fórmula de Cochran:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)(E)^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- Z: 1.96
- p: 0.50 (50% de posibilidad).
- q: 0.50 (50% sin posibilidad).
- N: tamaño de muestra.
- E: 0.05

Por ende, la muestra estuvo conformada por 180 colaboradores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo.

### **Criterios inclusión**

- Trabajadores que aceptaron libremente participar de la evaluación.
- Protocolos completados correctamente.

### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores ausentes durante las fechas programadas para la aplicar la evaluación.

### **1.6.3. Muestreo**

Muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, proceso en el cuál a través de una formula estadística se obtiene una parte de todos los elementos de una población con la misma característica por lo cual presentan la misma posibilidad de elección. (Hernández y Mendoza, 2018)

## **1.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

### **1.7.1 Técnicas**

Evaluación psicométrica, que se encarga de la medición y cuantificación de procesos psicológicos, es decir, permite la medición de los constructos mentales y a

partir de los resultados se pueden elaborar teorías explicativas del comportamiento tomando en cuenta criterios de confiables y válidos.

## **Instrumentos**

### **1.7.2.1 Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn Ice para adultos.**

EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory, elaborada por Rubén Barón en el año 1997, en la ciudad de Toronto-Canadá, está compuesta por 133 ítems los cuales pretenden determinar las aptitudes emocionales de la personalidad como determinantes para el éxito y salud mental positiva. La administración de esta prueba puede ser de tipo individual y grupal, en personas de 16 años en adelante, en un tiempo aproximado de 30 a 40 minutos.

La escala se divide en 5 factores compuestos, el Componente Intrapersonal (CIA), Componente Interpersonal (CI), Componente de Adaptabilidad (CAD), Componente del Manejo del Estrés (CME) y Componente del Estado de Ánimo en General (CAG), con un índice de respuesta de tipo likert equivalente a rara vez (1), pocas veces (2), algunas veces (3), muchas veces (4), muy frecuentemente (5), con baremos determinados según sexo y edad.

Adaptada en el Perú por Nelly Ugarriza Chávez en el año 2001, con una muestra de 2249 jóvenes de ambos sexos, de 15 a 24 años de edad pertenecientes a la ciudad de Lima Metropolitana.

## **Validez**

Ugarriza (2001) utiliza el método chi cuadrado, dónde el componente CEG posee el nivel más elevado de validez con 0.92 y la de menor validez el componente el CME con 0.61.

## **Confiabilidad**

Ugarriza (2001) utiliza el método de confiabilidad re-test aplicando el coeficiente alfa promedio de Cronbach logrando un nivel de consistencia interna del inventario con un puntaje alto de 0.93 y sus componentes entre 0.77 y 0.91.

### **1.7.2.2 Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC)**

La escala de Clima Laboral CL-SPC, elaborada por Sonia Palma Castillo en la ciudad de Lima-Perú, en el año 2004, está compuesta por 50 ítems, los cuales pretenden determinar el nivel de percepción global del ambiente laboral. La administración de esta prueba puede ser de tipo individual y grupal, en colaboradores con dependencia laboral, en un tiempo aproximado de 15 a 30 minutos.

La escala se divide en 5 dimensiones vinculadas con las posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con los demás compañeros y las condiciones laborales que faciliten su tarea, con un índice de respuesta de tipo likert equivalente a ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o Algo, Mucho (4), Todo o siempre (5). La interpretación de la categoría diagnóstica es de acuerdo a las puntuaciones directas y su ubicación percentilar según baremos generales de acuerdo al sexo, edad, jerarquía laboral y tipo de empresa.

Adaptada en el año 2015 por Maria Casana en la ciudad de Trujillo-Perú, en una muestra de 174 colaboradores de la Empresa Azucarera de Chiquitoy.

#### **Validez**

Palma (2004) desarrolla el método de validez de contenido estimada por el método de jueces, logrando una correlación de 0.87 y 0.84 lo que permitió realizar el descarte de 16 ítems, así mismo Casana (2015) a través del método ítem test logra el valor de 0.468 a 0.775; demostrando adecuados valores para su utilización.

#### **Confiabilidad**

Palma (2004) mediante el coeficiente de alfa de Cronbach y Split Half demuestra que la escala de clima laboral posee un 0.97 y 0.90 de consistencia interna, años después en la adaptación de Casana (2015) obtiene valores de confiabilidad general de 0.951 y para las dimensiones un valor de 0.794 y 0.872; demostrando un nivel de confiabilidad muy alto.

## **1.8 PROCEDIMIENTO**

En primer lugar, se solicitó el permiso para la recopilación de los datos requeridos al director del Gobierno Regional de la Ciudad de Trujillo – La Libertad, una vez obtenida la aprobación se coordinó la disponibilidad de los colaboradores para la aplicación de los instrumentos, luego de llegar a un acuerdo en cuanto al horario, se ingresó a las instalaciones, donde se dio a conocer el consentimiento informado, el motivo de la investigación y se aclaró el hecho de que la participación es voluntaria, dejando claro que si uno de los participantes no desea continuar con la aplicación de la prueba tendrá la opción de retirarse, así mismo se hizo de su conocimiento que los datos obtenidos son confidenciales y no representan ningún riesgo personal ni profesional.

Así mismo se inició con la aplicación del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn Ice para adultos, luego de ello se entregó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC) y al finalizar se procedió a seleccionar los protocolos que se encontraban correctamente contestados para su corrección y procesamiento de datos.

## **1.9 ANALISIS ESTADISTICO**

Una vez que fueron recolectados los datos se hizo uso de la estadística descriptiva y la estadística inferencial para el respectivo análisis de los datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Se hizo uso de la prueba de normalidad K-S, para determinar que estadística se usaría para la comprobación de hipótesis correlacional. Si la distribución es normal se haría uso de la prueba de correlación Pearson y si la distribución es asimétrica, se emplearía el estadístico Spearman Brown.

Las puntuaciones alcanzadas a través de la evaluación, se ingresaron en una hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, y se procesaron con el paquete estadístico SPSS 28.0.

# **CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL TEORICO**

## **2.1 Antecedentes**

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Romero (2016) en Guatemala, investigó sobre la relación entre la Inteligencia emocional y clima organizacional en la Universidad Rafael Landívar, con un muestreo poblacional de 32 colaboradores conformados por los dirigentes de RR. HH de un organismo público. Haciendo uso del instrumento el “T.I.E=G adaptada por el licenciado Heberto Efraín De León, proveniente del cuestionario CE de Cooper” y el “balotario de preguntas que corrobora el ambito laboral” obteniendo como resultado que en promedio los integrantes de mencionada institución poseen una inteligencia emocional adecuada, por lo que se llega a la conclusión que; la interrelación entre el conocer y aceptar los sentimientos y el ambiente institucional pone en evidencia que todos los participantes poseen una inteligencia emocional óptima, por lo que se deberá enfocar darle mayor importancia al clima de la institución en mención valorando a los colaboradores dentro de su ambiente detrabajo.

Gamboa (2018) en Colombia, realizó una investigación sobre la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-MATEC S.A.S. Conformada por colaboradores actuales de la empresa Montajes y Mantenimientos Técnicos S.A.S. como población y la muestra fueron de 12 colaboradores tanto hombres como mujeres, bajo un muestreo no probabilístico a criterio del investigador, se utilizó el instrumento de medición propuesto por el PhD. Hendrie Weisinger. Tuvo como objetivo describir que tan influyente es saber reconocer nuestros propios sentimientos para mejorar la forma de como percibimos nuestro ambiente de trabajo y de esa manera poder reducir los crecientes números de ausentismos, concluyendo que, la inteligencia emocional está estrechamente relacionada sobre cómo se percibe el ambiente de trabajo, probado mediante la T de Student, indicando que la media de la muestra es superior en el Postest con una diferencia de 25.83 sobre la media en el Pretest, demostrando puntajes elevados en las aptitudes calificadas, con una desviación más próxima de la media y reducción del nivel de certidumbre de esta.

Carrillo, Vargas y Sierra (2018) en Ecuador, estudiaron la Incidencia de la Inteligencia emocional en el clima laboral del sector público, caso Municipio de Pelileo. Se utilizó una muestra de 132 colaboradores, entre hombres y mujeres. Aplicándose el cuestionario de Bar-On Ice para evaluar la inteligencia emocional y el cuestionario de Clima organizacional elaborado por Likert. Los resultados obtenidos concluyeron que el 62% de colaboradores han presentado problemas de autocontrol, el 56% muestra dificultades al momento de expresar sus emociones, 60% presentan problemas de comunicación y de ser empáticos, generando de esta manera conflictos, relaciones interpersonales deterioradas y dificultades para realizar trabajo de equipo; por lo cual, se concluye la relación significativa y directa entre ambas variables.

Cortés y Gutiérrez (2019) en Colombia, investigaron la relación entre clima organizacional y la inteligencia emocional en el cuerpo docente de I.E.D. Agustín Parra de Simijaca, contando con 104 profesores y un extracto de 82 docentes entre hombres y mujeres, de primaria y secundaria de la Institución Educativa Departamental Agustín Parra de Simijaca. Se aplicó el test para Medir el Clima Organizacional en Colombia (IMCOC) y para la poder medir la Inteligencia emocional el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24). Tuvo como objetivo determinar si existe conexión entre el clima organizacional y la inteligencia emocional de los docentes de la Institución Educativa, concluyendo que efectivamente hay un vínculo muy estrecho entre dichas variables, ya que existe una correlación de Spearman  $rs = 0,363$   $p < 0,05$ , siendo una relación lineal significativa baja y proporcional entre el clima organizacional e inteligencia emocional en cuerpo de docentes.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Domínguez (2018), desarrolló un estudio sobre la relación de la Inteligencia Emocional y Clima organizacional en los colaboradores de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Huánuco, 2017. Para ello contó con una muestra de 66 administrativos tanto hombres como mujeres. Se aplicó el instrumento de Bar-On Ice para evaluar la inteligencia emocional y el Cuestionario de Clima Laboral de Likert. Los resultados obtenidos demuestran la falta de relación entre la variable inteligencia emocional y clima organizacional, de igual manera se revela la no relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la variable clima laboral;

por lo cual se concluye que, el estado emocional del colaborador no se relaciona con el ambiente laboral de la organización.

Ruiz (2018) en Chiclayo, realizó una investigación a cerca de la Inteligencia emocional y clima laboral en colaboradores de la municipalidad del distrito de Yamón provincia Utcubamba región Amazonas. Realizada en una población de 90 trabajadores de ambos sexos. Como instrumentos hizo uso del Inventario de Inteligencia Emocional BarOn (ICE) y la Escala de Clima Laboral, con el objetivo de identificar la relación existente entre las emociones reconocidas y como sentimos al ambiente de trabajo en Trabajadores municipales. Llegando a concluir que la relación existente, es media, directa y significativa, señalando que, al momento de potenciar la forma de identificación de los sentimientos propios, mejorará de igual manera el nivel del ambiente de trabajo dentro de la organización.

Rojas (2019) en Tarapoto, investigó a cerca de la Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017. La población fue de 50 miembros de la municipalidad de San Martín, contando con los instrumentos de escala de clima laboral CL- SPC y el instrumento EQ-I Barón Emotional Quotient Inventory, teniendo como meta principal identificar la relación existente de las variables mencionadas líneas arriba. Finalmente, se puede concluir que, existe un estrecho vínculo entre ambas variables, ya que una depende de la otra para llegar al éxito organizacional.

Huamán (2020) en Chiclayo, desarrolló un estudio con la finalidad de conocer la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de la ciudad de Lambayeque. Hizo uso de una muestra de 35 administrativos, de ambos sexos y aplicó el instrumento de inteligencia emocional y clima organizacional. Los resultados determinan que, del total, solo un 40% presenta un nivel promedio de inteligencia emocional y el 51% presentan un nivel alto de clima organizacional, así mismo presenta una correlación de Spearman de 0.620 y significancia de  $p=0,00$ , por lo cual se concluye que, la relación altamente significativa entre ambas variables es posible.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Ramírez y Zavaleta (2018), en Trujillo, investigaron a cerca de la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada, 2017. La población fue compuesta por 57 colaboradores de la empresa. Como instrumentos se tomaron en cuenta los creados y validados por Hernández (2011), siendo el instrumento de Inteligencia Emocional y de desempeño laboral. Para determinar el vínculo entre dichas variables en los trabajadores de una empresa constructora ubicada en Trujillo, hallando que existe una relación significativa, la prueba de Rho de Spearman arroja un nivel de 0,8728.

Paredes y Moran (2020) en Trujillo, realizaron un estudio a cerca de la Influencia de la Inteligencia emocional en el clima laboral de los colaboradores de Compartamos Financiera en el distrito de Trujillo en el año 2020. En esa oportunidad se contó con una muestra de 92 colaboradores entre hombres y mujeres, así mismo, se aplicó el instrumento de inteligencia emocional y clima laboral, ambos previamente validados. Se concluyó que, existía un nivel bajo de inteligencia emocional y nivel medio de clima laboral, así mismo, el indicador adaptabilidad muestra una mayor influencia sobre la variable clima laboral, por lo cual, se determina la relación significativa y directa entre ambas variables.

Campos y Saldivar (2021) en Trujillo, investigan la relación entre la inteligencia emocional y clima laboral de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL en la ciudad de Trujillo. Se usó una muestra de 60 conductos de la empresa, aplicándose el instrumento de Inteligencia Emocional y Clima Laboral. Los resultados determinan que el 70% de evaluados posee una inteligencia emocional inadecuada y 56% expresan que existe un buen clima laboral dentro de su organización, así mismo, la relación posee un nivel de significancia de 0,002; por lo cual se concluye la existencia de una relación directa entre ambas variables.

Ucañan (2021) La libertad, realiza una investigación a cerca de la relación entre Inteligencia emocional y clima laboral en profesores de nivel inicial de la Provincia de Ascope. La muestra estuvo conformada por 80 profesores y profesoras, se hicieron uso de los instrumentos de Bar-On Ice adultos y Clima laboral de Palma, para evaluar ambas variables. Los resultados determinan un nivel de  $p=0,788$  al correlacionar

ambas variables, llegando a la conclusión de que no existe relación entre ambas variables, aceptándose las hipótesis nulas.

## **2.2 Marco teórico**

### **2.2.1 Inteligencia Emocional**

#### **2.2.1.1 Definición**

Salovey y Mayer (1990) definen a la inteligencia emocional como el hecho de poder procesar información y a través de la experiencia poder solucionar problemas.

Goleman (1995) refiere que los individuos que manejan adecuadamente sus emociones y sentimientos en todos los aspectos de su vida, son capaces de mostrar productividad en su ambiente laboral. Sin embargo, las personas que carecen o no manejan esta capacidad no tendrán un panorama claro de lo que quieren lograr en cualquier aspecto de su vida.

Goleman (1998) menciona que “La inteligencia se refiere al hecho de poder conocer y diferenciar nuestra capacidad de nuestros propios sentimientos, estimular y direccionar adecuadamente las diferentes interrelaciones, asimismo esta terminología establece, capacidades en aspectos característicos, así como suplementarios - a la inteligencia académica, habilidad y capacidad especialmente cognitiva, la cual es evaluada y medida mediante el cociente intelectual...”.

BarOn (citado en Ugarriza, 2001), menciona el ser capaces de reconocer nuestros sentimientos, abarca todas las destrezas tanto personales y emocionales como sociales que intervienen en el hecho de que la persona pueda adaptarse a diferentes presiones o cambios que se den en su medio. Por otro lado, revela que los individuos que son emocionalmente inteligentes expresan sus sentimientos y emociones con mayor fluidez, por lo que comprenderán estos sentimientos cuando estén sucediendo, haciéndolos llevar una vida generalmente llena de salud y completa; por ende, son capaces de entender el sentir de los que lo rodean, lo que facilitará relaciones interpersonales satisfactorias y responsables.

Vallés y Vallés (2000) explican que la Inteligencia emocional se muestra como la capacidad que posee todo individuo para la resolución de conflictos o dificultades

que se pueden presentar, teniendo como inicio el estado de ánimo y las ideas rápidas para buscar soluciones.

Lupiañez, (2004) refiere que la inteligencia emocional abarca todo lo que posee una persona para intuir lo que está sintiendo la otra, haciendo uso de su sensibilidad para distinguir las señales que emite el interlocutor.

Pavón (2009) analiza a la inteligencia emocional tanto en lo personal como social, como el poder imponer y ajustar lo que está sintiendo de acuerdo al momento en que se estén dando.

### **2.2.1.2 Modelos Teóricos de Inteligencia Emocional**

#### **A. Modelo Multifactorial de BarOn:**

##### **a. Componentes Intrapersonales (CIA)**

En esta área se encuentran todas aquellas personas que cuentan con seguridad en sí mismos, del trabajo que se encuentran realizan saben que es positivo en bien de la institución. Son personas que se muestran con la capacidad de expresar libremente sus sentimientos, su independencia, y proyectan confianza en lo que creen. Cuenta con los siguientes sub-componentes (Ugarriza, 2001):

Comprensión Emocional de Sí Mismo (CM): Destreza con la que se identifican los sentimientos, para reconocer los sentimientos propios. Ser conscientes de las emociones y saber diferenciarlos en el momento en que se producen. Las personas que carecen de estas habilidades son conocidas como personas alexitímicas, es decir, se les hace imposible el poder exteriorizar lo que sienten.

Asertividad (AS): Es la capacidad para manifestar asertivamente lo que se está sintiendo, pensando y creyendo de manera respetuosa hacia los demás e interceder por los derechos propios con inteligencia. Esta área se conforma por tres elementos claves: la virtud de demostrar las emociones, decir las creencias y entendimientos con libertad y la facultad de defender los propios derechos. Los individuos seguros de sí mismos, manifiestan sus ideas, sentimientos y emociones sin mostrarse agresivos y sin pasar por encima de los demás.

Autoconcepto (AC): Capacidad del individuo para aceptarse y respetarse, sintiéndose cómodo consigo mismo. El hecho de aceptarse a uno mismo es la habilidad de asumir tanto aspectos positivos como áreas de mejora con las que cuenta la persona, así como también las limitaciones y destrezas. Este componente se encuentra estrechamente ligado a lo que se siente con seguridad, autoconfianza y la auto adecuación. El hecho de sentirse conforme con uno mismo dependerá en gran medida del respeto propio y el querer a uno mismo. Alguien con una autoestima adecuada, es capaz de sentirse satisfecha con cada una de sus características, de lo contrario, tendrá sentimientos de inferioridad e inadecuación.

Autorrealización (AR): Capacidad de la persona para explotar al máximo sus habilidades más resaltantes. Dicho componente se ve manifiesto en cuanto el individuo empieza a proyectarse objetivos y proyectos a corto o largo plazo, que lo llevarán a tener una existencia placentera y llena. Como todos los procesos va de a pocos para desarrollar al máximo las habilidades y talentos, lo que requiere de un gran esfuerzo. Este factor está relacionado con la constancia para lograr la superación, la emoción que siente una persona por los méritos que va logrando y la motivación que siente al seguir avanzando.

Independencia (IN): Es el poder que se posee para controlar sus pensamientos y poder actuar con libertad ante los demás. Las personas independientes tienen confianza en las decisiones que toman, considerándolas las más adecuadas, sin dejar de buscar distintos puntos de vistas u opiniones; el hecho de buscar posibles respuestas con los demás no significa una señal de necesidad de auxilio. Fundamentalmente, la independencia es poder actuar autónomamente sin buscar el respaldo y aprobación.

## **b. Componentes Interpersonales (CIA)**

Abarca las habilidades y el desenvolvimiento eficaz de las personas. Cuenta con los siguientes sub-componentes (Ugarriza, 2001):

Empatía (EM): Es la cualidad de mostrarse interesado, respetuoso y comprensivo respecto a lo que pueden sentir las personas que lo rodean. Quiere decir que es alguien quien comprende lo que los demás sienten, cómo lo sienten y por qué

se está dando dicho sentimiento. El ser empático es poseer el talento de “entender emocionalmente” a los individuos que lo rodean.

Relaciones Interpersonales (RI): Se entiende como la destreza para empezar y construir relaciones gratas, caracterizadas por un interés constante, por compartir íntimamente afecto. El sentimiento de bienestar abarca relaciones agradables y provechosas para ambas partes. Esta habilidad se encuentra caracterizada con el hecho de ofrecer y aceptar afecto. Sin embargo, no se encuentra relacionado solo con las relaciones amicales, sino también con la tranquilidad que brindan dichas relaciones.

Responsabilidad Social (RS): Es la habilidad de sentido de pertenencia en un grupo de cooperación constante y en bien de la sociedad. Implica el hecho de ser responsable en situaciones donde no se obtiene una ganancia propia. Los individuos que son socialmente conscientes se caracterizan por su preocupación latente por los demás, asumiendo responsabilidades en bien de estos. Dichas personas muestran una gran sensibilidad interpersonal haciendo uso de todo su potencial en bien de la colectividad. Por otro lado, las personas que carecen de estas características, pueden llegar a provecharse de los demás y mostrarse abusivos.

### **c. Componentes de Adaptabilidad (CAD)**

Incluye todas aquellas personas que son capaces de lidiar y ajustarse a los cambios que pueden surgir en su ambiente de manera positiva. Abarca lo siguiente (Ugarriza, 2001):

Solución de Problemas (SP): Talento de darse cuenta del tipo de dificultad y generar soluciones rápidas y efectivas. Las personas que cuentan con esta habilidad realizarán el proceso de; definir el problema o dificultad, tener la confianza de poder manejarlo y así ser capaz de producir tantas soluciones como sean posibles. Así mismo, demuestra la disciplina y conciencia al plantear todas las resoluciones posibles.

Prueba de la Realidad (PR): Es el saber discriminar la diferencia entre lo que se está viviendo (lo subjetivo) y lo que realmente ocurre (lo objetivo). Implica el saber identificar una determinada postura con la perspectiva indicada.

Flexibilidad (FL): Capacidad para ajustarse de acuerdo a la situación y condiciones que podrían variar, involucrando emociones, pensamientos y conductas; implica el hecho de adaptación a situaciones desconocidas, mostrando apertura a diferentes puntos de vista con una mente abierta.

#### **d. Componentes del Manejo de Estrés (CME)**

Componente donde alguien es capaz de mantener el control en una situación que ejerza una fuerte presión sobre sus hombros. Aquellas personas que manejan el estrés se muestran calmados, pacíficos, son capaces de trabajar bajo presión sin afectar su desempeño laboral. Cuenta con los siguientes sub- componentes (Ugarriza, 2001):

Tolerancia a la Tensión (TT): Capacidad de aguantar diversas circunstancias de dificultad que pueden producir estrés y emociones desbordantes sin llegar a “desmoronarse” o sentirse abrumado, siendo capaz de enfrentar asertivamente dicha situación. Es el hecho de poder decidir y actuar de manera optimista para reducir la tensión ante estas situaciones de cambio que pueden generar desconfianza, así como poseer la seguridad de contar con las habilidades necesarias para sobrellevar exitosamente un problema específico manteniéndose sereno y con calma, sin dejarse llevar por sus emociones. Esto incluye tener un abanico de posibles soluciones para las distintas adversidades de producen tensión

Control de los Impulsos (CI): Saber moderar una reacción exagerada ante una determinada situación, controlando las emociones, es también la capacidad de aceptar los impulsos controlando la agresividad, hostilidad e irresponsabilidad. Cuando una persona no tiene control de sus impulsos muestra intolerancia ante las adversidades, descontrol de los impulsos llegando hasta tener un comportamiento abusivo y la pérdida del control.

#### **e. Componentes de Estado de Ánimo (CAG)**

Se medirá cuán capaz es la persona de sentirse complacido de la vida, así como la manera de proyectarse al placer en general. Se encuentran los siguientes sub-componentes (Ugarriza, 2001):

Felicidad (FE): Sentirse bien acerca de su vida, y disfrutarla, con momentos buenos y malos, disfrutando cada situación que se le presente, expresando sentimientos positivos. En muchas ocasiones, las personas que son felices, lo serán tanto en su ambiente personal como laboral.

Optimismo (OP): Poder encontrarle lo positivo a cada situación y tener una buena actitud, ya sea en momentos de dificultad. Quiere decir también, los proyectos personas a corto o largo plazo contando con que podrán darse como se planeó. Su opuesto es el pesimismo, que puede llegar a ser uno de los síntomas de la depresión.

Solución de Problemas (SP): Habilidad para identificar el tipo de dificultad para generar soluciones rápidas y efectivas. Las personas que cuentan con esta habilidad realizarán el proceso de; definir el problema o dificultad, tener la confianza de poder manejarlo y así ser capaz de producir tantas soluciones como sean posibles. Así mismo, demuestra la disciplina para plantear todas las soluciones posibles.

Este modelo multifactorial es caracterizado por reunir varias características de la personalidad, permitiendo al individuo tomar distintas actitudes frente a las situaciones que pueden surgir a lo largo de su vida

Por otro lado, BarOn continúa haciendo uso de otras investigaciones, con una particularidad en cada concepto, lo que la convertía en una propuesta independiente, de esta manera contribuyó en el campo psicológico.

Es así que, el inventario del BarOn EQ-i es la medida de inteligencia emocional que prefieren los más reconocidos investigadores (Parker, Saklofske, Wood, Eastabrook y Taylor, citados en Bustamante, Kawakami y Reátegui, 2010).

Como indican Parker et al. (citados en Bustamante, Kawakami & Reátegui, 2010), existen diversos instrumentos de medida para evaluar las distintas habilidades con las que cuenta la inteligencia emocional, sin embargo, el cuestionario BarOn EQ-i es reconocido por rigurosidad al definir la inteligencia emocional.

El cuestionario de BarOn EQ-i se encuentra enfocado en reducir las variables, sin embargo, no deja de ser amplio para examinar los factores más resaltantes y de gran influencia en la inteligencia emocional. Permitiendo así, reconocer la implicancia

de cada elemento de la inteligencia emocional y poder lograr una mejor comprensión de la génesis de la inteligencia emocional tanto como su evolución con los años (Parker et al.; Petrides y Furnham citados en Bustamante, Kawakami y Reátegui, 2010)

## **B. La Inteligencia Emocional Aplicada a los Recursos Humanos**

Al respecto, Valls (citado en Martínez, 2005), refiere que, es posible usar exitosamente la inteligencia emocional a la gestión de personas dentro de las instituciones, pese a situaciones de dificultad, esto podrá ser posible si tanto los mandos altos como medios pueden ser capaces de manifestar un interés verídico en el cuidado de lo siguiente: la génesis de la escasa estabilidad laboral y la influencia que ejercen las jefaturas para motivar a los colaboradores que no están demostrando todo su potencial.

Por otro lado, Goleman (1998) refiere que, una organización que cuenta con colaboradores emocionalmente inteligentes, sus valores deben verse reflejados en su actuar diario. Por tanto, el objetivo de una organización es cumplir con una función emocional y el trabajo en equipo.

Martinez (2005) refiere que trabajar para una organización que le interesa de sobremanera su éxito logrará que se vea fortalecida la moral y la energía. Es por ello la importancia de mostrar lo mejor de sí y explotar todo su potencial al ingresar a laborar en una empresa, realizando un buen trabajo, mostrándose entusiasta y comprometido para desarrollar su talento. Ante lo dicho, el colaborador debe contar con todas las facilidades para sentir que su trabajo tiene un valor significativo. Es así que, tanto la selección como el reclutamiento de personal son el cimiento para visualizar el correcto desarrollo de los conocimientos de las emociones que tiene cada individuo, la cual formará parte de la organización. Ante esto, la dotación de personal puede llegar a incrementarse o disminuir de acuerdo a los indicadores de Recursos Humanos, puesto que las razones emocionales en muchas ocasiones son el motivo que llevarán al individuo adaptarse o no a un medio.

Por lo explicado anteriormente, se puede deducir que, la inteligencia emocional desarrollada con éxito en los colaboradores dentro de una organización

optimizará los objetivos trazados por la misma contribuyendo a su éxito y posicionamiento.

### **C. Inteligencia Emocional en las Organizaciones**

Para Goleman, Boyatzis y McKee (2005) Una empresa se muestra emocionalmente estable al estar segura de las capacidades con las que cuentan sus colaboradores, aceptando sus aspectos positivos y otros por mejorar, y que son capaces de sobrellevar la tensión que se puede producir, la empresa mantendrá su posición sin afectar la salud individual de cada uno de sus miembros. (pág.44)

El lugar de trabajo es visto como un ambiente en donde las emociones son consideradas como interferentes para la productividad, que será capaz de retrasar e interferir en la toma de decisiones con trascendencia. (Scott, 1998, p.44).

Según Piñar (2014) existe una relación altamente importante entre las emociones y el éxito de las organizaciones, en especial, la alta influencia en la forma de actuar de cada colaborador.

Por más de tres décadas, las habilidades como la motivación, el autocontrol, la perseverancia, la ética en el trabajo y la empatía, se han considerado como presagiadores de la eficacia de los colaboradores y de la eficacia en las posiciones de mayor arraigo. (Howard y Bray, 1988; Cherniss y Goleman, 2001).

Por tal motivo, el ámbito emocional hoy en día, es uno de los componentes más importantes en la vida de los colaboradores, dejando sin fuerzas la teoría de que los sentimientos retardan o estancan a las empresas, así como su productividad y su éxito. (Ashkanasy, Härtel y Zerbe, 2000; Cooper y Sawaf 1997).

Vallés y Vallés (2000) refiere que actualmente, se ha dado mayor prioridad a las emociones y las relaciones interpersonales en el ambiente laboral para afianzar la producción de cada uno de sus miembros, así como para la promoción o ascenso de los mismos, el hecho de poseer un buen nivel intelectual o habilidades técnicas, no es suficiente, debido a que se tienen en cuenta todas las competencias como tales. La prioridad no se centra solo en las capacidades intelectuales, sino también en las de índole emocional.

### **2.2.1.3 Importancia de la Inteligencia Emocional en las Organizaciones**

Mayer y Salovey (1997) sostienen que, los colaboradores emocionalmente inteligentes destacarán en proyectos de gran relevancia para la institución. Sosteniendo que, serán capaces de poseer la habilidad de liderazgo y manejo de personal, realizando una gestión positiva. (pág.44).

Goleman (1999) refiere que la IE dentro de una organización, permitirá la rápida captación de la información por parte del colaborador, analizando con mayor profundidad y facilidad las dificultades que surgen y que requieren de una solución rápida y eficaz. (pág.36).

En general, el hecho de tomar en cuenta la Inteligencia Emocional dentro de las organizaciones, le añade un plus, ya que dicho concepto se encuentra relacionado con situaciones claves para la empresa, volviéndola más atractiva que otras. Así mismo, la importancia de las emociones dentro del ambiente de trabajo y en el buen manejo para lograr un ambiente laboral adecuado. (Fisher y Ashkanasy, 2000; Scott, 1998).

La inteligencia emocional aportará a que las jefaturas o mandos altos consideren el hecho de que cada uno de sus colaboradores poseen la habilidad de manejar inconvenientes lógicos y emocionales en su ámbito laboral. Resultando en una persona emocional e intelectualmente exitosa, por otro lado, propicia que las relaciones interpersonales sean más sanas y duraderas ya que se tiene la sensibilidad de ponerse en el lugar de las demás personas y por lo que pueden estar pasando. (Erazo, 2018)

## **2.2.2 Clima Laboral**

### **2.2.2.1 Definición**

Gellerman (citado en Brunet, 1999) Fue el primero en mencionar la terminología clima laboral dentro de la psicología organizacional, el cual abarca determinadas características inamovibles a través del tiempo, permitiendo distinguir organizaciones unas de otras, ya que influenciarán la forma de actuar de cada colaborador.

Tagiuri (citado en Fernández, 2004) indica que el clima laboral, abarca características que prevalecen con el tiempo dentro de una empresa y que podrá ser experimentado por cada uno de sus miembros, que influenciará en su comportamiento y mostrará cada uno de los aspectos positivos de la misma.

De acuerdo a Schneider y Snyder (1975) el ambiente laboral viene a ser una de las principales características que toda empresa posee, que dependerá de la percepción que tienen los mismos colaboradores en cuanto a las condiciones y beneficios que existen en el ambiente de laboral.

Marín, Melgar y Castaño (1989) definen como la agrupación de cualidades dentro del mismo ambiente laboral, las mismas que son percibidas y captadas por cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

Robbins (1999), refiere que, es la percepción de las cualidades del ambiente de trabajo que repercute en el comportamiento laboral de cada uno de los colaboradores.

Palma (2004) indica que dicha terminología es la comprensión de cada colaborador del ambiente que lo rodea y cuanta posibilidad de crecimiento personal, participación en las labores, supervisión y apoyo constante recibirá, así como los recursos disponibles que facilitarán la labor, las coordinaciones con sus demás compañeros y las condiciones propiamente dichas.

Jaime y Araujo (2005), refieren que es la interpretación que realiza cada uno de los miembros y de acuerdo a ello define el tipo de comportamiento en un entorno específico laboral.

#### **2.2.2.2 Características del Clima Laboral**

Rodríguez (1999), Menciona las siguientes:

- El clima de una empresa o lugar de trabajo, prevalece aún con los cambios que se puedan dar. Haciendo posible la existencia de cambios graduales que en ocasiones pueden perturbar las decisiones importantes a tomar dentro de la organización.

- El clima en el trabajo es capaz de impactar positiva o negativamente en el actuar de cada persona que conforman la empresa. Un clima laboral positivo contribuirá a un mejor desempeño de los individuos para realizar sus labores, demostrando su máximo potencial. Por el contrario, un clima inadecuado, volverá extremadamente difícil la coordinación de labores y por ende un resultado eficaz, afectando la productividad de la organización.
- El ambiente laboral, afectará el grado de compromiso de cada miembro, por lo que, si se cuenta con un clima adecuado, la empresa tiene mayores probabilidades de obtener mayor identificación con cada uno de sus miembros, de darse lo contrario, esto podría volverse imposible.
- El clima organizacional puede ser perturbado por distintos motivos como: el tipo de liderazgo, planes institucionales y despidos injustificados.

### 2.2.2.3 Tipos de Clima Laboral

Likert (citado en Rodríguez, 1999), menciona en su teoría, dos tipos de clima laboral:

#### a. Clima de Tipo Autoritario

- **Sistema I. Autoritario Explotador:** Como principal característica se tiene a la desconfianza del jefe hacia sus subordinados, convirtiendo el ambiente de trabajo en un clima donde existe el temor, falta de compañerismo, la interacción con la imagen de autoridad es casi inexistente y en la toma de decisiones solo cuentan la de las jefaturas, sin considerar las opiniones de los demás colaboradores.
- **Sistema II. Autoritarismo Paternalista:** Caracterizado por la confianza mutua entre jefe- subordinado, con un método de recompensas y castigos como motivación permanente. En este tipo de clima, la jefatura suele jugar con los deseos de crecimiento de los miembros del equipo, sin embargo, se consigue disfrazarlo como un ambiente saludable y armonioso.

#### b. Clima de Tipo Participativo

- **Sistema III Consultivo:** Es el grado de confianza que depositan las jefaturas en los

miembros de su equipo de trabajo, donde sus opiniones y decisiones son tomados en cuenta y valorados, haciendo sentir al grupo que sus opiniones importan y son estimadas, si bien es cierto existe una interacción constante, también se da la delegación de labores. Este ambiente se caracteriza por el dinamismo para llegar a cumplir las metas organizacionales.

- **Sistema IV Participación en Grupo:** Se otorga un voto de confianza completa en cada miembro del equipo, buscando un vínculo fuerte con todos los cargos, la comunicación suele ser de vertical-horizontal y funciona para todos. La participación permanente de cada miembro en la toma de decisiones busca motivarlos, trabajando en función al cumplimiento de metas y rendimiento, las buenas relaciones influyen para poder compartir responsabilidades. Este tipo de sistema funciona siempre y cuando se dé una participación constante y estratégica de los colaboradores como un grupo unido.
- **Los sistemas I y II,** provienen de un sistema de trabajo hermético, donde reina un tipo de cultura cuadrículada, generando un clima laboral poco saludable, por el contrario, los sistemas III y IV, son parte de un clima receptivo y moldeable, capaz de incluir opiniones de sus colaboradores, creando un ambiente favorable para llegar a las metas en bien de la empresa.

#### 2.2.2.4 Dimensiones del Clima Laboral

Palma (2004) manifiestan objetivos que facilitan la identificación del clima, como:

- **Diferencias:** Ya sea por malos entendidos o poca comunicación por parte de los miembros de un grupo de trabajo.
- **Condiciones:** Son los aspectos negativos que restringen la interacción mutua entre los colaboradores de la empresa, como los ausentismos e inseguridades.
- **Procesos:** Como la falta de comunicación y la desmotivación.
- **Resultados:** falta de productividad e insatisfacción

Explica también la existencia de 5 dimensiones, donde cada una de ellas se

encuentra relacionada con las características de cada agrupación de trabajo, tenemos:

**a. Autorrealización:**

Palma (2004) Define dicha dimensión como las labores realizadas de acuerdo a las condiciones que ofrece la empresa para favorecer el crecimiento personal y profesional en el futuro. (p. 4).

Abarca el hecho de tener posibilidades de crecimiento profesional como personal dentro de la organización, es lo que siente el colaborador, si encontrará un respaldo para su crecimiento en esta empresa a través que estímulos que puedan brindar. Los colaboradores por lo general, aplican a puestos en los que puedan demostrar sus habilidades, capacidad de liderazgo, libertad para tomar decisiones, y destacar de los demás, por el contrario, los puestos que no cuentan con estas características son menos atractivos para los postulantes, lo que provoca bajo rendimiento, frustración, terminando por una renuncia o despido por bajo desempeño.

**b. Involucramiento Laboral:**

Palma (2004) Lo definió como el compromiso que muestra el colaborador con respecto a su organización y el desarrollo de esta. (p. 4).

Existe un mayor compromiso hacia la empresa a la que pertenece, por ende, los objetivos y valores que la empresa tenga trazados, serán vistos por los colaboradores, como propios, existiendo un verdadero deseo de seguir formando parte del grupo, por lo que darán el ejemplo en cuanto al trabajo en equipo, cooperación, ya sea entre pares o con niveles superiores e inferiores, logrando disfrutar de un resultado exitoso en bien de cada miembro de la organización.

### **c. Supervisión:**

Palma (2004) lo definió como la importancia de los superiores en la constante vigilancia de las labores realizadas por parte del equipo de trabajo que tiene a su cargo, con el fin de brindar orientación para el buen desempeño laboral. (p. 4)

Se refiere a la importante tarea que realiza la cabeza del equipo, quien tiene la responsabilidad de brindar soporte a todos los miembros del mismo cuando lo necesiten, de esta manera contribuir al logro de objetivos y resolución exitosa de dificultades, apoyándolos para que puedan volverse colaboradores con mayor productividad y eficiencia. De este modo, los colaboradores puedan tener un mayor conocimiento de la importancia que tiene su trabajo para sus supervisores, logrando contar con colaboradores con un alto grado de satisfacción dentro del equipo de trabajo, por el contrario, los jefes o supervisores que pongan como prioridad la producción, tienen un índice más bajo de rendimiento, y los colaboradores un grado más bajo de satisfacción. Se conoce que, el índice de satisfacción laboral incrementa cuando las jefaturas se presentan con mayor apertura hacia su equipo de trabajo, mostrándose comprensivos, reconociendo el buen desempeño, tomando en cuenta opiniones y sobre todo demostrando un genuino interés por cada uno de los colaboradores que tiene a su cargo. Además, es importante que fomenten un clima positivo y un ambiente agradable a través de la delegación de pendientes, es así que, los colaboradores tienen una mejor claridad a cerca de sus líneas de autoridad y de lo que son capaces de hacer, generando confianza en sí mismos, resultando en una mejor resolución de conflictos laborales.

### **d. Comunicación:**

Palma (2004) lo reconoce como la manera en la que reciben los clientes internos y externos la información, ya sea de manera sencilla, coherente y precisa, de cómo es el funcionamiento de la empresa. (p. 4).

Esta dimensión trata de la información clara y precisa que tiene cada colaborador para cumplir con sus deberes y si la organización es capaz de promover la comunicación interna. La comunicación es parte fundamental de toda organización, siendo beneficiada al mantener una información real en cuanto a las

actividades y objetivos organizacionales y de esta manera poder obtener mejores resultados y cumplimiento de responsabilidades.

#### **e. Condiciones Laborales:**

Palma (2004) menciona que abarca todos aquellos materiales de índole monetario para la realización de las labores asignadas. (p. 4).

Abarcan características que volverán más atractiva una empresa de otras, como: tecnología, remuneración, ambientes de trabajo, maquinaria, entre otros, que repercutirán dentro de la organización ya sea positiva o negativamente. Los individuos muestran apertura por un ambiente laboral donde encuentre todas aquellas herramientas fundamentales para obtener bienestar personal y les facilite la realización de sus deberes, favoreciendo el desempeño y la satisfacción.

#### **2.2.2.5 Factores que afectan el Clima Laboral**

##### **a. Factores:**

De acuerdo a Guillén (2013) existen los siguientes factores como:

- **Factores Jerárquicos:** Se establece que las jefaturas son los principales responsables de incitar las relaciones saludables dentro del ambiente laboral. Los principales representantes, deben poseer habilidades como el de saber respetar a todas las personas por igual, saber empoderar las labores de las personas que tiene a su cargo, así como enseñar, guiar y de acuerdo a ello exigir resultados.
- **Factores Estructurales:** Una organización que no cuenta con un adecuado clima, procesos, procedimientos y relaciones jerárquicas, pierde la oportunidad de que su personal demuestre toda su eficiencia, generando comportamientos como mala disposición para realizar los deberes, estar a la defensiva, buscar culpables cuando los resultados no son los esperados, perdiendo mucho tiempo en discusiones o incluso conversaciones de pasillo. Por otro lado, si la estructura organizacional es la adecuada, incitará al respeto, fomentará la eficacia y eficiencia, por ende, las relaciones interpersonales contribuirán a la salud de la organización.

- **Factores Estratégicos:** Al trabajar sin tener las metas claras, sin políticas y planificación específica, condenará a la organización a no poseer una cultura organizacional correcta.

Como es bien sabido, el clima laboral dependerá en gran medida de la percepción ya sea positiva o negativa que tenga el colaborador, de acuerdo a los factores con los que cuente la organización. Además, está el hecho de que cada organización es diferente, por lo que, cada colaborador percibe a su marco laboral según el rango, el cómo se encuentra conformada y el tipo de estrategia brindada.

#### **b. Factores:**

Según Quijano (2006) existen los siguientes factores como:

- Factores de responsabilidad asumida y prácticas de dirección (la coordinación pudiendo ser de tipo participativo o arbitrario)
- Factores relacionados con el sistema formal y el cómo se encuentra formada la institución (destacan el tipo de información que prevalece, el tipo de relaciones que se dan, las promociones o ascensos, los incentivos, una buena remuneración, etc.)
- Relaciones interpersonales satisfactorias de cada uno de los recursos humanos (compañerismo, comunicación positiva, complicidad, etc.)

Es así que, el ambiente donde se labora interviene en los factores del sistema organizacional y la motivación producida en el sentir de cada colaborador, teniendo un impacto positivo o negativo sobre su ambiente de trabajo, tanto como su nivel de productividad, satisfacción, desempeño, etc.

#### **c. Factores:**

Según Likert (citado en Brunet, 1999) existen los siguientes factores como:

- **Parámetros ligados al contexto:** Afecta el desempeño del colaborador cuando los elementos que ofrece el empleador no son de su agrado.
- **Tecnología:** Si una organización no se encuentra actualizada en cuanto a

tecnología no facilitará el trabajo de los miembros que la conforman, llevando a una insatisfacción y desmotivación.

- **Estructura del sistema organizacional:** Una empresa mal estructurada solo fomentará la desunión, el sobrecargo de deberes, incrementando la frustración por parte de los colaboradores.
- **Puesto que se le otorgó en la empresa:** Es importante no brindar falsas expectativas al nuevo colaborador a quien por ejemplo se le dijo que ingresaría con un puesto con personal a su cargo, capacitación constante, reporte a un solo jefe, esperando que esto ocurra, de no darse estas condiciones, se sentirá tímido, desmotivado al realizar sus deberes, presentando resultados mediocres.
- **Remuneración:** Debe encontrarse acorde a las actividades a realizar y la envergadura del puesto dentro de la organización.
- **Personalidad:** Un colaborador con una personalidad que no se adapta al ritmo de la empresa, no podrá sobresalir y demostrar sus habilidades y explotar su potencial.
- **Actitudes:** Cada uno de los colaboradores, mostrará una actitud diferente para cada situación que surja, es importante que esta no repercuta de manera negativa en los compañeros de trabajo y sobre todo que no afecte la productividad de la empresa.
- **Nivel de satisfacción:** Es un factor que debe prevalecer para lograr la plenitud del colaborador, llegando a sentirse valorado y así pueda mantener relaciones interpersonales positivas, fomentando un ambiente agradable cada día.
- **Percepción del clima laboral de cada colaborador de acuerdo al puesto de trabajo:** La organización debe contar con metas claras, objetivos que involucren a cada uno de sus miembros, comunicación interna constante, ya que de esta manera se dará una cultura organizacional fuerte, generando un buen clima laboral.

### 2.2.2.6 Variables del Clima Laboral

La teoría de Likert (citado por Brunet, 1999) menciona 3 clases de variables que influyen grandemente en cada organización y que calará en la forma de pensar y sentir de cada colaborador acerca del clima:

- **Variables Causales:** Son independientes, establecerán los resultados obtenidos de una organización, así mismo, comprende también los parámetros con los que cuenta: reglas, normas y aptitudes.
- **Variables Intermedias:** Se encuentran enfocadas en el interior de la empresa, se verá el resultado del comportamiento que muestre el colaborador, que se verá reflejado en su rendimiento, buenas relaciones interpersonales, motivación, satisfacción y la resolución de problemas de manera conjunta.
- **Variables Finales:** Es el efecto que tendrán las causales y las intermedias explicadas anteriormente. Las cuales se encargarán de fijar los frutos de la empresa como la productividad, la calidad y las utilidades generadas.

### 2.2.2.7 Teorías del Clima Laboral

Teoría de factores de Herzberg. Inicia con el sistema de Maslow, Herzberg (citado por Chiavenato, 2007), investiga 2 tipos de necesidades, de acuerdo al objetivo que tenga el individuo, superiores e inferiores y motivadores.

- El primero se encuentra relacionado a los aspectos ambientales con los que cuenta el área de trabajo, los cuales requieren un seguimiento permanente para erradicar la falta de satisfacción, como es el caso de la remuneración, las promociones y otros aspectos que beneficiarán a la motivación del colaborador.
- La segunda necesidad puede ofrecer motivaciones, sensación de felicidad, y crecimiento profesional y personal. Se entiende que los colaboradores que tienen la percepción de realizar una labor sin importancia, pueden volverse apáticos, influyendo de manera negativa en su motivación, aun encontrándose bien en los aspectos ambientales, por lo que las jefaturas asumen el desafío de mantener un clima óptimo para incrementar la productividad en la organización.

## **2.3 Marco conceptual**

### **a. Inteligencia Emocional**

Mezcla de habilidades que toda persona posee, tanto emocionales como de tipo social, que influirá en el tipo y tiempo de adaptación, así como en las presiones del ambiente. (BarOn citado en Ugarriza, 2001).

### **b. Clima Laboral**

Percepción que tiene el colaborador de su ambiente de trabajo, la posibilidad de crecimiento y realización personal y profesional que obtenga dentro de él, así como su desempeño, involucramiento de acuerdo a las condiciones de trabajo con las que cuenta para facilitar su labor y las coordinaciones con sus compañeros de trabajo. (Palma, 2004)

# **CAPÍTULO III: RESULTADOS**

### 3.1 Resultados a cerca de la repartición de acuerdo al nivel de Inteligencia Emocional y Clima Laboral en colaboradores de una Institución Pública en la ciudad de Trujillo

**Tabla 1**

*Nivel de Inteligencia Emocional en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo.*

Nivel de Inteligencia Emocional	N	%
Por mejorar	46	25.6
Adecuado	79	43.9
Muy desarrollado	55	30.5
Total	180	100.0

En la tabla 1, del total de los 180 evaluados, que representan el 100% con respecto a la variable inteligencia emocional, se determina que el 43.9% (79) colaboradores poseen un nivel adecuado, el 30.5% (55) colaboradores poseen un nivel muy desarrollado y el 25.6% (46) colaboradores poseen un nivel por mejorar.

**Tabla 2**

*Nivel de "Inteligencia Emocional" según dimensión en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo*

Nivel de Inteligencia Emocional	N	%
<b>Intrapersonal</b>		
Por mejorar	41	22.8
Adecuado	77	42.8
Muy desarrollado	62	34.4
<b>Interpersonal</b>		
Por mejorar	45	25.0
Adecuado	78	43.3
Muy desarrollado	57	31.7
<b>Adaptabilidad General</b>		
Por mejorar	40	22.2
Adecuado	81	45.0
Muy desarrollado	59	32.8
<b>Manejo de Estrés</b>		
Por mejorar	46	25.6
Adecuado	77	42.8
Muy desarrollado	57	31.7
<b>Estado de Ánimo General</b>		
Por mejorar	47	26.1
Adecuado	74	41.1
Muy desarrollado	59	32.8
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

En la tabla 2, del total de los 180 colaboradores, quienes representan el 100%, con respecto a la variable inteligencia emocional según dimensiones, se observa que en la dimensión intrapersonal predomina un nivel medio con un 42.8 % (77) colaboradores, la dimensión interpersonal predomina un nivel medio con un 43.3 % (78) colaboradores, la dimensión adaptabilidad general predomina un nivel medio con un 45 % (81) colaboradores, la dimensión manejo de estrés predomina un nivel medio con un 42.8% (77) colaboradores y la dimensión estado de ánimo predomina un nivel medio con un 41.1 % (74) colaboradores, por lo cual se afirma que existe un nivel medio predominante en las dimensiones de la variable inteligencia emocional en los trabajadores del Gobierno Regional de Trujillo.

**Tabla 3**

*Nivel de Clima Laboral, en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo*

Nivel de Clima Laboral	N	%
Desfavorable	23	12.8
Medio	141	78.3
Favorable	16	8.9
Total	180	100.0

En la tabla 3, del total de los 180 evaluados, que representan el 100% con respecto a la variable clima laboral, se determina que el 78.9% (141) colaboradores poseen un nivel medio, el 12.8% (23) colaboradores poseen un nivel desfavorable y el 8.9% (16) colaboradores poseen un nivel favorable.

**Tabla 4**

*Nivel de Clima Laboral según dimensiones en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad – Trujillo.*

Nivel en componente de Clima Laboral	N	%
<b>Autorrealización</b>		
Muy desfavorable	3	1.7
Desfavorable	25	13.9
Medio	123	68.3
Favorable	28	15.6
Muy favorable	1	0.6
<b>Involucramiento Laboral</b>		
Muy desfavorable	7	3.9
Desfavorable	31	17.2
Medio	87	48.3
Favorable	51	28.3
Muy favorable	4	2.2
<b>Supervisión</b>		
Muy desfavorable	1	0.6
Desfavorable	40	22.2
Medio	70	38.9
Favorable	65	36.1
Muy favorable	4	2.2
<b>Comunicación</b>		
Muy desfavorable	7	3.9
Desfavorable	33	18.3
Medio	109	60.6
Favorable	31	17.2
<b>Condiciones Laborales</b>		
Muy desfavorable	2	1.1
Desfavorable	59	32.8
Medio	105	57.8
Favorable	15	8.3
total	180	100.0

En la tabla 4, del total de los 180 colaboradores, quienes representan el 100%, con respecto a la variable inteligencia emocional según dimensiones, se observa que en la dimensión intrapersonal predomina un nivel medio con un 42.8 % (77) colaboradores, la dimensión interpersonal predomina un nivel medio con un 43.3 % (78) colaboradores, la dimensión adaptabilidad general predomina un nivel medio con un 45 % (81) colaboradores, la dimensión manejo de estrés predomina un nivel medio con un 42.8% (77) colaboradores y la dimensión estado de ánimo predomina un nivel medio con un 41.1 % (74) colaboradores.

### 3.2 Resultados de la correlación de la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en colaboradores de una Entidad Pública

**Tabla 5**

*Relación entre la Inteligencia emocional y el Clima laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad – Trujillo.*

	Clima laboral (r)	Sig.(p)	
Inteligencia emocional	0.469	0.000	**
Intrapersonal	0.394	0.000	**
Interpersonal	0.450	0.000	**
Adaptabilidad General	0.376	0.000	**
Manejo de estrés	0.354	0.000	**
Estado de ánimo general	0.411	0.000	**

*Nota:*

r: Coeficiente de correlación rho de Spearman

\*\*p<.01

En la tabla 5, se evidencia el índice de correlación rho de Spearman de la Inteligencia Emocional con el Clima Laboral y sus dimensiones, donde podemos observar una relación altamente significativa de (p<.01) directa.

**Tabla 6**

*Correlación de la Inteligencia emocional y las dimensiones del Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad – Trujillo.*

	Inteligencia Emocional (r)		Sig.(p)
Autorrealización	0.306	0.000	**
Involucramiento Laboral	0.254	0.001	**
Supervisión	0.373	0.000	**
Comunicación	0.318	0.000	**
Condiciones Laborales	-0.049	0.514	

\*\*p<.01

En la tabla 6, se evidencia el índice de relación rho de Spearman de la variable inteligencia emocional con las dimensiones del Clima Laboral, donde se puede evidenciar la existencia significativa de correlación ( $p < .01$ ), directa; así mismo, de magnitud pequeña con la dimensión Involucramiento Laboral ( $p > .05$ ), sin embargo, no se llegó a detectar una correlación significativa ( $p > .05$ ), con la dimensión Condiciones laborales, siendo además una relación inversa, en los trabajadores del Gobierno Regional de Trujillo.

**Tabla 7**

*Correlación de la dimensión Intrapersonal y las dimensiones del Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad – Trujillo.*

	Intrapersonal (r)	Sig.(p)	
Autorrealización	0.190	0.011	**
Involucramiento Laboral	0.272	0.000	**
Supervisión	0.422	0.000	**
Comunicación	0.368	0.000	**
Condiciones Laborales	-0.064	0.394	

\*\*p<.01<;\*p<.05

En la tabla 7, se evidencia el índice de correlación rho de Spearman de la dimensión Intrapersonal de la IE con las dimensiones del Clima Laboral, determinándose una correlación altamente significativa ( $p<.01$ ), directa de magnitud mediana con las dimensiones Involucramiento Laboral, Supervisión y Comunicación, y de magnitud pequeña con la dimensión Autorrealización, siendo una correlación significativa ( $p<.05$ ), directa de magnitud pequeña; sin embargo no se evidencia una correlación significativa ( $p>.05$ ), con la dimensión Condiciones Laborales, así mismo, se detectó una correlación inversa en los trabajadores del Gobierno Regional de Trujillo.

**Tabla 8**

*Correlación de la dimensión Interpersonal y las dimensiones del Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad – Trujillo.*

	Interpersonal (r)	Sig.(p)	
Autorrealización	0.367	0.000	**
Involucramiento Laboral	0.239	0.001	**
Supervisión	0.252	0.001	**
Comunicación	0.236	0.001	**
Condiciones Laborales	-0.001	0.995	

\*\*p<.01<; \*p<.05

En la tabla 8, se evidencia el índice de correlación rho de Spearman del componente Interpersonal de la IE con las dimensiones del Clima Laboral, determinándose la correlación altamente significativa ( $p<.01$ ), directa, de magnitud mediana de este componente con la dimensión Autorrealización y de magnitud pequeña con las dimensiones, Involucramiento Laboral, Supervisión y Comunicación, siendo una correlación significativa ( $p<.05$ ), directa, de magnitud pequeña. Sin embargo, no se evidenció correlación significativa ( $p>.05$ ), con la dimensión Condiciones Laborales, denota una correlación inversa en los trabajadores del Gobierno Regional de Trujillo.

**Tabla 9**

*Correlación de la dimensión Adaptabilidad general y las dimensiones del Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad – Trujillo.*

	Adaptabilidad general (r)	Sig.(p)	
Autorrealización	0.306	0.000	**
Involucramiento Laboral	0.196	0.008	**
Supervisión	0.280	0.000	**
Comunicación	0.299	0.000	**
Condiciones Laborales	-0.021	0.180	

\*\*p<.01<; \*p<.05

En la tabla 9, se evidencia el índice de correlación rho de Spearman del componente Adaptabilidad de IE con las dimensiones del Clima Laboral, se puede determinar una correlación altamente significativa ( $p<.01$ ), directa de magnitud mediana con las dimensiones Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión y Comunicación, mientras que, no se evidencia una correlación significativa ( $p>.05$ ), con la dimensión Condiciones Laborales, se evidencia una correlación inversa en los trabajadores del Gobierno Regional de Trujillo.

**Tabla 10**

*Correlación de la dimensión Manejo de estrés y las dimensiones del Clima laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad – Trujillo.*

	Manejo de estrés (r)	Sig.(p)	
Autorrealización	0.261	0.000	**
Involucramiento Laboral	0.467	0.000	**
Supervisión	0.082	0.274	
Comunicación	0.354	0.000	**
Condiciones Laborales	-0.187	0.012	*

\*\*p<.01<; \*p<.05

En la tabla 10, se evidencia un índice de correlación rho de Spearman de la dimensión Manejo de estrés de la IE con las dimensiones del Clima Labora, se determina una correlación altamente significativa ( $p<.01$ ), directa, de magnitud mediana del componente Manejo de Estrés con las dimensiones: Autorrealización, Involucramiento Labora y Comunicación; igualmente se identificó una correlación significativa ( $p<.05$ ) inversa con la dimensión Condiciones Laborales; no se encontró evidencia de una correlación ( $p>.05$ ), con la dimensión Supervisión en los trabajadores del Gobierno Regional de Trujillo.

**Tabla 11**

*Correlación de la dimensión Estado de ánimo general y las dimensiones del Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad – Trujillo.*

	Estado de ánimo general (r)	Sig.(p)	
Autorrealización	0.234	0.002	**
Involucramiento Laboral	0.427	0.000	**
Supervisión	0.061	0.418	
Comunicación	0.303	0.000	**
Condiciones Laborales	-0.071	0.340	

\*\*p<.01

De la tabla 11, se evidencia el índice de correlación rho de Spearman del componente Estado de ánimo general de la IE con las dimensiones del Clima Laboral, determinando una correlación altamente significativa ( $p<.01$ ), directa, de magnitud mediana de este componente con las dimensiones Involucramiento Laboral y Comunicación; de igual forma, se detectó una correlación significativa ( $p<.05$ ), directa, de magnitud pequeña con la dimensión Autorrealización; en tanto, no se evidencia una correlación significativa ( $p>.05$ ), con las dimensiones: Supervisión y Condiciones Laborales, siendo esta última una correlación inversa en los trabajadores del Gobierno Regional de Trujillo.

# **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En primera instancia, luego de la realización del análisis estadístico de las variables de Inteligencia Emocional que es el poder que posee el ser humano para poder reconocer sus propias emociones y sentirse, tanto de él como el de los demás en diversas situaciones (Fragoso, 2015) y la variable de Clima Laboral según Palma (2006) que se refiere al sentir del colaborador dentro de su ambiente de trabajo y cómo actúa de acuerdo a este; en este capítulo se analizarán los resultados de la presente investigación, cumpliendo así con el objetivo general del presente trabajo: Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo.

En primer lugar, respecto a la Inteligencia Emocional, se encontró una predominancia de nivel adecuado, contando con un 43.9% de los colaboradores evaluados; posteriormente, un 30.5% que evidencia un nivel muy desarrollado; y el 25.6% que revela un nivel por mejorar. Quiere decir que los colaboradores evaluados poseen la habilidad de ponerse en contacto con sus emociones, así como lo que piensan y sienten, permitiendo controlar sus impulsos; lo que es corroborado por BarOn (citado en Ugarriza, 2001), quien menciona que el ser capaces de reconocer nuestros sentimientos, influye en la adaptación a diferentes cambios que se den en su medio, expresando las sentimientos y emociones con mayor fluidez, por lo que comprenderán estos sentimientos cuando estén sucediendo, permitiéndoles llevar una vida controlada.

Además dichos resultados son similares a los de Huamán (2020), quien al desarrollar su estudio en funcionarios de la Gerencia de Lambayeque, encontró valores similares de la variable inteligencia emocional con un nivel promedio correspondiente al 40% de colaboradores, así mismo Paredes y Moran (2020) en su estudio en colaboradores Trujillanos también obtiene en sus resultados que del total predomina un nivel bajo de inteligencia emocional, de igual manera campos y Saldivar en otro estudio realizado en la ciudad de Trujillo determinado de igual manera que el 70% de evaluados posee una mala inteligencia emocional, por lo cual podemos decir que a pesar que existan ambientes con climas laborales favorables, todos los estudios demuestran la necesidad por promover la salud emocional.

En cuanto a las dimensiones de Inteligencia Emocional (Interpersonal, Intrapersonal, Adaptabilidad, Manejo de Estrés y Estado de Ánimo General), se

encontró una predominancia de nivel adecuado, con porcentajes que oscilan entre 41.1% y 45.0%. Dichos resultados demuestran que los colaboradores en su mayoría se sienten capaces de poder reconocer y manejar diferentes situaciones, afrontándolas de manera inteligente y confiando en sus habilidades, corroborado por Salovey y Mayer (1990) quienes mencionan que los colaboradores inteligentes emocionalmente mostrarán habilidad en diversos proyectos que se encuentren relacionados a la toma de decisiones de gran dificultad, refiere también que, son capaces de liderar personas, ya que, para lograr resultados efectivos, se requiere tanto de habilidades técnicas como emocionales, por lo que, todas aquellas personas que tienen seguridad en sí mismos, demuestran un trabajo eficiente dentro de la organización que pertenezcan, además de expresar libremente sus sentimientos, su independencia, y proyectan confianza en lo que creen (Ugarriza, 2001), caso contrario estudio como los de Carrillo et al (2018) en una organización estatal de Ecuador encontraron que del 62% de colaboradores que presentan problemas de autocontrol el 56% tendrá dificultad para expresar sus emociones, comunicación ser empático, solucionar conflictos, incidiendo directamente en sus relaciones interpersonales dentro de la empresa.

En cuanto al Clima Laboral, se puede apreciar una inclinación de nivel medio, representado por el 78.3% de los colaboradores de una institución pública, que se encuentra representando en dicho nivel; seguido del 12.8% que muestra nivel desfavorable; y el 8.9% que posee un nivel favorable. De acuerdo a los resultados que se pudieron obtener, podemos inferir que los sujetos de estudio en su mayoría, se sienten satisfechos con su ambiente de trabajo, considerando aceptables los recursos con los que cuenta para realizar sus funciones, lo cual ayuda a alcanzar metas y objetivos dentro del centro de labores, tal como menciona Palma (2004) quien refiere que las empresas que cuenten con características atractivas que otras organizaciones como la tecnología, remuneración, ambientes de trabajo, maquinaria, entre otros, repercutirán en la apertura que muestren los individuos por un ambiente laboral donde encuentren todas aquellas herramientas fundamentales que les facilite la realización de sus deberes, favoreciendo el desempeño y la satisfacción.

Dichos hallazgos son similares a los Huaman (2020) en su estudio en la Gerencia de Lambayeque, encuentra que el 51% de colaboradores presenta un nivel

alto de clima organizacional, de igual manera Campos et al (2021) también determina que el 56% de sus colaboradores percibe un buen clima laboral en su empresa, por tal motivo podemos afirmar que las organizaciones ofrecen recursos con el interés de fomentar buen clima laboral, sin embargo podemos ver que del total solo la mitad percibe esto por lo cual es importante conocer los puntos en contra para poder presentar estrategias de promoción e intervención.

En cuanto a las dimensiones del Clima Laboral (Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales), en la población evaluada, predomina el nivel medio, con porcentajes que van desde los 68.3% y 38.9%. Rodríguez (1999), menciona que el clima en el trabajo es capaz de aportar o disminuir en el actuar de cada uno de los trabajadores, un clima laboral alto contribuirá a un mejor desempeño de los individuos para realizar sus labores, demostrando su máximo potencial y aumentando su grado de compromiso. Asimismo, Likert (citado en Rodríguez, 1999), menciona que las jefaturas que confían en su equipo de trabajo, harán sentir al grupo que sus opiniones importan y son estimadas, dándose también la delegación de labores, muestra un ambiente caracterizado por el dinamismo para llegar a cumplir las metas organizacionales contando con todos los recursos posibles. Dentro de la dimensión Condiciones Laborales existe un 32.8% de la muestra ubicada en el nivel desfavorable, lo que demuestra que la mayoría de los colaboradores no se sienten seguros en su ambiente de trabajo. Información que es corroborada por Brunet (1999), quien hace mención que uno de los factores que puede afectar el clima laboral es el tipo de puesto que ofrece la empresa, en muchas ocasiones pueden ser puestos temporales o solo por la necesidad de cubrir un servicio o proyecto, lo que imposibilita que el trabajador se sienta estable en su trabajo, produciendo preocupación constante.

Con relación a la hipótesis general de la investigación que señala: Existe relación significativa entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo, ante los resultados obtenidos de esta investigación donde a través del estadístico de Rho se determina una relación altamente significativa de ( $p < .01$ ), por lo cual se puede deducir que este grupo de colaboradores es capaz de reconocer sus sentimientos y los de los demás en determinadas situaciones a lo largo de su vida laboral, generando un

ambiente de trabajo saludable, donde cada trabajador se siente capaz de realizar sus deberes con la confianza de ser respaldado por sus compañeros, esto es validado por Manrique (2012), quien concluyó que en la mayoría de empleados con la capacidad de reconocer los sentimientos propios son los más frecuentes a sentir una satisfacción laboral, señalando gran responsabilidad a las jefaturas, quienes son capaces de contribuir o no al buen desempeño y avances dentro de la organización.

Así mismo, estos resultados son similares a los estudios realizados por Romero (2016), quién al evaluar a un grupo de colaboradores de la delegación de Recursos Humanos de una Institución Gubernamental, encontró la existencia de una relación estrechamente ligada entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral, de acuerdo a los datos estadísticos, los colaboradores manifiestan tener relaciones interpersonales efectivas entre compañeros de trabajo, así mismo, se sienten respaldados por parte de la jefatura al momento de que cada integrante del equipo conozca sus funciones y responsabilidades, de igual manera Gamboa (2018) en Colombia obtiene resultados que determinan la relación directa y significativa de ambas variables, además de afirmar que trabajadores con una adecuada inteligencia emocional reducen los índices de ausentismo.

Así mismo, en el caso de Ruiz (2018) en su estudio en colaboradores del distrito de Yamon, es capaz de determinar la relación directa entre ambas variables expresando que potenciar la inteligencia emocional ayuda a mejorar el ambiente laboral, coincidiendo con Rojas (2019) quien revela también la relación entre ambas variables y que ambas son importantes para lograr el éxito profesional, así como diversos autores que llegan a conclusiones similares. Ocurre lo contrario con Dominguez (2018) quien luego de realizar un estudio en Huánuco, donde determina que no existe vínculo entre la variable inteligencia emocional y clima laboral, al ser el único estudio encontrado se presenta la recomendación de evaluar que factores ambientales formaron parte de este estudio para encontrar un resultado contrario.

Ante lo expuesto se afirma que, a pesar de que existe una clara inclinación de la existencia de una correlación significativa y positiva entre Inteligencia emocional y Clima laboral en colaboradores de una institución pública de la Libertad, es de vital

importancia tener claro que dicha relación puede variar de una organización a otra, de acuerdo al contexto, las características y la amplia variedad de factores emocionales que los sujetos puedan experimentar, por lo que no se puede generalizar los resultados obtenidos.

Por otro lado, se acepta la hipótesis específica que menciona: Existe relación significativa entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional (Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del Estrés, Estado de Ánimo General) y las dimensiones del Clima Laboral (Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales) en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo. Donde podemos divisar que, clima laboral que percibe este grupo de colaboradores, respecto a su crecimiento profesional y personal, sensación de pertenencia, confianza, satisfacción en su centro de trabajo y felicidad, se encuentra relacionada significativamente con su habilidad de saber expresar y manejar sus sentimientos y pensamientos de manera apropiada, respetando a sus compañeros de trabajo, su capacidad de controlarse para no lastimar los sentimientos de los demás y así poder construir relaciones interpersonales positivas que solo contribuirá al buen desempeño y obtención de buenos resultados. Esto es corroborado por Silva y Pérez (2016), quienes lograron determinar que existe una amplia relación entre lo que ellos sienten y como realizan su trabajo, demostrando que el modo de sentir y pensar impactará en su productividad y eficiencia dentro de las labores que se le asigna.

Sin embargo, es importante recalcar la relación inversa entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional con el componente condiciones laborales, ya que como lo menciona Palma (2004) este componente está relacionado a las características físicas de la empresa, es decir, factores como tecnología, ambientes de trabajo, maquinaria y otros; por lo tanto al no ser una variable psíquica no va a tener influencia directa a características organizacionales relacionadas con la conducta humana del colaborador (Pilar, 2014).

# **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones

- En los colaboradores del Gobierno Regional de La Libertad - Trujillo, predomina un nivel adecuado de la Inteligencia Emocional y sus dimensiones, contando con porcentajes que oscilan entre 41.1% a 45.0%.
- Los individuos evaluados dentro de las dimensiones del Clima Laboral: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales predomina el nivel medio con porcentajes que fluctúan los 68.3% y 38.9%.
- Existe una correlación altamente significativa ( $p < .01$ ), directa, con tamaño de efectos de correlación de magnitud mediana, de la inteligencia emocional y sus dimensiones: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad General, Manejo de estrés y Estado de ánimo general; con el Clima Laboral en los colaboradores de dicha institución pública donde se realizó la investigación.
- Existe una significativa correlación ( $p < .01$ ), directa; de magnitud mediana de la inteligencia emocional con las dimensiones del Clima Laboral: Autorrealización, Supervisión y Comunicación, y de magnitud pequeña con la dimensión Involucramiento Laboral, en tanto que no se detectó correlación significativa ( $p > .05$ ), con la dimensión Condiciones Laborales, siendo además una correlación inversa.
- Existe una correlación altamente significativa ( $p < .01$ ), directa de magnitud mediana con las dimensiones Involucramiento Laboral, Supervisión y Comunicación, y de magnitud pequeña con la dimensión Autorrealización, siendo una correlación significativa ( $p < .05$ ), directa de magnitud pequeña; por lo que no se evidencia una correlación significativa ( $p > .05$ ), con la dimensión Condiciones Laborales, incluso se detectó una correlación inversa.
- Existe correlación altamente significativa ( $p < .01$ ), directa, de magnitud mediana del componente Interpersonal con la dimensión Autorrealización y de magnitud pequeña con las dimensiones, Involucramiento Laboral, Supervisión y

Comunicación, siendo una correlación significativa ( $p < .05$ ), directa, de magnitud pequeña. Finalmente, no se evidenció correlación significativa ( $p > .05$ ), con la dimensión Condiciones Laborales, incluso denota una correlación inversa.

- Respecto al componente Adaptabilidad, existe una correlación altamente significativa ( $p < .01$ ), directa de magnitud mediana con las dimensiones Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión y Comunicación, mientras que no se evidencia una correlación significativa ( $p > .05$ ), con la dimensión Condiciones Laborales, incluso se evidencia una correlación inversa.
- Existe una correlación altamente significativa ( $p < .01$ ), directa, de magnitud mediana de la componente manejo de estrés con las dimensiones: Autorrealización, Involucramiento Laboral y Comunicación; Igualmente se identificó una correlación significativa ( $p < .05$ ) inversa con la dimensión Condiciones Laborales; en tanto que no se encontró evidencia de correlación significativa ( $p > .05$ ), con la dimensión Supervisión.
- En cuanto al componente Estado de Ánimo en general, existe correlación altamente significativa ( $p < .01$ ), directa, de magnitud mediana de esta componente con las dimensiones Involucramiento Laboral y Comunicación; de igual forma, se detectó una correlación significativa ( $p < .05$ ), directa, de magnitud pequeña con la dimensión Autorrealización; en tanto que no se evidencia una correlación significativa ( $p > .05$ ), con las dimensiones: Supervisión y Condiciones Laborales, siendo esta última una correlación inversa.

## 5.2 Recomendaciones

De acuerdo a resultados que se encontraron se pueden sugerir las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda programas de capacitación relacionadas con el manejo de estrés, adaptabilidad, relaciones interpersonales y estado de ánimo, debido a su alto impacto en el desarrollo tanto profesional como personal.
- Si bien es cierto, en la investigación se encontraron niveles adecuados, se sugiere continuar con investigaciones a nivel de Instituciones Públicas para seguir incrementando el conocimiento científico.
- Se recomienda fomentar la inteligencia interpersonal con los clientes internos del Gobierno Regional de la Libertad, a través de trabajo en equipo y delegación de funciones que puedan facilitar la labor de los servidores públicos y hacer su labor más efectiva.
- Se encontró que la inteligencia emocional tiene un impacto significativamente grande sobre el desempeño de los colaboradores, por lo que, se recomienda constante capacitación a cada uno de los miembros de la institución en cuanto al reconocimiento de sus emociones y el manejo de las mismas, de manera que impacte de forma positiva en la productividad de cada uno.
- Por otro lado, para mejorar las condiciones laborales, se sugiere afianzar aún más los lazos entre jefaturas y subordinados, de esta manera generar cierta confianza y autonomía, que provoque en el colaborador un sentido de pertenencia y estabilidad laboral, propiciando así, un mejor desenvolvimiento.
- Se sugiere para futuras investigaciones en poblaciones de instituciones públicas similares, realizar un muestreo estratificado para lograr mayor representatividad de los diferentes grupos que conforman la organización, reducir la variación en los niveles de medición y destacar las particularidades de cada grupo a pesar de ser parte de una misma entidad.

- Por otro lado, también se recomienda que en futuras investigaciones respecto de las variables de estudio se tomen en consideración criterios de inclusión como el tiempo de pertenencia a la institución, tipo de contrato y/o edades de los colaboradores.
- Se sugiere tomar en consideración para futuras investigaciones de las variables de estudio, y de acuerdo a sus objetivos, actualización en la validación de los instrumentos que permita precisión y coherencia en los resultados y conclusiones que se obtengan y minimizar posibles errores en su medición.

# **CAPÍTULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS**

## 6.1 Referencias

- Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*. Piura: Universidad de Piura.
- Alva, J., & Juarez, J. (2015). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Ashkanasy, N., Härtel, C., & Zerbe, W. (2000). *Emotions in the workplace: Research, theory and practice*. New York: Quorum Books.
- Aranaga Zavaleta, D. (2020) *Inteligencia emocional y Bienestar psicológico en colaboradores de una Universidad Privada de Trujillo*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte, Perú] <https://hdl.handle.net/11537/24427>
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Bustamante, S., Kawakami, R., & Reátegui, S. (2010). *Inteligencia Emocional y Liderazgo en los gerentes bancarios del Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cabanillas, O. (2016). *Relación de Inteligencia Emocional con el Clima Laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL 307 Bellavista – San Martín*: Universidad Cesar Vallejo.
- Campos Valdiviezo, J. y Saldivar Vasquez, T. (2021) *Inteligencia emocional y clima laboral de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL Trujillo 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Perú] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68769>
- Carrillo Rosero, A.; Sierra Salazar, D. y Vargas Vallejo, J. (2018) *Incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del sector público, caso Municipio de Pelileo*. *Revista digital de Ciencia*, Vol. 5, 1135-1146. <https://core.ac.uk/download/pdf/235988015.pdf>

- Casana, R. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2005). *Inteligencia Emocional en el trabajo*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. New York: Grossett/Putnam.
- Cortés, A., & Gutiérrez, C. (2019). *Relación entre clima organizacional y la inteligencia emocional en cuerpo docente de I.E.D. Agustín Parra de Simijaca (Cundinamarca)*. Cundinamarca: Universidad de Cundinamarca
- Dominguez, M. (2018) *Inteligencia emocional y Clima organizacional en los trabajadores de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco*. [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco]  
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1101>
- Dweck, C. (2007). *Mindset: The New Psychology of Success*. New York: Ballantine Books.
- DKV Salud & Company (2017) Bienestar emocional de las organizaciones.  
<http://www.infocoonline.es/pdf/Bienestar-emocional-en-las-organizaciones.pdf>
- Erazo, V. (2018). *Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria*. Lima: Universidad César Vallejo.

- Espejo, L., & Pomatanta, D. (2017). *La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de bienestar universitario de la Universidad Privada Antenor Orrego en la ciudad de Trujillo, año 2017*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Fernández, T. (2004). Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2(2), 43-68.
- Fisher, C., & Ashkanasy, N. (2000). The emerging role of emotions in work life: An Introduction. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 123-129.
- Fleischhacker, I. (2014). *Inteligencia emocional y productividad laboral (Estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(16), 100-125.
- Gamboa, G. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-MATEC S.A.S*. Bogotá D.C.: Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Chile: Editorial Kairós.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional*. Buenos Aires: Editorial Javier Vergara S.A.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & Mckee, A. (2005). *El líder resonante crea más*. México D.F.: Random House Mondadori.

- Gubbins, A. (2019). *60 mejores lugares para trabajar 2019*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Guillén, M. (2013). Clima Organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 242-252.
- Hernández, E. (2011). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas*. Tesis de maestría. Nuevo León: Universidad de Montemorelos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Howard, A., & Bray, D. (1998). *Managerial lives in transition: Advancing age and changing times*. New York: Guilford Press.
- Huamán Rinza, E. (2020) Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Lambayeque. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46830>
- Jaime, P., & Araujo, Y. (2005). Clima y Cultura Organizacional. *Revista Decisiones Organizativas*, 4(2), 296-324.
- López Zafra, E. & Pulido Martos, M. (2018) *Inteligencia emocional en las organizaciones*. España. Ed. Síntesis.
- Lupiañez, M. (2004). *Inteligencias Múltiples: un camino para aprender y enseñar*. Mendoza: Universidad Champagnat.
- Mal clima laboral disminuye hasta en 20% la productividad de colaboradores*. (6 de septiembre de 2018). Obtenido de GESTIÓN: <http://gestion.pe>
- Manrique, E. (2012). *Inteligencia Emocional en la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

- Marín, J., Melgar, A., & Castaño, C. (1989). *Teoría y técnicas de desarrollo organizacional* (Vol. III). Guatemala: Organización Panamericana de la Salud.
- Martineaud, S. (1999). *El Test de Inteligencia Emocional*. México: Martinez Roca Editorial.
- Martínez, M. (2005). *Importancia que reviste la inteligencia emocional para el buen funcionamiento de las empresas*. Caracas: Universidad Alejandro de Humboldt.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *What is meotional intelligence?. Emotional development and emotional intelligence: Educational Implications*. New York: Basic Books.
- Mera, A. (2017). *Revisión teórica del concepto de inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral*. Guayaquil: Universidad de Especialidades Espiritu Santo.
- Palma, S. (2000). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. Lima: Cartolan.
- Paredes Morán, A. & Vásquez Rivas, F. (2020) Influencia de la inteligencia emocional en el clima laboral de los colaboradores de Compartamos Financiera en el distrito de Trujillo 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo, Perú] <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6862>
- Pavón, A. (2009). *Propuesta de procedimiento para determinar las competencias emocionales de los Cuadros del Consejo de la Administración Provincial, Matanzas*. Matanzas: Universidad de Matanzas.
- Pelekais, C., Nava, A., & Tirado, L. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. *Revista Telos*, 8(2), 266-288.

- Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (Estudio realizado con el personal Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Piñar, M. (2014). *Inteligencia emocional, estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaria Editorial S.A.
- Ramírez, J. y Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*, 14(4), 67-79.
- Rivero, B., Raquel, K., Rubiano, T., & Lucía, O. (2019). *Impacto de la Inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Rodriguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. México, D.F.: Editorial Alfaomega.
- Rojas, F. (2019). *Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Romero, H. (2016). *Inteligencia emocional y clima organizacional (Estudio realizado en los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango: Universidad Rafel Landívar.

- Ruiz, E. (2018). *Inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Yamón provincia Utcubamba región Amazonas - 2018*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Scheneider, B., & Snyder, R. (1975). Some Relationship between Job Satisfaction and Organizational Climate. *Journal of Applied Psychology*, 1(60), 318-328.
- Scott, W. (1998). *Oganizations: Rational, natural and open systems*. Upper Saddle River: Prentice-Hall.
- Silva, A., & Perez, A. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Ucañan Cruz, J. (2021) *Inteligencia emocional y Clima Laboral en profesores del nivel inicial de la provincia de Ascope La Libertad, 2021*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar vallejo, Perú-La Libertad] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65755>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 1(4), 129-160.
- Vallés, A., & Vallés, C. (2000). *Inteligencia emocional: aplicaciones educativas*. Madrid: EOS.

## 6.2 Anexos

### ANEXO 1: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Yo, \_\_\_\_\_ con n<sup>o</sup> de DNI:  
\_\_\_\_\_ acepto participar voluntariamente en la investigación titulada **“Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad - Trujillo”**, realizada por la estudiante de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Wendy Stephany Pinedo Barrutia.

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante



## ANEXO 2: INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BAR -ON ICE

### Introducción

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.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé como enfrentar los problemas más desagradables.

5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas. Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de usted. Lea cada una de las frases y seleccione **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted. Hay cinco respuestas por cada frase.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.

29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.

56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.

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

1 3	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
1 4	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
1 5	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
1 6	Se valora los altos niveles de desempeño.					
1 7	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
1 8	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
1 9	Existen suficientes canales de comunicación.					
2 0	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
2 1	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
2 2	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
2 3	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
2 4	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
2 5	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
2 6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
2 7	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
2 8	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
2 9	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
3 0	Existe buena administración de los recursos.					
3 1	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
3 2	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
3 3	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
3 4	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
3 5	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
3 6	La empresa promueve el desarrollo del					

	personal.					
3 7	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
3 8	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
3 9	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
4 0	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
4 1	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
4 2	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
4 3	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
4 4	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
4 5	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
4 6	Se reconocen los logros en el trabajo.					
4 7	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
4 8	Existe un trato justo en la empresa.					
4 9	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
5 0	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					