

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Inteligencia emocional y clima laboral en Nisira Systems, Trujillo-2021

Línea de investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autor (es):

Br. Ferrer Rivera, Diana Karolina

Br. Tello Castañeda, Natalia Sofía

Asesor:

Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1825-9542>

TRUJILLO – PERU

2022

Fecha de sustentación: 2022 /12/16

La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

Presidente : Ms. Luis Flores Rodríguez

Secretario : Ms. Miguel León Mantilla

Vocal : Dr. Manuel Angulo Burgos

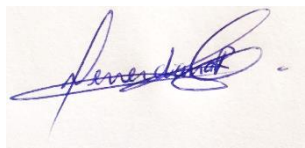
PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Inteligencia emocional y clima laboral en Nisira Systems, Trujillo-2021.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es Determinar la relación entre de la inteligencia emocional y el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021.

A ustedes miembros del jurado, mostramos especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Br. Ferrer Rivera, Diana Karolina



Br. Tello Castañeda, Natalia Sofía

DEDICATORIA

A mis padres Julio Ferrer y Yolanda Rivera, quienes siempre me han demostrado su amor y apoyo incondicional, están conmigo en todo momento son mi mayor soporte.

Los quiero mucho.

A mi padre Felix Tello y mi madre Elena Castañeda a la vez a mi hermana Martha Tello por todas sus enseñanzas brindadas gracias por todo su apoyo incondicional quien a lo largo del tiempo me han brindado sin ustedes nada de esto sería posible.

Todo esto es para ustedes y demostrar que todo es posible, gracias por siempre estar conmigo en todo momento, los quiero mucho.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, quien nos dio la vida y es nuestro protector.

A nuestra casa de estudios por todas las experiencias que hemos compartido en las aulas de clases.

A nuestro asesor Dr. Heyner Marquez Yauri por transmitirnos sus conocimientos y por el asesoramiento que nos brindó durante el desarrollo de esta tesis para llevarse a cabo.

A nuestros padres por el apoyo incondicional en nuestros estudios.

Las autoras

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la relación de la inteligencia emocional y el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, descriptivo, correlacional, participaron en la investigación 55 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario.

Los resultados de la investigación demostraron que un 78.2% de los colaboradores tienen un nivel promedio de inteligencia emocional, un 12.7% bajo y el 9.1% alto, así mismo un 69.1% de los colaboradores consideraron un alto nivel de clima laboral (bueno) y un 30.9% lo perciben como un nivel medio (regular), en cuanto a las dimensiones de la Inteligencia Emocional: atención, claridad y reparación se relacionan con el clima. Se concluye que existe relación entre ambas variables (p -valor < 0.05); es decir a un mayor nivel de inteligencia emocional de los colaboradores, mejor clima laboral en la empresa.

Palabras claves: Inteligencia emocional, clima laboral, percepción

ABSTRACT

The purpose of the research work was to determine the relationship between emotional intelligence and the work environment at Nisira Systems in Trujillo, 2021. Quantitative approach research, applied type, non-experimental, descriptive, correlational design, 55 collaborators participated in the research , to whom a questionnaire was applied.

The results of the research show that 78.2% of the collaborators have an average level of emotional intelligence, 12.7% low and 9.1% high, likewise 69.1% of the collaborators consider a high level of work climate (good) and 30.9% perceive it as a medium level (regular), in terms of the dimensions of Emotional Intelligence: attention, clarity and repair are related to the climate. It is concluded that there is a relationship between both variables ($p\text{-value} < 0.05$); In other words, the higher the level of emotional intelligence of the collaborators, the better working environment in the company.

Keywords: emotional intelligence, work environment, perception

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Formulación problema.....	12
1.1.1. Realidad problemática	12
1.1.2. Enunciado del Problema.....	14
1.2. Justificación.....	14
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivos General	15
1.3.2. Objetivos Específicos:	15
II. MARCO DE REFERENCIA	17
2.1. Antecedentes	17
2.1.1 A nivel internacional	19
2.1.2 A nivel nacional	22
2.1.3 A nivel local	17
2.2. Marco Teórico.....	23
2.2.1 Inteligencia emocional	23
2.2.2 Clima laboral.....	28
2.3 Marco conceptual.....	34
2.4 Hipótesis	35
2.5 Variable.....	35
III. MATERIAL Y MÉTODOS	37
3.1. Material	37

3.1.1 Población	37
3.1.2 Marco muestral	37
3.1.3 Unidad de análisis	37
3.1.4 Muestra	37
3.2. Método	38
3.2.1 Diseño de contrastación	38
3.2.2 Técnicas e instrumentos de colecta de datos.....	39
3.2.3 Procesamiento y análisis de datos.....	41
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
4.1. Presentación de Resultados	42
4.2. Discusión de resultados	47
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Principales teorías de la IE y las competencias que se definen</i>	27
Tabla 2 <i>Operacionalización de las variables</i>	36.
Tabla 3 <i>Baremos de la escala Trait Meta Mood</i>	39
Tabla 4 <i>Baremos de la escala Clima Laboral</i>	40
Tabla 5 <i>Prueba de normalidad</i>	42
Tabla 6 <i>Relación que existe entre la inteligencia emocional en el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021</i>	43
Tabla 7 <i>Nivel de Inteligencia emocional de los colaboradores de Nisira Systems de Trujillo, 2021</i>	44
Tabla 8 <i>Nivel de clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021</i>	45
Tabla 9 <i>Relación de las dimensiones de la inteligencia emocional en el clima laboral de Nisira Systems de Trujillo, 2021</i>	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Esquematización del diseño de investigación</i>	38
---	----

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación problema

1.1.1. Realidad problemática

En la consecución de objetivos empresariales, el factor humano es el elemento primordial que permite desarrollar los procesos de la organización, a ello se suma el clima laboral que está relacionado con factores individuales, ambientales y organizacionales que afectan el bienestar de los colaboradores, para El Comercio (2017), menciona al estudio Predictions for the Workplace Culture of the Future To Work, en el cual se señala que un clima laboral positivo eleva en 130% las ideas y ganas de trabajar, mejorando el desempeño del colaborador.

Un factor muy importante según Martins (2022) es la habilidad de reconocer, regular y comprender tus emociones, como en los demás, considerando, que el mundo viene sufriendo una situación extrema ocasionada por el Covid, el cual ha afectado a los trabajadores de todas las organizaciones ocasionado distintos sentimientos y emociones en las personas, quienes se han visto afectadas su salud mental, sus emociones, mostrando angustia, temor, presentando situaciones de incertidumbre que muchos colaboradores y organizaciones no han sabido atender oportunamente generándose un desbalance en las habilidades blandas también llamadas inteligencia emocional.

Considerando lo anterior surgió la preocupación en muchas organizaciones a nivel mundial por la mejora de la inteligencia emocional de los colaboradores, considerando el cumplimiento de funciones, así mismo cuidando que el clima laboral no se vea afectado, Johnson et al. (2020) señaló que para mejorar la salud mental del colaborador es necesario que se promuevan climas laborales adecuados y gratos para los colaboradores.

Asu vez, En el ámbito nacional Barboza (2020) mencionó que la inteligencia emocional permite la gestión de los comportamientos, impulsos y sentimientos de los trabajadores, por esto se necesita que la empresa enseñe a sus miembros la importancia de esta habilidad, supervisándolos adecuadamente para que haya armonía en su entorno laboral, lo cual generará un clima laboral favorable. Ademes, el docente refiere que según estudios del Instituto de Investigación de Capgemini, la inteligencia emocional será demandada seis veces más los siguientes 5 años; por ello el 75 % de directivos han referido que el colaborador deberá desarrollar esta competencia para el cumplimiento adecuado de sus funciones para el buen trato con el personal y el cliente.

Las empresas trujillanas también fueron afectadas por la pandemia del Covid 19, dentro de ellas la empresa Nisira Systems SAC, con presencia en el mercado desde el año 2001, perteneciente al rubro informático, líder en soluciones informáticas adaptables, actualmente cuenta con más de 125 clientes de distintos rubros, cuenta con la certificación ISO 27001, actualmente cuenta con 55 colaboradores distribuidos en las diversas áreas de la empresa, quienes se han visto afectadas sus emociones, provocando efectos adversos en la productividad a su vez, ha afectado la calidad de servicio siendo desfavorable para la imagen de la empresa

Sin embargo, la causa fundamental que el personal no esté cumpliendo adecuadamente con sus funciones afectando la productividad y la calidad de servicio esto se debe principalmente a que en el centro laboral tiene mayores niveles de estrés, angustia, incertidumbre, temor, entre otros. Por ende, la problemática de la empresa en las emociones de sus colaboradores por el temor de ser contagiados y perder sus trabajos, situación que afecta y provoca que su inteligencia emocional generando un ambiente organizacional tenso disminuya con pensamiento negativos en relación a su continuidad como trabajadores.

Por lo tanto, las consecuencias que la empresa no tome acciones inmediatas de mejora en la inteligencia emocional del personal y de su clima laboral puede ocasionarle pérdidas económicas también niveles altos de ausentismo laboral o renuncias, así mismo, su ambiente laboral se torne conflictivo y/o lleno de incertidumbre lo cual afecta la productividad de la empresa debido a la mala atención del personal o a la extensión en tiempos de entrega de trabajos.

Por lo mencionado, es necesario que la empresa Nisira Systems SAC de Trujillo, realice una valoración de la inteligencia emocional de sus colaboradores, y la percepción que estos tengan respecto al clima laboral de la organización, para a partir de ello diseñar acciones de mejora en beneficio de todos sus miembros y de la propia empresa.

1.1.2. Enunciado del Problema

¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021?

1.2. Justificación

Teórica

La presente investigación permitió ampliar los conocimientos sobre la inteligencia emocional y su relación con el clima laboral, aplicado en una empresa de desarrollo de softwares y programación, considerando aportes teóricos de Salovey & Mayer para la variable inteligencia emocional y de Moos para la variable clima laboral.

Práctica

Mediante la información obtenida en esta investigación se proporcionó a la empresa Nisira Systems datos de relevancia para poder tomar acciones de mejora en cuanto al desarrollo de la inteligencia emocional de sus colaboradores, en búsqueda de un clima laboral favorable que mejore en el rendimiento laboral.

Metodológica

La presente investigación utilizó dos instrumentos validados en investigaciones anteriores, los cuales son de gran confiabilidad, estos midieron la relación de la inteligencia emocional y el clima laboral de la empresa, resultados que permitieron contrastar la hipótesis y los objetivos planteados.

Social

La empresa Nisira Systems, al obtener la información de relevancia en este estudio, diseñará planes de mejora en beneficio de los colaboradores, respecto a mejoras de su inteligencia emocional, lo cual le servirá no solo en el ámbito laboral, sino también personal, con su familia y entorno; quienes se verán beneficiados con las relaciones que tengan con personas reguladas emocionalmente, así mismo los clientes de la empresa percibirán a empleados con actitud positiva.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de Inteligencia emocional de los colaboradores de Nisira Systems de Trujillo, 2021
- Identificar el nivel de clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021
- Establecer la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional con la variable clima laboral de Nisira Systems de Trujillo, 2021

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

Se procedió a revisar investigaciones previas, nacionales e internacionales que respaldaron la presente investigación.

2.1.1 A nivel internacional

Gamboa (2018), en su investigación “Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-Matec S.A.S.”, desarrollado para obtener el título profesional de psicólogo, otorgado por la Fundación Universitaria Los Libertadores de Bogotá, Colombia. Tuvo por objetivo establecer la relación entre la Inteligencia emocional, con el clima laboral en la empresa de Montajes y Mantenimientos Técnicos S.A.S, además de relacionarlo con el ausentismo laboral, identificando el programa de intervención en inteligencia emocional para mejorar las condiciones labores que permitían al colaborador brindar mejores respuestas a exigencias del entorno, para ello utilizó una investigación cuantitativa en una muestra de doce colaboradores; se describieron los resultados referentes a indicadores de clima organizacional, según lo cual se propuso talleres para fortalecer la inteligencia emocional del personal; después de estos talleres se ejecutó otra medición de inteligencia emocional comparando los resultados por lo cual se observó que el programa influía en el clima laboral de la empresa, disminuyendo índices de ausentismo, concluyendo que, el mejorar la inteligencia emocional del personal permite desarrollar las interrelaciones entre el personal y clima laboral fortaleciendo la cultura de la organización.

Blanco (2017), detalla en “La inteligencia emocional como elemento que contribuye al mejoramiento del clima organizacional en Asoingeniería LTDA, Bogotá – Colombia”, para la obtención del título Comunicadora Social de la Pontificia Universidad Javeriana. Que tuvo como fin contribuir al mejoramiento del clima organizacional de Aso ingeniería LTDA., de tal forma que se logre establecer mejores condiciones de su entorno con un tipo de estudio descriptivo y un método deductivo. Para la recopilación de datos se aplicó una entrevista semiestructurada y un grupo focal a 8 colaboradores que pertenecen a la muestra. Se identificó que la empresa presenta dificultades a la hora de generar un clima de integración y confianza entre los colaboradores. Igualmente, los miembros de Aso ingeniería no tienen autonomía, por tanto, existen dificultades en la comunicación entre departamentos, lo que ha generado mal ambiente laboral en ocasiones. Sin contar que se resalta una falta de capacitación por parte de los líderes hacia los trabajadores, y el hecho de que la empresa no haya implementado estrategias o acciones que permitan el mejoramiento de estos problemas. Como consecuencia de lo mencionado y con el fin de resolver estas situaciones se propuso el diseño de un plan estratégico de comunicación basado en la inteligencia emocional, que buscara el crecimiento profesional y personal de los colaboradores, y permitirá aplicar estas herramientas en su vida cotidiana.

Aguayo y Suarez (2017), en su investigación “La Inteligencia Emocional y el Clima Laboral de la Compañía Limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditora, Quito - Ecuador”, para alcanzar el título de Maestro en Psicología Industrial de la Universidad Central del Ecuador. Se basa si la Inteligencia Emocional se relaciona con el Clima Laboral de la Compañía Limitada TC Audit Trujillo & Asociados siendo una investigación de tipo descriptiva y relacional, con un diseño no experimental y transversal, con enfoque cuantitativo y se empleó el método inductivo y estadístico.

Se aplicó el cuestionario CL –SPC a una población de 25 trabajadores, consiguiendo la conclusión de que la inteligencia emocional de los empleados es normal y el entorno laboral de la empresa es favorable, por lo que la inteligencia emocional tiene una relación positiva con el entorno laboral. Por tanto, la empresa debe valorar los sentimientos de los empleados, y por ello incluso considera mejorar los factores del clima laboral promedio para lograr un ambiente óptimo, teniendo en cuenta que estas variables impactan en el comportamiento organizacional y por ende sobre la satisfacción, motivación y desempeño de los trabajadores.

Mesa (2019), en su investigación “Evaluación de la Inteligencia Emocional y su relación con el Clima Laboral en funcionarios de una Institución de Santander”, realizada para la Universidad Cooperativa de Colombia, tuvo por objetivo analizar la correlación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los trabajadores, aplicó una investigación de enfoque cuantitativo, transversal, de diseño correlacional – causal, en una población de 173 personas de la Fundación Colombo alemana de Bucaramanga, aplicando el test TMMS para medir la IE, tuvo por resultado que el 48% de los encuestados no ponían énfasis en la Atención de sus emociones, el 42% sí, en cuanto a la dimensión claridad, 34% si podía definir claramente sus emociones, pero 10% no; en reparación emocional, 59% si lograba la reparación de sus emociones pero 2% no; en cuanto a la prueba WES de clima laboral, 6% tuvo falencias en cuanto a relaciones, autorrealización y estabilidad; la investigación concluye que no existe correlación significativa entre las variables, pero que si existe correlación en la claridad con la atención, si la persona tiene claridad, también va a tener atención, y si el individuo posee autorrealización, tendrá también buenas relaciones.

2.1.2 A nivel nacional

Bartra y Torres (2019), en su investigación “Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana” desarrollada para obtener el título profesional de Maestro en Administración de Negocios, otorgado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; tuvo por objetivo establecer el impacto de la IE en el desempeño de los trabajadores de la empresa en estudio, para lo cual empleó un método de investigación descriptivo – explicativa, en una muestra de 300 trabajadores, identificando 3 dimensiones: Atención, Claridad y Regulación Emocional; los colaboradores presentaron nivel alto de IE, representando el 63.3%, 34.3% presentó nivel medio, 2.3% nivel bajo de IE; la mayoría de colaboradores tuvo nivel bueno de desempeño laboral, la investigación concluye que según la prueba de Spearman con un $Rho = 0.780$, la IE impacta de modo directo en el desempeño del colaborador.

Girón (2019), en su investigación “El clima laboral y la productividad en la empresa COMSA Instalaciones y sistemas industriales, sucursal en Perú, Huacho – 2017”; realizada para la obtención del título profesional de Ingeniero Industrial otorgado por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú; la cual tuvo por objetivo establecer la relación entre el clima laboral y la productividad en la empresa en estudio, para esto, consideró una investigación aplicada, transversal, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 63 colaboradores, los resultados mostraron que, para la variable clima laboral se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 87.5% y para la variable productividad 80.6%; la investigación concluye que, con una significancia de $0.018 < 0.05$ según la prueba de Chi cuadrado el clima tiene relación con la productividad de los colaboradores de la empresa en estudio.

Torres y Zúñiga (2018), en su estudio titulado “La relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los consultores en cuatro empresas consultoras de informática de San Isidro 2017” por la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima; tuvo por objetivo determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los consultores de 4 empresas de informática del distrito de San Isidro, estudiando el desarrollo de una investigación de tipo no experimental, transversal, correlacional; en una población de 103 consultores y una muestra de 82 de ellos; se tuvo como principales resultados que, la comunicación y el desempeño guardan relación con coeficiente de Spearman de 0.245; la realización profesional con el desempeño laboral presentan relación positiva con $R= 0.268$; las demás dimensiones del clima laboral guardan relación positiva con el desempeño laboral, esto se debe al involucramiento laboral, las condiciones laborales y la supervisión. Concluye q según el Rho de Spearman se relaciona con el desempeño laboral con una significancia de 0.000 y un $R= 0.477$, esto es una correlación alta.

Moreno y Vigo (2017), en su investigación “La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, Período 2017”, realizada para obtener el título de Licenciado en Administración de empresas, otorgado por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca, tuvo por objetivo determinar la influencia de la IE en el desempeño de los colaboradores, aplicando una investigación descriptiva correlacional en una muestra de 25 trabajadores de la empresa; teniendo como resultado que 84% mostró nivel de IE Medio, 12% nivel Alto; la investigación concluye que, según el estadístico de Pearson se halló una correlación entre la IE y el desempeño laboral con un $R= 0,802$ y $p \text{ valor} = 0,000$.

Virrareal (2017), en su investigación “Clima laboral e inteligencia emocional en una Empresa Privada de Lima Metropolitana”, para la obtención del título profesional de Maestro en Psicología Organizacional, otorgado por la Universidad San Martín de Porres; tuvo por objetivo establecer la relación entre las variables de estudio en una empresa del sector logístico; para lo cual empleó una muestra de 168 colaboradores, considerando una investigación descriptiva correlacional; tuvo por resultado que, quienes tienen un nivel alto de IE consideran muy favorable al clima laboral, los de IE de nivel bajo, muy bajo y promedio se relacionan con un clima laboral medio y quienes mostraron nivel muy bajo de IE se relacionan con un clima desfavorable; por lo tanto, la investigación concluye que hay una relación significativa entre la IE y el clima laboral al obtener un valor chi cuadrado $X^2=297,236$, con g.l.=18 y $p=0.000$.

2.1.3 A nivel local

Dionicio (2019), en su investigación “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo – Perú”. Para lograr optar por el titulado de Maestro en dirección y gestión del talento humano de la Universidad Privada del Norte. Tuvo como finalidad determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Gráfica con un diseño no experimental, transaccional y correlacionado. La población muestreada incluye 27 trabajadores de áreas administrativas y operativas de la empresa. Se utilizó el inventario de Inteligencia Emocional Bar- on ICE y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados muestran que existe una relación directa entre las variables Inteligencia emocional y desempeño laboral. Se concluye, la correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral es $r = 0.875$ y el nivel de significancia 0.05 representa el nivel de relación de significancia para ambas variables.

Cubas (2019), en su investigación “Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa M&A Comunicaciones EIRL, año 2019”, desarrollada para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, otorgado por la Universidad César Vallejo de Trujillo; cuyo objetivo establecer la relación entre sus variables de estudio, para esto empleó una investigación no experimental, transversal, correlacional, en una muestra de 80 colaboradores; entre los principales resultados se obtuvo que el nivel de clima laboral era bajo según apreciación del 2.5% de los colaboradores, 46.3% lo consideró en nivel regular y 51.2% bueno, el nivel de desempeño laboral fue en su mayoría bueno en el 56.2%, la investigación concluye que existe relación directa entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores, al obtener según la prueba de Spearman un $Rho = 0.668$ y una significancia de 0.000.

Cisneros (2021), en su investigación “Engagement y clima laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo”, desarrollada para obtener el título profesional de Licenciado en psicología, otorgado por la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, el objetivo fue determinar la relación entre el engagement y el clima laboral en la empresa en estudio, desarrollando una investigación de tipo no experimental, correlacional, en una muestra de 150 trabajadores, obteniendo como resultado que las dimensiones del engagement se relacionan de manera positiva con el clima laboral con niveles de significancia $p < 0.05$; el resultado fue que el engagement guarda relación significativa, positiva media con el clima laboral al obtener un nivel de significancia de $p < 0.01$.

2.2. Marco Teórico

2.2.1 Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es la capacidad que permite a los seres humanos a distinguir, apreciar y reconocer las emociones que se tienen de manera eficiente.

Salovey & Mayer (1997) es la habilidad de percibir, comprender, asimilar y regular emociones propias y ajenas.

Goleman (1996) son todas las acciones que permiten gestionar de manera adecuada el autocontrol, entusiasmo, perseverancia, empatía y automotivación.

Bar-On (1997) lo considera como el mecanismo que permite reconocer emociones, canalizarlas y enfocarlas en beneficio personal y compartido.

Huaccha (2016) considera que esta capacidad se desarrolla en el transcurrir del tiempo.

Mikulic, Crespi y Caballero (2018) es la capacidad para controlar y regular emociones, sentimientos, logrando adecuarlos a las acciones y pensamientos.

Tisocco, Bruno y Stover (2019) forma de reconocer y activar los sentimientos así como adaptarse a diversas situaciones.

Teorías de la inteligencia emocional: Taxonomías de emociones

- Teoría de Bar-On (1988).- puede apreciarse desde 2 puntos de vista, uno sistemático y otro topográfico: el primero consta de cinco componentes de IE, con sus respectivos indicadores relacionados de modo lógico y estadístico, como las relaciones interpersonales, la responsabilidad social y la empatía forman a las habilidades interpersonales, denominados “componentes interpersonales”, estos son los componentes factoriales de la inteligencia no cognitiva, evaluados en el inventario de Bar-On.

- a. CE intrapersonal: capacidad para relacionarnos con nosotros mismos, conociéndonos, y aceptándonos. Compuesto por:
- Autoconciencia emocional: Consciencia con nosotros mismos, reconociendo y comprendiendo nuestras emociones.
 - Resolución: Capacidad de expresar sentimientos propios, creencias, y pensamientos defendiendo nuestros derechos de modo no destructivo.
 - Estima Propia: Capacidad de ser consciente, comprendiendo, aceptando y respetándose a sí mismos.
 - Desarrollo personal: Capacidad de efectuar el potencial propio, haciendo lo que realmente se desea hacer, pudiendo hacerlo y disfrutando su realización.
 - Independencia: Capacidad para dirigirse a sí mismo, siendo autosuficientes en nuestro modo de pensar y actuar, con libertad emocional.
- b. CE interpersonal: Capacidad para entender, sentimientos ajenos, estableciendo y manteniendo relaciones satisfactorias con otros.
- Empatía: Es el ser consciente, de los sentimientos de otros, comprendiendo y apreciándolos.
 - Responsabilidad social: Capacidad para demostrar que somos miembros que cooperan con grupos sociales a los cuales pertenecemos.
 - Relaciones interpersonales: Capacidad para desarrollar y mantener relaciones con otros.
- c. CE de adaptabilidad: capacidad de ser realista pero flexible ante cambios surgidos, resolviendo eficazmente problemas.
- Comprobación de la realidad: validando experiencias internas y subjetivas con lo que existe en lo externo y objetivo.
 - Flexibilidad: capacidad de ajustar sentimientos propios, pensamientos, y comportamientos a diferentes situaciones.
 - Resolución de conflictos: capacidad de dar solución a problemas personales y sociales.

d. Control del estrés

-Tolerancia al estrés: capacidad de control emocional, sobre todo en situaciones adversas, estresantes, lidiando de modo activo y positivo.

-Control de impulsos: capacidad retrasar impulsos, tentaciones, evitando pasar a accionar desmesuradamente.

e. CE del estado de ánimo : capacidad de ser optimista y positivo, disfrutando de la vida; mostrando energía, automotivación, lidiando con presiones diarias.

-Optimismo: capacidad que tienen las personas de ver el lado bueno de la vida, manteniendo actitudes positivas, incluso en situaciones adversas.

-Felicidad: capacidad de estar y sentirse bien, disfrutando no solo de nosotros mismos, sino con otros, divirtiéndonos y expresando emociones buenas.

- Teoría de Solovey & Mayer (1997). Se enfoca en la concentración, percepción, uso, comprensión y control emocional, lo cual genera efectos externos, por lo cual, los autores definen la IE como la capacidad de percepción, evaluación y expresión de emociones, permitiendo la regulación emocional que fomenta el desarrollo emocional.

a. Percepción, valoración y expresión de emociones: Capacidad que ayuda a identificar emociones propias, de otros.

b. Facilitación emocional del pensamiento: Al priorizar pensamientos, usarlas para generar juicios y memoria de sentimientos.

c. Comprensión y análisis de emociones, uso del conocimiento emocional. Capacidad para definir emociones, interpretar significados emocionales, sentimientos y transiciones emocionales.

d. Regulación reflexiva de emociones. - Capacidad de adaptación de los sentimientos ante cualquier circunstancia

- Teoría de Goleman (1998). Capacidad que permite determinar nuestro potencial de aprendizaje tales como autoconocimiento, la autorregulación, motivación, habilidades sociales, la empatía.

a. Aptitud personal: capacidad para dominarse a sí mismo:

- El Autoconocimiento: reconociendo emociones propias
- Autorregulación: manejo de estados emocionales
- Motivación: permite la consecución de metas.

b. Aptitud social: capacidad para dominar las relaciones:

- Empatía: para esto existe una fuerte orientación de servir colocándose en el lugar de otros.
- Habilidades sociales: forjar vínculos al colaborar con otros para el logro de metas comunes.

Tabla 1

Principales teorías de la IE y las competencias que se definen

Habilidades de la Inteligencia Emocional		
Bar-On (1988)	Salovey y Mayer (1997)	Goleman (1998)
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades intrapersonales • Habilidades interpersonales • Adaptabilidad • Manejo del estrés Estado de ánimo 	<ul style="list-style-type: none"> • Percibir emociones • Utilizar emociones facilitar pensamiento • Comprender emociones • Gestionar emociones 	las Competencias personales en el trato con uno mismo: <ul style="list-style-type: none"> • Autoconciencia • Autocontrol • Automotivación las Competencias sociales en el trato con los demás: <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Habilidades sociales

Dimensiones de la inteligencia emocional

Según Pérez y Castejón (2016), consideró que las dimensiones de la IE están en función a la capacidad de identificación de emociones propias y ajenas, tener claridad en los sentimientos, y tener un emocional razonable.

- **Atención Emocional:** Capacidad para reconocer emociones y sentimientos propios y ajenos, dada por una percepción de emociones, esto da inicio a la IE dado que si una persona no logra identificar sus emociones interpretará mal el estado emocional de otro. Pegoraro (2009). Fundamentó que las personas con atención emocional vigilan sus estados de ánimo entendiéndolos y discriminando causas y consecuencias.
- **Claridad Emocional:** Es la capacidad de una persona para reconocer cuando se equivocó en relación a sus sentimientos o emociones, comprendiendo las causas de lo sucedido para posteriormente actuar de manera adecuada, logrando integrar sus emociones con la razón, teniendo además la capacidad de accionar con empatía en diferentes circunstancias. Pegoraro (2009), la claridad emocional es la capacidad para describir nuestras emociones, adicional a la identificación de las mismas, siendo esto una característica de individuos con altos niveles de comprensión emocional intrapersonal.
- **Regulación emocional o reparación emocional:** Se refiere a que la persona no solo percibe y entiende sus emociones, sino que sabe manejarlas bien, entendiendo las consecuencias por lo cual ejecuta acciones positivas.

2.2.2 Clima Laboral

Uribe (2015), mencionó que el clima organizacional es un reflejo de la percepción de los colaboradores respecto a su entorno social y contextual de la organización en la cual trabaja; también incluye percepciones sobre las prácticas, procedimientos y políticas de la organización.

Goncalves (1997, como se cita en Segredo, 2013), el clima laboral está dado por un conjunto de percepciones de los miembros de la organización, las cuales se ven influenciadas por factores tanto internos como externos, respecto a la forma en que se desempeñan las acciones en la empresa; los factores y estructuras de este sistema organizacional determinan cierto clima el cual induce a ciertos comportamientos o conductas en las personas y a su vez estas conductas afectan el funcionamiento de la organización, por tanto, el clima laboral dado que se ejecutan de modo sistemático.

Summer (2017), precisó que el clima laboral está compuesto por el nivel de motivación del colaborador, satisfacción y moral del equipo, el colaborador estará dispuesto a laborar en lugares que les proporcionen comodidad con instalaciones adecuadas y también con interacciones entre sus miembros positivas.

Moos (1976, como se cita en Wiesenfeld, 1994), define al término ecología social como “el estudio multidisciplinario de impacto del ambiente social y físico en las personas” (p.162), señalando que cada ambiente que la persona enfrenta podría causar distintos impactos, dependiendo del contexto. Moos (1973, como se cita en Tabera, 2010), consideró que el ambiente tiene una personalidad propia, por lo tanto, los ambientes no son iguales y el contexto influirá de modo diferente en cada persona, por lo cual, Moos diseñó las escalas de clima social aplicables en hospitales, colegios, empresas, etc. para evaluar su influencia en el bienestar de las personas.

Entonces, Moos refiere que el clima laboral considera tres aspectos: las relaciones interpersonales entre colaboradores, las directrices organizacionales para el desarrollo del personal y la estructura de la empresa (Seisdedos, 1985).

Teoría de clima organizacional

La teoría del clima organizacional permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar las variables que conforman el clima.

- Teoría de los sistemas de Likert (1968), considera que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Estos factores se definen entonces como: Flujo de comunicación. Práctica de toma de decisiones., Interés por las personas, Influencia en el departamento., Excelencia tecnológica., Motivación.

Según R. Likert existen tres tipos de variables que determinan las características propias de una institución; que se consideran que intervienen en la percepción individual del clima. Las cuales se describen a continuación:

a) Las variables causales: También son conocidas como

a) Variables independientes. Este tipo de variable está orientada a seguir la dirección o sentido en que una determinada institución evoluciona y logra sus resultados. Además, interviene la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si se modifica una variable independiente se modifica el resto de las variables.

b) Variables intermedias: Esta variable evidencia el estado interno y la salud de una organización y conforma los procesos organizacionales de una institución. Entre estas intervienen la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

c) Variables finales o variables dependientes: Se derivan del efecto de las variables independientes y intermedias, por lo que se considera que interviene de los logros de la organización o la empresa. (La productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas).

- Teoría del clima social de Moos (1976). Se considera un estudio multidisciplinario de los impactos de los ambientes sociales y físicos sobre los seres humanos” (p.162). Esto significa que cada ambiente a los que el ser humano se enfrenta, puede causar diferentes tipos de impactos, esto dependerá de cada contexto.

Para tener una idea más amplia Moos (1973) citado en Tabera (2010) también considera que “los ambientes tienen su propia personalidad y, al igual que las personas, pueden ser controladores, tolerantes, distendidos, etc.” (p.235). Es decir que no todos los ambientes tendrán que ser iguales, cada uno será diferente y dicho contexto influirá de manera distinta en cada ser humano involucrado.

A partir de estas concepciones Moos junto a P.M. Insel (1974) (crean diferentes escalas de clima social según el ambiente que se quiere medir, entre ellas están:

- CES (Classroom Environment Scales) para centros escolares.
- FES (Family Environment Scales) para ambientes familiares.
- WES (Work Environment Scales) para el ambiente de trabajo. Por el tema de investigación propuesto la escala de clima social de interés para el presente trabajo es la Escala de Clima Social Organizacional o WES (Work Environment Scales).

La escala de clima social organizacional (WES) es un instrumento creado para evaluar el clima social en cualquier tipo de unidad o centro de trabajo, y específicamente pone su atención en tres aspectos importantes que son: las relaciones interpersonales que se manejan entre trabajadores y directivos, las directrices de la organización para el desarrollo personal y la estructura organizativa básica de la empresa (Seisdedos, 1985)

Dimensiones del Clima Laboral

Según Moos (1974), considera las siguientes dimensiones:

a) Relaciones

Dimensión que tiene por función evaluar el grado en que el colaborador está interesado y comprometido con su trabajo y el grado en que la gerencia o jefaturas los apoyan, animándolos a apoyarse mutuamente, esta dimensión se integra por:

- Implicación (IM): Grado en que el colaborador se preocupa por sus labores.
- Cohesión (CO): Grado en que el colaborador ayuda a otro, mostrando amabilidad con sus compañeros.
- Apoyo (AP): Grado en que las jefaturas apoyan y animan a su personal en la creación de un clima laboral adecuado.

b) Autorrealización

Esta dimensión evalúa el grado en que un colaborador es estimulado para llegar a ser autosuficiente, tomando decisiones propias; también por la importancia otorgada a la planificación, eficiencia y culminación de funciones con el grado de presión en el trabajo o urgencia que puede dominar en el ambiente de trabajo.

- Autonomía (AU): el grado en que un colaborador es animado a mostrar autosuficiencia, tomando iniciativa propia.

- Organización (OR): el grado en que se resalta la planificación adecuada, eficiencia y buena culminación de tareas.

- Presión (PR): el grado en que el ambiente laboral está dominado por la urgencia o presión en el trabajo.

C. Estabilidad / Cambio

Dimensión encargada de medir el grado en que el colaborador conoce lo que se espera de sus labores diarias y la forma en cómo se les explica las normas, reglamentos, planes de trabajo; en cómo las jefaturas emplean esas normas y la presión para el control de los trabajadores, también a la importancia dada a la variedad, cambio y a nuevas propuestas, además del nivel en que el entorno físico afecta al ambiente de trabajo.

- Claridad (CL): el grado en que el colaborador conoce las expectativas de sus funciones, a quien se le explicó las reglas y los planes de trabajo.

- Control (CN): el grado en que las jefaturas emplean las reglas y la presión para el control de los colaboradores.

- Innovación (IN): el grado o nivel en que se resalta la variedad, cambios y enfoques nuevos.

- Comodidad (CF): el grado en que el ambiente físico logra contribuir en la generación del ambiente laboral.

Inteligencia emocional y Clima Laboral

Cherniss y Goleman (2005), refieren que la IE en las empresas u organizaciones se observa principalmente en los jefes, quienes tienen el deber de conseguir que los colaboradores se mantengan satisfechos con su puesto de trabajo, así como motivados a conseguir las metas u objetivos organizacionales, manteniendo a colaboradores considerados como destacados, dado que benefician a la empresa, por ello, deben tener inteligencia emocional para detectar a los colaboradores desmotivados, con desánimo, insatisfechos; siendo de

importancia este hecho dado que según estudios el 11% de los colaboradores que llegan a calificar a sus jefes como buenos piensa en buscar otro trabajo, el 40% que indican que su jefe es muy malo sí cambiarían de empleo.

Además, es necesaria la IE emocional en el personal, sobre todo al momento de afrontar situaciones de cambio, por lo cual, los líderes de la empresa deberán ser capaces de gestionar sus habilidades emocionales para evitar mostrarse angustiados, con incertidumbre, temor, preocupación, entre otras, deberán, además, ser capaces de percibir el sentir de su grupo de trabajo apoyándolos para que estos cambios se desenvuelvan con la mejor actitud.

La IE es además, necesaria para las empresas, dado que influye en el trabajo de equipo con los miembros de la empresa, el estado anímico, salud, productividad y desempeño del colaborador lo cual genera ambientes favorables de trabajo, con equipos que muestran cooperación, compromiso, con personas que se tornan creativas en beneficio de la organización y en beneficio de su equipo de trabajo.

2.3 Marco conceptual

- Inteligencia Emocional:

Sirve para ser conscientes de nuestras emociones, además comprender las emociones de los demás, soportar las presiones y frustraciones a las que nos enfrentamos en el trabajo, resaltar nuestra capacidad para trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos dará las oportunidades de superación personal y a la vez crecimiento. (Goleman,2017)

- Clima Organizacional:

El clima organizacional es considerado tanto en el sector público como en el privado como un conjunto de percepciones globales basadas en las emociones que los empleados expresan en su trabajo, sin embargo, para saber qué representa es necesario comprender el comportamiento humano, las estructuras organizacionales y los diversos procesos.” (Gonzales et al.,2021).

- Relaciones Interpersonales:

Básicamente es la interacción recíproca entre dos o más personas, son relaciones sociales, como tales, regidas por las leyes e instituciones de la interacción social. Además, trabajar en un entorno de trabajo optimo es extremadamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable afecta directamente su rendimiento laboral y su moral.” (Bisquerra,2003).

- Involucramiento Laboral:

Cuando el colaborador se identifica con las metas, misión, valores, planes de la organización, buscando siempre el cumplimiento de sus tareas para aportar al beneficio de la empresa. Además, involucrarse en el trabajo puede beneficiar a los empleados y empresas con más autonomía y participación en la toma de decisiones, lo que conlleva a un mayor interés en el trabajo y una mayor satisfacción para las empresas.” (Zepeda et al., 2016).

2.4 Hipótesis

Hi: Existe relación directa y positiva de la inteligencia emocional en el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021.

H0: No existe relación directa entre la inteligencia emocional en el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021.

2.5 Variables

- Variable 1: Inteligencia emocional
- Variable 2: Clima Laboral

Tabla 2:

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Inteligencia Emocional	La IE es la habilidad para emplear y conocer los propios sentimientos y de otros, además considera a la flexibilidad en diferentes contextos para afrontar situaciones del entorno (Bar-On, 2006 citado en Tisoco et al., 2019)	Para determinar el nivel de IE se aplicó el cuestionario Inteligencia Emocional Trait Meta Mood Scale (TMMS-24) de Salovey y Mayer	Atención Emocional	Percepción Emocional	1,2,5,7	Ordinal
			Claridad Emocional	Atención a los sentimientos Integración de la emoción y razón Empatía	3,4,6,8 9,10,11,14,15,16 12 y 13	
Clima Laboral	Uribe (2015), menciona que el clima organizacional es un reflejo de la percepción de los colaboradores respecto a su entorno social y contextual de la organización en la cual trabaja; también incluye percepciones sobre las prácticas, procedimientos y políticas de la organización.	Para determinar el nivel de Clima laboral se aplicó el cuestionario Escala de Clima Social Organizacional (WES), diseñada por Moos e Insel, la cual está organizada en 3 dimensiones	Reparación emocional	Regulación emocional Resolución de conflictos	17,18,19,20,22,23 21 y 24	Ordinal
			Relaciones	Implicación Cohesión Apoyo Autonomía Organización Presión Claridad Control Innovación Comodidad	1 y 2 3 y 4 5 y 6 7 y 8 9 y 10 11 y 12 13,14 15,16,17 18,19 20,21,22	

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por 55 colaboradores de la empresa Nisira Systems de Trujillo en el año 2021.

Criterios de inclusión

- Colaboradores con contrato vigente en el año 2021
- Colaboradores con un periodo laboral superior a 6 meses

Criterios de exclusión

- Colaboradores con licencia médica, permiso, vacaciones u ausentes
- Practicantes pre profesionales o profesionales.

3.1.2 Marco Muestral

Constituida por la relación de colaboradores

3.1.3 Unidad de análisis

Constituido por un colaborador

3.1.4 Muestra

Se ha considerado que la muestra de estudio sea igual a la población, siendo los 55 colaboradores de la empresa Nisira Systems de Trujillo al año 2021.

Se ha empleado el muestreo no probabilístico en razón a que el grupo de estudio es pequeño y ya estaba conformado.

3.2. Método

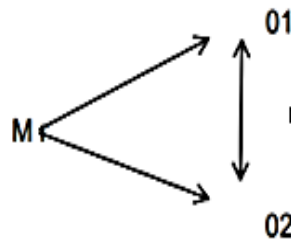
3.2.1 Diseño de contrastación

El diseño de la presente investigación es el siguiente:

- Diseño no experimental: Dado que no se insertó ninguna variable adicional en el proceso, tampoco se cuenta con grupos de control ni ejecución de pre y post test; simplemente se cuenta con dos variables a las cuales no se manipularon. (Hernández et al., 2014).
- Corte transversal: debido a que la recolección de datos se realizó en un momento dado (Tamayo y Tamayo, 2006).
- Correlacional: al contar con una hipótesis para probar, así como la relación entre las dos variables. (Hernández et al., 2014).

Figura 1

Esquematización del diseño de investigación



Dónde:

M: La muestra está conformada por los colaboradores de la empresa

O1: Inteligencia emocional

O2: Clima laboral

r : Relación

3.2.2 Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Técnica:

La técnica empleada en esta investigación fue la encuesta, la misma que se aplicó al personal de la empresa Nisira Systems de la Ciudad de Trujillo.

Instrumento:

El instrumento de recolección de datos empleado fue el cuestionario. Para la variable Inteligencia Emocional se empleó la escala Trait Meta Mood Scale (TMMS-24) de Salovey y Mayer (Anexo 2), formada por 24 ítems, cuyas respuestas son ordenadas según escala valorativa tipo Likert, con las siguientes puntuaciones:

- (1) Desacuerdo
- (2) Algo de Acuerdo
- (3) De acuerdo
- (4) Muy de acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo.

Los baremos para su medición son:

Tabla 3

Baremos de la escala Trait Meta Mood

<i>Nivel</i>	Inteligencia Emocional	Atención Emocional	Claridad Emocional	Reparación Emocional
Bajo	24 - 65	8 - 17	8 - 20	8 - 22
Promedio	66 - 98	18 - 32	21 - 35	23 - 37
Alto	99 - 120	33 - 40	36 - 40	38 - 40

Nota. Baremos obtenidos de Chang (2017)

Para la medición del clima laboral, se empleó la Escala de Clima Social Organizacional (WES), diseñada por Moos e Insel, la cual está organizada en 3 dimensiones, con 10 indicadores, usándose la versión mexicana del año 2014. Las respuestas están ordenadas en escala de Likert como sigue:

- 1 = Nunca
- 2 = Muy pocas veces
- 3 = Algunas veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

Los baremos empleados para esta escala son los siguientes:

Tabla 4

Baremos de la escala Clima Laboral

Puntaje	Relación	Autorrealización	Estabilidad/Cambio	Nivel
82 a 110	23 a 30	23 a 30	38 a 50	Alto
52 a 81	15 a 22	15 a 22	24 a 37	Medio
22 a 51	6 a 14	6 a 14	10 a 23	Bajo

Validez

Ambos instrumentos cuentan con la validez de contenido en investigaciones anteriores, como es el caso del instrumento WES de Moos, que en el año 2008 fue actualizado por Moos, desde entonces múltiples investigadores lo han utilizado en sus mediciones, así mismo, en cuanto a la fiabilidad de los instrumentos, la escala TMMS fue validada por Extremera y Fernández (2004), España, en cuya investigación se obtuvo un coeficiente de Alpha de Cronbach de $\alpha = 0.95$.

3.2.3 Procedimiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

Los datos se obtuvieron de la aplicación de los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa Nisira System de Trujillo, una vez respondidas las preguntas, se ordenaron las respuestas con ayuda de hojas de cálculo de Microsoft Excel, mostrando un orden en tablas de frecuencia, para apreciar el comportamiento de los datos; además, se trasladó esta

información al programa estadístico SPSS v.25 para determinar las correlaciones entre dimensiones mediante el estadístico de Spearman y para la contratación de la hipótesis planteada se utilizó la prueba no paramétrica aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.

Análisis de Datos

- Estadística Descriptiva: para resumir los datos obtenidos se utilizó tablas de frecuencia, con muestras de medias de los resultados, procesaron los datos que luego fueron analizados en función a los objetivos propuestos.
- Estadística inferencial: mediante el uso de la estadística no paramétrica con la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov y la prueba de Spearman para el cálculo de las correlaciones.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Inteligencia Emocional	0.246	55	0.000
D1: Atención Emocional	0.204	55	0.000
D2: Claridad Emocional	0.252	55	0.000
D3: Reparación Emocional	0.218	55	0.000
V2 Clima Laboral	0.240	55	0.000
D1: Relaciones	0.169	55	0.000
D2: Autorealización	0.198	55	0.000
D3: Estabilidad/Cambio	0.225	55	0.000

Nota: Resultados obtenidos del programa estadístico SPSS V28

Interpretación: En la tabla 5 se observa la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para muestras grandes ($n > 50$) para las dos variables del estudio y sus respectivas dimensiones. Se evidencia que a un nivel de significancia del 5%, las variables: Inteligencia Emocional y Clima Laboral no tienen un comportamiento normal, al igual que sus dimensiones ($p\text{-valor} < 0.05$); por ello para medir la relación existente se utilizó la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 6

Relación que existe entre la inteligencia emocional en el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021

		<i>Clima Laboral</i>	
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Inteligencia Emocional</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	<i>,325*</i>
		<i>Sig. (bilateral)</i>	<i>0.015</i>
		<i>N</i>	<i>55</i>

Nota: Resultados obtenidos del programa estadístico SPSS V28

Interpretación: En la Tabla 6 se observa la aplicación de la prueba de correlación de Spearman, a un nivel de significancia del 5%, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, existe relación entre ambas variables (p-valor < 0.05); es decir a un mayor nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de Nisira Systems, mejor clima laboral en la empresa

Respecto a los objetivos específicos:

OE 1: *Identificar el nivel de Inteligencia emocional de los colaboradores de Nisira Systems de Trujillo, 202*

Tabla 7

Nivel de Inteligencia emocional de los colaboradores de Nisira Systems de Trujillo, 2021

	<i>Nivel</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>
<i>V1: Inteligencia Emocional</i>	<i>Bajo</i>	7	12.7
	<i>Promedio</i>	43	78.2
	<i>Alto</i>	5	9.1
	<i>Total</i>	55	100.0
<i>D1: Atención Emocional</i>	<i>Nivel</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>
	<i>Bajo</i>	3	5.5
	<i>Promedio</i>	47	85.5
	<i>Alto</i>	5	9.1
<i>D2: Claridad Emocional</i>	<i>Nivel</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>
	<i>Bajo</i>	6	10.9
	<i>Promedio</i>	44	80.0
	<i>Alto</i>	5	9.1
<i>D3: Reparación Emocional</i>	<i>Nivel</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>
	<i>Bajo</i>	6	10.9
	<i>Promedio</i>	48	87.3
	<i>Alto</i>	1	1.8
	<i>Total</i>	55	100.0

Nota: Resultados obtenidos del programa estadístico SPSS V28

Interpretación: En la Tabla 7 se observa que el 78.2% de los colaboradores de Nisira Systems tienen un nivel de inteligencia emocional promedio; el 12.7%, bajo y el 9.1%, alto. Además, la mayoría de los colaboradores tienen un nivel de atención, claridad y reparación emocional promedio.

OE2: Identificar el nivel de clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021

Tabla 8

Nivel de clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021

	Nivel	N°	%
V2: Clima Laboral	Bajo	0	0.0
	Medio	17	30.9
	Alto	38	69.1
	Total	55	100.0
D1: Relaciones	Nivel	N°	%
	Bajo	3	5.5
	Medio	40	72.7
	Alto	12	21.8
Total	55	100.0	
D2: Autorealización	Nivel	N°	%
	Bajo	0	0.0
	Medio	8	14.5
	Alto	47	85.5
Total	55	100.0	
D3: Estabilidad/Cambio	Nivel	N°	%
	Bajo	1	1.8
	Medio	47	85.5
	Alto	7	12.7
Total	55	100.0	

Nota: Resultados obtenidos del programa estadístico SPSS V28

Interpretación: En la Tabla 8 se observa que el 69.1% de los colaboradores de Nisira Systems perciben el clima laboral en la empresa en un nivel alto y el 30.9%, medio. Además, la mayoría de los colaboradores perciben un nivel de relaciones y estabilidad/cambio medio; pero un nivel de autorrealización alto.

OE3: Establecer la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional con la variable clima laboral de Nisira Systems de Trujillo, 2021

Tabla 9

Relación de las dimensiones de la inteligencia emocional en el clima laboral de Nisira Systems de Trujillo, 2021

<i>Dimensiones de la Inteligencia Emocional</i>		<i>Clima Laboral</i>
	<i>Coefficiente de correlación</i>	<i>,271*</i>
<i>D1: Atención Emocional</i>	<i>Sig. (bilateral)</i>	<i>0.045</i>
	<i>N</i>	<i>55</i>
	<i>Coefficiente de correlación</i>	<i>,325*</i>
<i>D2: Claridad Emocional</i>	<i>Sig. (bilateral)</i>	<i>0.015</i>
	<i>N</i>	<i>55</i>
	<i>Coefficiente de correlación</i>	<i>,281*</i>
<i>D3: Reparación Emocional</i>	<i>Sig. (bilateral)</i>	<i>0.038</i>
	<i>N</i>	<i>55</i>

Nota: Resultados obtenidos del programa estadístico SPSS V28

Interpretación: En la Tabla 9 se observa que a un nivel de significancia del 5%, las dimensiones de la Inteligencia Emocional: Atención, Claridad y Reparación se relacionan con el clima laboral (p -valor < 0.05).

4.2. Discusión de resultados

En esta investigación se tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021, encontrando que existe una relación positiva moderada entre ambas variables ($p\text{-valor} < 0.05$).

Estos resultados coinciden con la investigación de Gamboa (2018), quién tuvo como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-Matec S.A.S.", concluyendo que al mejorar la inteligencia emocional del personal permite mejorar las interrelaciones entre los trabajadores y el clima laboral, fortaleciendo la cultura de la organización.

Así mismo con el estudio de Blanco (2017), quién detalla a la inteligencia emocional como elemento que contribuye al mejoramiento del clima organizacional en Asoingeniería LTDA, Bogotá – Colombia", proponiendo el diseño de un plan estratégico de comunicación basado en la inteligencia emocional, que buscara el crecimiento profesional y personal de los colaboradores, y que les permitiera aplicar estas herramientas en su vida cotidiana.

También con la investigación de Bartra y Torres (2019), teniendo como objetivo medir el Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana" concluye según la prueba de Spearman con un $Rho = 0.780$, que la inteligencia emocional impacta de modo directo en el desempeño del colaborador.

Además, con el estudio de Moreno y Vigo (2017), quiénes tuvieron como objetivo determinar la influencia de la Inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores, basándose en el estadístico de Pearson, concluyen que existe una correlación entre las variables del estudio ($r = 0.802$, $p\text{-valor} < 0.05$).

Por último, con la investigación de Dionicio (2019), determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Gráfica, quién demostró a través de sus resultados que existe una relación directa entre ambas variables ($r = 0.875$, $p\text{-valor} < 0.05$).

Estos resultados nos llevan a las mismas conclusiones del Comercio (2017), quien menciona al estudio Predictions for the Workplace Culture of the Future To Work, impulsando la creatividad e innovación del personal, con estructuras jerárquicas con tendencia a un liderazgo horizontal, señala que un clima laboral positivo genera bienestar en el colaborador, elevando en 130% las ideas y ganas de trabajar, mejorando además el desempeño del colaborador. En cualquier lugar donde laboren las personas habrá conexiones de emociones, por lo tanto, es relevante entender que un nivel de inteligencia emocional alto, permitirá mejorar la relación entre los trabajadores y de igual forma el clima laboral, pues está conformado por las percepciones de los trabajadores. Así como con lo expuesto por Johnson et al. (2020), quiénes mencionan que el diseño de estrategias es necesario para disminuir la incertidumbre mejorando así la salud mental de todo colaborador, sea cual fuere su actividad laboral, siendo necesario que las organizaciones promuevan climas laborales adecuados donde se perciba amabilidad, y se considere al factor humano como un factor de importancia y a su salud emocional, con lo cual se permitirá la recuperación empresarial. Se puede destacar que el conocer las propias emociones y saber canalizarlas adecuadamente es una competencia importante para poder alcanzar el desarrollo de un proyecto y con Barboza, representante de ESAN (Conexión ESAN, 2020), quien mencionó que la inteligencia emocional permite la gestión de los comportamientos, impulsos y sentimientos de los trabajadores, por esto se necesita que la empresa enseñe a sus miembros la importancia de esta habilidad, supervisándolos adecuadamente para que logren armonía en su entorno, con lo cual se generará un clima laboral favorable, el docente refiere también que según estudios del Instituto de Investigación de Capgemini, la inteligencia emocional será demandada seis veces más los siguientes 5 años; 75 % de directivos han referido que el colaborador deberá desarrollar esta

competencia para el cumplimiento adecuado de sus funciones para su trato con el personal y con el cliente. A medida que las empresas avanzan y cumplen mayores exigencias para brindar una mejor calidad, también buscan que sus colaboradores puedan encontrarse emocionalmente estable para que así puedan lograr los objetivos de sus puestos.

Por otro lado, difiere con Villareal (2017), quién considera al colaborador con autoconocimiento, automotivación, empatía, habilidades sociales, autodominio y que este podría percibir un favorable ambiente laboral sin depender de motivadores extrínsecos.

También con la investigación de Mesa (2019), quien determinó que no existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en funcionarios de una Institución de Santander”, realizada para la Universidad Cooperativa de Colombia, pero si existe correlación en la claridad con la atención, si la persona tiene claridad, también va a tener atención, y si el individuo posee autorrealización, tendrá también buenas relaciones.

Finalmente, la motivación es de nivel individual y el clima organizacional a nivel de la organización. Las personas en general se adaptan a las diferentes situaciones para poder satisfacer sus necesidades y lograr un equilibrio emocional, pero éstas no solo son fisiológicas y de seguridad sino también abarca la pertenencia a un grupo y la autorrealización. De esta manera, la inteligencia emocional proporciona habilidades importantes para que el individuo se pueda ubicar en un mundo competitivo, solicitante, cambiante, exigente y sobre todo en su bienestar general y salud emocional. Por consiguiente, se considera que, a un mejor manejo de la inteligencia emocional, el clima laboral mejorará, debido a que esto último es percibido, por las personas que constituyen y por tanto, influye en su conducta.

A nivel individual se considera que un alto nivel de inteligencia emocional dotara al colaborador de cierta madurez emocional, lo cual le permitirá hacer frente con mayor seguridad a diferentes situaciones difíciles, serán capaces de manejar sus emociones consigo mismas y con otros, pues su

capacidad de relacionarse es importante para lograr ascensos, lograr motivar a otros, conseguir un liderazgo eficaz, persuasión, adaptabilidad; al respecto, Goleman (1998), en su libro referente a la IE en las empresas menciona que si el trabajador sea que labore de modo independiente o para una empresa, su éxito dependerá en el desarrollo de esta habilidad que no sólo tiene que ver con el reconocimiento de nuestras propias emociones, sino también los colaboradores podrán identificar las emociones de terceros: básicamente de las personas con las que interactúan en el día a día y de cuya relación depende en buena medida el éxito de su labor. Para que el colaborador tenga éxito, necesita competencias emocionales como la influencia, iniciativa y empatía, abarcando la motivación hacia el logro, y la capacidad de la persona para adaptarse, la influencia es la capacidad para liderar personas y la empatía, es la capacidad para alertar el desarrollo de otras personas (Vergel, 2011).

Los responsables de la gestión de la empresa deberán ser capaces de identificar las distintas emociones que predominan en un clima laboral y contar con la capacidad suficiente como para revertirlas o reconvertirlas.

Las empresas sufren muchos cambios, por tanto, deben reaccionar rápidamente siendo su capital humano el factor que logra crear, innovar y adelantar a la empresa frente a estos cambios, por lo cual es necesario que el ambiente donde las personas laboran sea confortable y agradable

CONCLUSIONES

1. La inteligencia emocional de los colaboradores de Nisira Systems se relaciona significativamente con su percepción del clima laboral en la empresa. ($p < 0.05$).
2. Los colaboradores de Nisira Systems presentan un nivel de inteligencia emocional promedio, al igual que en sus dimensiones: Atención, Claridad y Reparación emocional.
3. Los colaboradores de Nisira Systems perciben un nivel de clima laboral alto, al igual que en la dimensión autorrealización; sin embargo, para las dimensiones relaciones y estabilidad/cambio se evidenció un nivel medio.
4. Las dimensiones de la inteligencia emocional: Atención, Claridad y Reparación de los colaboradores de Nisira Systems se relacionan significativamente con su percepción del clima laboral en la empresa. ($p < 0.05$).

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de Nisira Systems mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional dentro de la empresa hasta lograr que se obtenga un nivel alto, pues con esto se mejorarán muchos aspectos importantes como el clima laboral.
2. Se recomienda al área de recursos humanos de la empresa Nisira Systems Realizar mediciones de inteligencia emocional mediante la aplicación de test a sus colaboradores cada cierto tiempo para comprobar su desarrollo y la mejora del clima laboral en la empresa.
3. Se sugiere a los directivos de Nisira Systems a través de las oficinas de capacitación y recursos humanos, programar talleres de desarrollo de inteligencia emocional para todos sus colaboradores, especialmente para aquellos que requieren desarrollar un manejo emocional adecuado frente a problemas personales o laborales.
4. Se sugiere a los directivos de Nisira Systems, promover y fomentar la participación voluntaria de los colaboradores en las actividades de la empresa; apoyando sus iniciativas para el cambio y cumplimiento de la visión y misión de la institución donde laboran.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguayo, G. & Suarez, R. (2017). La Inteligencia Emocional y el Clima Laboral de la Compañía Limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditora. Quito – Ecuador. Universidad Central del Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10027>
- Bar On, R. (1997). Development of the BarOn EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. Chicago: 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago.
- Bartra, K. & Torres, O. (2019). Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima – Perú.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/626180>
- Blanco, L. (2017). La inteligencia emocional como elemento que contribuye al mejoramiento del clima organizacional en Asoingeniería LTDA, Bogotá – Colombia. Pontificia Universidad Javeriana.
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/36015>
- Cabrera, M. (15 de octubre de 2020). Habilidades más buscadas por las empresas tras la pandemia. Digital, Soft and Tech skills. Disponible en:
<https://www.isdi.education/mx/blog/las-habilidades-mas-buscadas-por-las-empresas>
- Centurión, E. (2020) Clima social en el trabajo en personal administrativo y operario de una empresa minera de Junin, [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]
http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/6821/1/REP_ESTEFANNY.CENTURION_CLIMA.SOCIAL.EN.EL.TRABAJO.pdf
- Cherniss, C y Goleman, D. (2005). Inteligencia emocional en el trabajo: como selección y mejorar inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones. Barcelona: Kairós S.A.

- Cisneros, M. (2021). Engagement y clima laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7684/1/rep_maria.cisneros_engagement.y.clima.laboral.pdf
- Conexión ESAN (12 de octubre de 2020). ¿Cómo entrenar la inteligencia emocional en la empresa?.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/10/como-entrenar-la-inteligencia-emocional-en-la-empresa-1/>
- Cubas, J. (2019). Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa M&A Comunicaciones EIRL, año 2019. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57083/Cubas_NJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Danvila, I. y Sastre, M. (2010) Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación, *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 20, 107-126
- Dionicio, Y. (2019). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo – Perú. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Privada del Norte, Trujillo – Perú.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24083>
- El Comercio (18 de abril, 2017). ¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral?. Grupo el Comercio. Recuperado de:
http://elcomercio.pe/zona-ejecutiva/negocios/rentabilidad-empresadepende-su-clima-laboral-noticia1984648?ref=flujo_tags_260543&ft=nota_1&e=titulo.
- Fernández, P., & Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63 – 93.
- 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. Fundación Universitaria Los Libertadores. Bogotá, Colombia.
https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1517/Gamboia%20Daniel,%20Ginna%20Paola_2018.pdf?isAllowed=y&sequence=1

García, A. y Ortega, P. (2014) Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México, *Psychological Research Records*, 4(1), 1370-1384.

<https://www.elsevier.es/es-revista-acta-investigacion-psicologica-psychological-111-articulo-adaptacion-validacion-psicometrica-escala-clima-S2007471914703813>

Girón, R. (2019). El clima laboral y la productividad en la empresa COMSA Instalaciones y sistemas industriales, sucursal en Perú, Huacho – 2017. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3016/GIR%C3%93N%20MENDOZA%20RICARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Goleman, D. (1996). La Inteligencia Emocional. Javier Vergara, Buenos Aires.

Goleman, D. (1998). La inteligencia emocional en la empresa (E. Zilli, Trad.). Buenos Aires: Zeta Bolsillo.

Goleman, D. (2017). La inteligencia emocional. <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>

Gonzales, J., Ramírez, R., Terán, N., Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano.

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México

Huaccha, P. (2016). Burnout académico e inteligencia emocional en estudiantes de una universidad privada de Trujillo. (Tesis de Grado). Universidad Privada del Norte, Perú.

Johnson, M., Saletti-Cuesta, L., & Tumas, N. (2020). Emociones, preocupaciones y reflexiones frente a la pandemia del COVID-19 en Argentina. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25, 2447-2456.

<https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10472020>

- Martins, J. (2022). La importancia de la inteligencia emocional. Asana. <https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>
- Mesa, J. (2019). Evaluación de la Inteligencia Emocional y su relación con el Clima Laboral en funcionarios de una Institución de Santander. Universidad Cooperativa de Colombia. https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/11804/2019_I%20encuentro%20semillero%20%281%29-81-90.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mikulic, I., Crespi, M., & Caballero, R. (2018). Construcción de un inventario de inteligencia emocional percibida para adultos. *Ciencias Psicológicas*, 12(1), 121 – 136. DOI: 10.22235/cp.v12i1.1602
- Moreno, G. & Vigo, C. (2017). La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, Período 2017. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/834>
- Moss, R. (1974). *The Social Climate Scales. Na Overview*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Moos, R. (2008). *A Social Climate Scale, Work Environment Scale Manual, Development, Applications, Research*. (4th Ed.). Palo Alto, California: Mind Garden, Inc.
- Pérez, N., & Castejón, J. (2016). *Revista Electrónica de Motivación y Emoción de la Universidad de Jaume I*. Recuperado el 08 de agosto del 2017 de <http://reme.uji.es/articulos/numero22/article6/texto.html>
- Pegoraro, F. V. (2009). *Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Contextual (Caso de Estudio)*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. (Spanish). *Revista Cubana De Salud Pública*, 39(2), 385-393
- Seisdedos, N. (1985). El clima laboral y su medida. *Artículos*, 2(1). Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm>
- Solovey, P. & Mayer, J. (1997). What is emotional intelligence? En P. S. Sluyter (Ed.). New York: Basic Books.
- Summer, J. (2017). Growth business. (Negocio en crecimiento). Obtenido de <https://www.growthbusiness.co.uk/ideal-work-environment-2551852/>
- Tabera, V. & Rodríguez, M. (2010). Intervención con familias y atención a menores. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=6wqUrgRJUUC&pg=PA235&dq=ecologia+social+de+moos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ecologia%20social%20de%20moos&f=false
- Tisocco, F., Bruno, F., Stover, J. (2019). Inteligencia emocional, sintomatología psicopatológica y rendimiento académico en estudiantes de psicología de Buenos Aires. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(2), 111-123.
- Torres, S. y Zúñiga, J. (2018). La relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los consultores en cuatro empresas consultoras de informática de San Isidro 2017. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/63202c60-96b4-4ce3-9472-98a1606eacf3/content>
- Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: El Manual Moderno.
- Vergel, L. (2011). Leidavergel.com.ve Consultoría y adiestramiento. Disponible en [Leidavergel.com.ve](http://www.leidavergel.com.ve) Consultoría y adiestramiento: http://www.leidavergel.com.ve/portal/index.php?option=com_content&view=

article&id=62:importancia-de-la-inteligencia-emocional&catid=1:latest-news&Itemid=55... [Marzo, 2013]

Virrareal, G. (2017). Clima laboral e inteligencia emocional en Una Empresa Privada de Lima Metropolitana. Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3128>

Wiesenfeld, E. (1994). Contribuciones iberoamericanas a la psicología social. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=FRykeRu_OtwC&pg=PA162&dq=ecologia+social+de+moos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ecologia%20social%20de%20moos&f=false

Zepeda, J., Delgado, Z., Karas, J., Soto, J. (2016). Involucramiento laboral y productividad en un agronegocio en Sinaloa, Mexico.

Zuñiga, C. (01 agosto de 2021). Daniel Goleman: “El lugar de trabajo actual tiene un nivel de estrés mucho mayor que antes” Entrevista Diario La Tercera. Disponible en: <https://www.latercera.com/pulso/noticia/daniel-goleman-el-lugar-de-trabajo-actual-tiene-un-nivel-de-estres-mucho-mayor-que-antes/w3hlhl4rbbb6ddynl6ib5rg5e4/>

ANEXO 1

Matriz de Consistencia

TÍTULO: Inteligencia emocional y clima laboral en Nisira Systems, Trujillo-2021				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	MARCO METODOLÓGICO
<p>¿ Existe relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de Inteligencia emocional de los colaboradores de Nisira Systems de Trujillo, 2021 • Identificar el nivel de clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021 • Establecer la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional con la variable clima laboral de Nisira Systems de Trujillo, 2021 	<p>Hi: Existe relación directa y positiva de la inteligencia emocional en el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021.</p> <p>H0: No existe relación directa entre la inteligencia emocional en el clima laboral en Nisira Systems de Trujillo, 2021.</p>	<p>V1: Inteligencia emocional</p> <p>V2: Clima Laboral</p>	<p><i>Tipo de Investigación:</i> Aplicada</p> <p><i>Diseño de Investigación:</i> No experimental, transversal, correlacional</p> <p><i>Población y Muestra:</i> 55 colaboradores de Nisira Systems de Trujillo.</p> <p><i>Técnica e Instrumento de Recolección de datos:</i> Encuesta - Cuestionario</p> <p>Escala Trait Meta Mood Scale (TMMS-24) de Salovey y Mayer</p> <p>Escala de Clima Social Organizacional (WES), e Moos e Insel</p>

ANEXO 2

Cuestionario Inteligencia Emocional

Escala Trait Meta Mood Scale (TMMS-24)

INSTRUCCIONES: se le muestra a continuación algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos, proceda a leer con atención cada frase, marcando con una "X" su respuesta preferente. No existen respuestas correctas ni incorrectas, ni buenas ni malas.

1	2	3	4	5
Desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
ATENCIÓN EMOCIONAL					
1	Presto mucha atención a los sentimientos.				
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.				
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.				
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.				
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.				
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.				
7	A menudo pienso en mis sentimientos.				
8	Presto mucha atención a cómo me siento.				
CLARIDAD EMOCIONAL					
9	Tengo claros mis sentimientos.				
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.				
11	Casi siempre sé cómo me siento.				
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.				
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.				
14	Siempre puedo decir cómo me siento.				
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.				
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.				
REPARACIÓN EMOCIONAL					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.				
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.				
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.				
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.				
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.				
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.				
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.				
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.				

Anexo 3

Cuestionario Clima Laboral: Work Environment Scale -WES de Moos

INSTRUCCIONES: se le muestra a continuación algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos, proceda a leer con atención cada frase, marcando con una "X" su respuesta preferente. No existen respuestas correctas ni incorrectas, ni buenas ni malas.

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

ítem	DIMENSIONES/INDICADORES	1	2	3	4	5
		RELACIONES				
	Implicación					
1	Los trabajadores se esfuerzan al realizar sus actividades					
2	Se nota interés por cumplir con el trabajo					
	Cohesión					
3	Existe un ambiente de compañerismo					
4	El trabajo en grupo y la solidaridad entre compañeros es evidente					
	Apoyo					
5	Las relaciones con los jefes son realmente buenas					
6	Si los trabajadores tienen dudas los jefes son capaces de ayudarlos					
	AUTORREALIZACIÓN					
	Autonomía					
7	La organización te anima a ser autónomo					
8	La organización te ayuda a tomar decisiones					
	Organización					
9	El grupo de trabajo cumple con las tareas y metas					
10	El trabajo se realiza de manera ordenada					
	Presión					
11	Los trabajadores están siempre bajo presión de los jefes					
12	Los trabajadores realizan sus actividades de manera acelerada					
	ESTABILIDAD/CAMBIO					
	Claridad					
13	Los trabajadores saben cómo realizar sus actividades					
14	Existe organización en las actividades que realizan					

	Control					
15	El trabajo se realiza bajo presión					
16	Los trabajadores cumplen con normas y reglas de la empresa					
17	En el área de trabajo hay vigilancia excesiva de los jefes					
	Innovación					
18	Le es permitido a los trabajadores realizar sus actividades de maneras diferentes					
19	Existe creatividad en el momento de realizar las actividades					
	Comodidad					
20	Las maquinarias se encuentran ubicadas de manera ordenada					
21	La temperatura del lugar es aceptable					
22	El lugar es limpio y ordenado					

ANEXO 4 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

Análisis de Fiabilidad

Análisis de Fiabilidad

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Inteligencia Emocional	0.958	24
Clima Laboral	0.964	22

De un total de 55 encuestas realizadas se midió la confiabilidad de los instrumentos: Inteligencia Emocional y Clima Laboral, se obtuvo un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.958$ y 0.964 , lo cual indica que ambos instrumentos son fiables.

Validez interna

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} \quad \Rightarrow \quad r_s = \frac{2 \times r}{1 + r}$$

Instrumento	r_s	Observación
Inteligencia Emocional	0.971	Válido
Clima Laboral	0.957	Válido

Para la validez interna de los instrumentos: Inteligencia Emocional y Clima Laboral, se aplicó la fórmula "rs" de Spearman Brown luego de haber calculado la "r" Correlación de Pearson en los ítems del instrumento de medición. Se obtuvo un $r_s = 0.971$ y 0.957 , lo cual indica que ambos instrumentos son válidos .

ANEXO 5
VALIDACIÓN JUICIOS DE EXPERTOS 1

VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE

Yo, **Manuel Eduardo Vilca Tantapoma** con DNI N° 17936558 con grado académico de: **Doctor en Administración**.

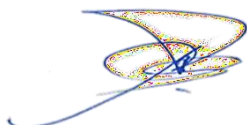
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

El instrumento validado es: **Cuestionario para medir Inteligencia emocional y clima laboral en Nisira Systems, Trujillo-2021**. Que consta de: 24 preguntas.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Criterios a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los días 12 abril del 2021



Firma:
Grado académico: Doctor en Administración
DNI: 17936558
Especialidad: Licenciado en Administración
E-mail: evilcat@upao.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Manuel Eduardo Vilca Tantapoma** con DNI N° 17936558 con grado académico de:

Doctor en Administración.

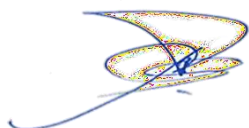
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

El instrumento validado es: **Cuestionario para medir Inteligencia emocional y clima laboral en Nisira Systems, Trujillo-2021.** Que consta de: 22 preguntas.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Criterios a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los días 12 abril del 2021



Firma:

Grado académico: Doctor en Administración

DNI: 17936558

Especialidad: Licenciado en Administración
E-mail: evilcat@upao.edu.pe

VALIDACION JUICIOS DE EXPERTOS 2
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Royer Mendoza Otiniano** con DNI N° 41051388 con grado académico de:
Maestro en Gestión Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

El instrumento validado es: **Cuestionario para medir Inteligencia emocional y clima laboral en Nisira Systems, Trujillo-2021**. Que consta de: 24 preguntas.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Criterios a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los días 12 abril del 2021



Firma:
Grado académico: Maestro en Gestión Empresarial
DNI: 41051388
Especialidad: Licenciado en Administración
E-mail: rmendozao@upao.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Royer Mendoza Otiniano** con DNI N° 41051388 con grado académico de:
Maestro en Gestión Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

El instrumento validado es: **Cuestionario para medir Inteligencia emocional y clima laboral en Nisira Systems, Trujillo-2021**. Que consta de: 22 preguntas.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Crterios a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los días 12 abril del 2021



Firma:
Grado académico: Maestro en Gestión Empresarial
DNI: 41051388
Especialidad: Licenciado en Administración
E-mail: rmendozao@upao.edu.pe

VALIDACION JUICIOS DE EXPERTOS 3

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Rosa Beatriz Vidalón Moreno** con DNI N° 18122105 con grado académico de:
Maestra en Comunicación Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

El instrumento validado es: **Cuestionario para medir Inteligencia emocional y clima laboral en Nisira Systems, Trujillo-2021**. Que consta de: 24 preguntas.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Criterios a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los días 12 abril del 2021



Firma:

Grado académico: Maestra en Comunicación Empresarial

DNI: 18122105

Especialidad: Licenciada en Administración

E-mail: rvidalonm@upao.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Rosa Beatriz Vidalón Moreno** con DNI N° 18122105 con grado académico de: **Maestra en Comunicación Empresarial**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

El instrumento validado es: **Cuestionario para medir Inteligencia emocional y clima laboral en Nisira Systems, Trujillo-2021**. Que consta de: 22 preguntas.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Criterios a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los días 12 abril del 2021



Firma:

Grado académico: Maestra en Comunicación Empresarial

DNI: 18122105

Especialidad: Licenciada en Administración

E-mail: rvidalonm@upao.edu.pe

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA NISIRA
SYSTEMS**

Yo Juan Enrique Ferrer Recalde identificado con DNI 18090609, en mi calidad de apoderado de la empresa Nisira Systems S.A.C. con R.U.C N° 20314727500, ubicada en la ciudad de Trujillo.


OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita Diana Karolina Ferrer Rivera identificado con DNI N° 71101825 y Natalia Sofia Tello Castañeda identificado con DNI N° 72793174, egresado de la (x) Carrera profesional o () Programa de Postgrado de Administración para que utilice la información de la empresa con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (x) Tesis

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

() Mencionar el nombre de la empresa.

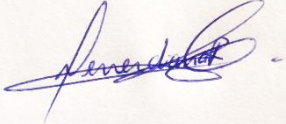


NISIRA SYSTEMS S.A.C.
Juan E. Ferrer Recalde
APODERADO


**Firma y sello del Representante Legal
DNI: 18090609**

**Este documento debe ser firmado por un representante inscrito en SUNAT y debe adjuntar una copia de su documento de identidad (DNI) para verificar la firma.

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



**Firma del estudiante
DNI: 71101825**



**Firma del estudiante
DNI: 72793174**

