



**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL  
DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**Inteligencia Emocional y Clima Laboral en el  
Personal de una Empresa de Comida Rápida de  
Lima Norte, 2010**

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

**AUTOR:**

**KELLY STEPHANY AVALOS TORRES**

**ASESOR:**

**WILLIAM CABANILLAS ROBLES**

**LIMA – PERÚ**

*A mi familia por su apoyo incondicional, por ser mi pilar y fortaleza durante todos estos años de desarrollo personal y profesional.*

*A mis profesores por todas las experiencias compartidas y enseñanzas brindadas.*

## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a todas las personas que estuvieron conmigo en la elaboración de esta tesis a los profesores William Cabanillas y Juan Kaneko, y Edgar Rivero, a nuestra directora de escuela la Doctora Carmen Aparcana por tener las puertas abiertas ante cualquier interrogante.

A mis pilares, mis queridos padres, a quienes les debo todo lo que soy y lo que seré. A mis queridas amigas Rosa, Mariela, Verónica y Raúl por compartir estos años de carrera a mi lado. A Joseph Zazari, por brindarme su apoyo, comprensión, y amor, por enseñarme a siempre perseverar en mis objetivos.

A Dios por cada día de vida que me brinda, por cuidarme y protegerme, por bendecir a mis adorados padres, y sobre todo por permitirme continuar con mis metas.

## PRESENTACIÓN

En nuestros días trabajar el tema de Inteligencia emocional, ya no es un tema desconocido para la mayoría de nosotros, estamos en una época de muchos cambios en donde podemos observar que las empresas de hoy, ya no solo buscan a una persona que cumpla un perfil idóneo, sino también buscan en esa persona un ente de cambio y liderazgo para su empresa, es decir apuestan por la importancia adecuada al lado emocional, puesto que de una manera u otra esa persona aportara a la institución, el doble de lo que podría aportar una persona con múltiples habilidades intelectuales.

En base a la esta premisa, la presente investigación se basa en el estudio de la relación existente entre la Inteligencia emocional y el clima laboral, los cuales guardan estrecha relación entre ellas ya que en la medida que las personas poseen mayor control en sus emociones, mejor será su ambiente de trabajo, contribuyendo todos a la mejora del la empresa.

Es importante señalar que en las empresas, mayormente las que se mantienen constante contacto con los clientes, se implemente la capacitación en donde se motive e incentive al colaborador a mantener un equilibrio emocional, lo que ayudará al empleado colaborador en forma personal y como consecuencia a la empresa, que espera obtener beneficios en cuanto al clima y al rendimiento laboral que desea alcanzar, para tener éxito en el mercado.

# INDICE

	<b>Pág.</b>
PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
INDICE	v-vii
LISTAS DE TABLAS	viii
LISTA DE GRAFICOS	ix
RESUMEN EN ESPAÑOL E INGLÉS	x
INTRODUCCION	
<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	4-5
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Objetivos	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6-7
1.4. Justificación	7-8
<b>2. MARCO RE REFERENCIA</b>	9
2.1. Contextualización de la investigación:	9
2.2. Antecedentes	9
2.2. Antecedentes internacionales	10
2.3. Antecedentes nacionales	10-12
2.3 Marco teórico:	13
2.3.1. Inteligencia Emocional	13-16
2.3. 1.1.Modelos de Inteligencia Emocional	16
A).modelos mixtos	16
B).Modelos de habilidades	17-18

2.3.1.2. Instrumentos para medir la Inteligencia Emocional	19-21
2.3.2 Clima laboral	22-25
A).Clima Psicologico	25
B).Clima agregado	25
C).Clima Colectivo	26
D) Clima Organizacional	26
3.2.2.1. Instrumentos para medir el clima laboral	27-30
2.5. HIPÓTESIS	31
2.5.1. Hipótesis general	31
2.5.2. Hipótesis específicos	31
<b>3. MARCO METODOLOGICO</b>	32
3.1. Variables:	32
3.1.1. Definición conceptual:	32
3.1.2. Definición operacional:	33
3.1.3. Dimensiones	33
3.2. Metodología	33
3.2.1. Nivel y tipo de estudio:	34
3.2.2. Diseño de Investigación	34
3.3. Población, Muestra y Muestreo	34-38
3.4. Método de investigación:	38
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	39
3.5.1. Ficha de Datos Personales:	39
3.5.2. Cuestionario EQ-I Barnon emocional Quotient Inventory.	39-42
3.5.3. Escala de clima social laboral cl-spc	42-43
3.6. Procesamiento de recolección de datos:	43
3.7 Método de análisis de datos.	44-45
<b>4. RESULTADOS</b>	46
4.1 Descripción e interpretación	46-49
4.2 Análisis y discusión	50-53

<b>CONCLUSIONES</b>	54
<b>SUGERENCIAS</b>	55
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	56-61
<b>ANEXOS</b>	62
Ficha de datos personales	
Descripción del instrumento:	
EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory	
Escala de Clima Laboral CL-SPC	

## LISTAS DE TABLAS

### Tabla N°1:

Características de la muestra 36

### Tabla N°2

Niveles de Inteligencia emocional 46

### Tabla N°3

Niveles de Clima laboral 47

### Tabla N°4

Componentes y sub escalas del Cuestionario de Inteligencia Emocional de Bar-On 48

### Tabla N°5

Correlación existente entre Inteligencia Emocional y clima laboral 49

## LISTA DE GRAFICOS

Figura N ° 1

Distribución de la muestra según sexo 36

Figura N ° 2

Distribución de la muestra según edades 37

Figura N ° 3

Distribución de la muestra según grado de instrucción 37

Figura N ° 4

Distribución de la muestra según los puestos laboral 38

## RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad establecer la relación existente entre Inteligencia Emocional y Clima laboral en una empresa de comida rápida de Lima Norte. El estudio es de tipo correlacional, transversal con un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 108 trabajadores de ambos sexos, cuyas edades oscilan entre 18 y 41 años de edad, elegidos a través del muestreo aleatorio simple. Los instrumentos utilizados son el Cuestionario de Inteligencia Emocional de Bar-On y la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) adaptada por Sonia Palma (2003). Los resultados indican que existe una alta correlación entre ambas variables, especialmente en el factor de involucramiento laboral y el componente interpersonal en la muestra.

*Palabras clave:* Inteligencia emocional, clima laboral

## ABSTRACT

This investigation has as its purpose to determine whether a correlation exists between Emotional Intelligence and Work Climate at a snack food enterprise located in northern Lima. This investigation uses a correlational, transectional method with a non- experimental design. The sample is made up of 108 workers of both sexes, whose ages range between 18 and 41 years of age. Baron's Emotional Intelligence Questionnaire and the Scale of Work Climate (CL-SPC) adapted by Sonia Palma (2003) is applied. Results show a high correlation between variables, especially in work commitment and the interpersonal component in the sample.

*Key words:* Emotional intelligence, work clima