



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL ACADÉMICO DE  
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**“Inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores  
de una empresa de seguridad”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología Organizacional

**AUTORAS:**

Br. Pérez Fernandez, Letty Mishel (ORCID: 0000-0003-3765-457X)

Br. Sandoval Damian, Maria Adela (ORCID: 0000-0002-9471-2492)

**ASESORA:**

Dra. Carbajal Cornejo, Katherine (ORCID: 0000-0003-3339-9217)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Comportamiento organizacional

**Chiclayo – Perú**

**2019**

## **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicado a todos mis docentes por la orientación permanente, y guiarme en mi aprendizaje. A mis padres porque me concedieron y me brindaron la oportunidad de perseguir mis sueños y alcanzar mis objetivos; A mis amigos porque me demostraron que nada es imposible a pesar de los obstáculos que se presentan en la vida.

Maria Adela Sandoval Damian.

Esta investigación va dedicada a mis padres, porque sin ellos no hubiese sido posible recorrer este largo camino. A mis 4 hermanos, a quienes amo y para quienes día a día trato de ser la mejor versión de mi misma y pueda ser un gran ejemplo a seguir para ellos. Y finalmente, para todas aquellas personas que apostaron y creyeron en mí.

Letty Mishel Perez Fernandez.

## **Agradecimiento**

En primer lugar agradezco a mi padre celestial (Dios) porque él, es el único quien nos brinda la habilidad para afrontar los retos e inteligencia para aprovechar las oportunidades que se presenten en la vida. agradezco de manera especial a mis dos grandes y maravillosos padres: Juan Sandoval Damián y Mercedes Rosa Damián Baldera, que son los más importantes en mi vida ya que me han demostrado su amor incondicional, me enseñaron a conocer la felicidad de la vida, porque sé que nunca me dejaron de orientar en los momentos más difíciles; de igual forma a mis docentes porque me guiaron siempre con sus conocimientos y sin ellos no hubiera existido el aprendizaje para realizar esta investigación y por ultimo a todas aquellas personas que me brindaron sus inmensas motivaciones para afrontar este gran reto.

Maria Adela Sandoval Damian.

A Dios por haberme permitido ser hija de unos excelentes padres, que a pesar de sus errores, supieron estar conmigo en todo momento para motivarme y para enseñarme a luchar por lo que deseo alcanzar. Gracias a Dios por los padres; ejemplo de valentía, esfuerzo, dedicación, entrega y sobre todo, ejemplo de amor que me permite tener. Finalmente, te agradezco (Dios) por haber puesto en mi camino personas maravillosas y que a través de ellos me mostraste tu amor y me hiciste saber que no estoy sola. Sin ti (Dios) nada es posible.

Letty Mishel Perez Fernandez.

Página del jurado

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Letty Mishel Perez Fernandez, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 73871947, con el trabajo de investigación titulada, "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD"

### **Declaro bajo juramento que:**

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 23 de diciembre, 2019.

Nombres y apellidos: Letty Mishel Perez Fernandez.

DNI: 73871947

Firma:



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Maria Adela Sandoval Damian, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 48254676, con el trabajo de investigación titulada, "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD"

**Declaro bajo juramento que:**

- 5) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 6) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 7) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 8) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 23 de diciembre, 2019.

Nombres y apellidos: Maria Adela Sandoval Damian.

DNI: 48254676

Firma:



## Índice

	Pág
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice .....	vii
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras .....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos .....	3
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	5
1.4. Formulación del Problema.....	9
1.5. Problema Específico .....	9
1.6. Justificación del estudio.....	10
1.7. Hipótesis .....	10
1.7.1. Hipótesis General .....	10
1.7.2. Hipótesis Específica .....	10
1.8. Objetivos:.....	10
1.8.1. General: .....	10

1.8.2. Específicos: .....	11
II. MÉTODO .....	11
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2. Operacionalización de Variables .....	13
2.3. Población y Muestra .....	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	19
2.5. Métodos de Análisis de Datos .....	20
2.6. Aspectos éticos. ....	21
III. RESULTADOS .....	22
IV. DISCUSIÓN .....	36
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS .....	46
Anexo 1 Ficha técnica de Inventario de Inteligencia Emocional .....	46
Anexo 2 Confiabilidad y validez Baron Ice .....	49
Anexo 3 Validez según la Población Objetivo.....	49
Anexo 4 Pautas de Interpretación Bar-On Ice.....	50
Anexo 5 Formas de interpretación del Bar-On Ice.....	50
Anexo 6 Ficha técnica de Escala Clima Laboral CL-SPC .....	51
Anexo 7 Validez Según Sonia Palma Carrillo - CL.....	53
Anexo 8 Validez según Población Objetivo .....	53
Anexo 9 Confiabilidad Según Sonia Palma Carrillo - CL. ....	54
Anexo 10 Forma de calificación .....	54
Anexo 11 Forma de Interpretación .....	55
Acta de aprobación de originalidad de Tesis.....	63

Reporte de Turnitin.....	64
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	65
Autorización de la versión final del trabajo de investigación .....	67

## Índice de Tablas

	Pág
Tabla 1 Operacionalización .....	13
Tabla 2 Inteligencia Emocional en los Trabajadores del área de operaciones una empresa de seguridad.....	22
Tabla 3 Trabajadores del área de operaciones de la empresa MATT Seguridad SAC. Según los componentes Inteligencia Emocional .....	24
Tabla 4 Clima organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad.....	26
Tabla 5 Trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad según las dimensiones de Clima Organizacional. ....	28
Tabla 6 Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los colaboradores del área de operaciones de una empresa de seguridad.....	30
Tabla 7 Componente Intrapersonal y Clima Organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad.....	31
Tabla 8 Componente Interpersonal y Clima Organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa seguridad.....	32
Tabla 9 Componente Adaptabilidad y Clima Organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad.....	33
Tabla 10 Componente Manejo de Estrés y Clima Organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad. ....	34
Tabla 11 Componente Manejo de Estrés y Clima Organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad. ....	35

## Índice de Figuras

	Pág
Figura 1 Inteligencia Emocional en los Trabajadores del área de Operaciones de una empresa de seguridad.....	22
Figura 2 Trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad. Según los componentes del Inventario de Inteligencia emocional Ice de Baron. ....	24
Figura 3 Clima organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad.....	26
Figura 4 Clima organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad según las dimensiones de Clima Organizacional. ....	28

## RESUMEN

La presente tesis titulada “Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los colaboradores de una Empresa de Seguridad”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores del área de operaciones de una Empresa de Seguridad de la ciudad de Chiclayo.

Se desarrolló una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional – causal. Se contó con una población de 50 colaboradores del área de operaciones de la empresa de seguridad, de los cuales se tomó una muestra de 30 trabajadores. Para esta investigación, para la recolección de datos, se hizo uso del Inventario de Ice de Bar-On (Inteligencia Emocional) y el cuestionario de Clima Laboral de Sonia Palma (Clima Organizacional). Asimismo, se utilizó las medidas estadísticas de correlación, utilizando el Software SPSS 24.

Se concluyó que, SÍ EXISTE relación entre las variables Inteligencia emocional y Clima Organizacional en los trabajadores del área de operaciones de la empresa de seguridad., para ello, se obtuvo un resultado Rho: ,230. Asimismo, SÍ EXISTE relación entre el componente intrapersonal y la variable Clima Organizacional, teniendo como resultado un Rho de ,275. En cuanto al componente interpersonal y la variable Clima Organizacional, el resultado fue un Rho de ,040; así como también EXISTE relación entre el componente adaptabilidad y la variable Clima Organizacional, el resultado obtenido fue Rho: ,171. También EXISTE relación directa entre el componente manejo del estrés y la variable Clima Organizacional, el resultado obtenido fue un Rho: ,013. Finalmente, EXISTE relación directa entre el componente ánimo general y la variable Clima Organizacional en los trabajadores del área de operaciones de la empresa MATT Seguridad SAC., el resultado obtenido fue un Rho: ,105.

**Palabras Claves:** Inteligencia emocional, clima organizacional, colaboradores.

## ABSTRACT

This thesis entitled "Emotional Intelligence and Organizational Climate in the employees of a Security Company", aimed to determine the relationship between emotional intelligence and organizational climate in the employees of the operations area of a Security Company of the city of Chiclayo

A quantitative, non - experimental, cross - sectional and correlational - causal level research was developed. There was a population of 50 employees in the area of operations of the company of security, Of which a sample of 30 workers was taken. For this research, for the collection of data, the Ice Inventory of Baron (Emotional Intelligence) and the Sonia Palma Work Climate Questionnaire (Organizational Climate) were used. Likewise, statistical correlation measures were used, using the SPSS Software 24.

It was concluded that, IF THERE IS a relationship between the Emotional Intelligence and Organizational Climate variables in the workers of the operations area of the company MATT Seguridad SAC., For this, a result of  $Rho: .230$  was obtained. Likewise, there IS a relationship between the intrapersonal component and the variable Organizational Climate, resulting in a  $Rho$  of,  $.275$ . Regarding the interpersonal component and the Organizational Climate variable, the result was a  $Rho$  of  $.040$ ; as well as there is a relationship between the adaptability component and the Organizational Climate variable, the result obtained was  $Rho: .171$ . There is also a direct relationship between the stress management component and the Organizational Climate variable, the result obtained was a  $Rho: .013$ . Finally, there is a direct relationship between the general mood component and the variable Organizational Climate in the workers of the area of operations of the company of security., The result obtained was a  $Rho: .105$ .

**Keywords:** Emotional intelligence, organizational climate, collaborators.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día las organizaciones viven constantes cambios y evoluciones, que afectan tanto a la gestión como al talento humano, precisamente por los modernos sistemas administrativos que las grandes entidades han activado para conquistar la victoria que hoy proyectan; puesto que, todas las compañías están entregadas en producir más y mejor en un universo tan rivalizante y globalizado. Los directivos de las compañías tienen que acudir a todos los medios asequibles para efectuar sus propósitos, estos medios están designados a: planeamiento estratégico, incremento de capital, tecnología de primera, logística indicada, clima organizacional grato, motivación del capital humano adecuado. Logrando así capacitar a sus colaboradores desde el óptimo desempeño laboral y el desempeño personal para conducir al ser humano a contar con el conocimiento y manejo de sus sentimientos, entregando como fruto que sean más estables emocionalmente; en consecuencia, enmarca un camino para la conducta, incluso para comprender a los demás, sin embargo este constructo está muy ligado a un buen clima en la empresa ya que es imprescindible para el excelente funcionamiento de una organización tanto a nivel interno como externo, de esta manera tranquilidad de los colaboradores se verá reflejada en la alta productividad y un extraordinario servicio al cliente ubicando a la compañía como una de las mejores de la región. Se conoce que las organizaciones más exitosas son aquellas que mantienen a sus colaboradores motivados.

### **1.1. Realidad Problemática.**

A nivel mundial, las organizaciones se encuentran inmersas en nuevos retos que deben asumir en un espacio cada vez más competitivo. Si bien es cierto dota a los colaboradores de aspiraciones cada vez más altas, según Erazo (2018, p. 14), esto también va a ocasionar condiciones que podrían llegar a perjudicar el crecimiento personal y laboral; y consecuentemente, traerá consigo la disminución de la productividad. Hecho que afecta directamente en todo tipo de entidades, tanto del ámbito privado como del estado.

Los colaboradores de nuestro país; como en muchos países de Latinoamérica, están expuestos a un constante estrés por lo que, deben saber manejar adecuadamente sus emociones para poder brindar un servicio de alta calidad; sin embargo muchos de los seres humanos desconocen que tener un alto nivel de inteligencia emocional lo hará resolver de forma saludable conflictos o situaciones problemáticas dentro de una organización

Se le denomina clima laboral a lo que logran observar los colaboradores dentro de su área de trabajo en un determinado momento y espacio, y se va a poder manejar siempre cuando seamos capaces de identificar cuáles son los aspectos a mejorar y aspectos a fortalecer dentro de la organización.

Por otro lado; en el rubro de seguridad, se encuentra una constante competencia y se exigen a tener, cada vez más, personal cualificado y sobre todo totalmente capacitado para que pueda desempeñarse de manera óptima y cumplir con el perfil requerido del puesto.

Los estudios realizados en base a los inconvenientes en las organizaciones generan un cambio de perspectiva en el trabajo, y que, según Aguilar (2015), los pormenores a tomar en cuenta en el perfeccionamiento de las emociones son: el reconocimiento de los propios sentimientos y de otros, el autocontrol de impulsos, descubrir inconvenientes y soluciones adecuadas a los mismos, la empatía, el restablecimiento de las actitudes y vocación de servicios, etc y que fueron bautizados como inteligencia emocional.

Por lo tanto; es indispensable que las compañías se ocupen por saber cuál es esa fuerza que lleva a sus colaboradores a dar lo mejor de sí, de comprenderlos y hacer un análisis de la relación que existe entre sus colaboradores y cómo esto permite o limita al cumplimiento de sus actividades laborales; ya que, la percepción que éstos tengan con respecto a su ambiente de trabajo, influirá significativamente en el desempeño de cada trabajador, lo que se verá reflejado en la productividad de la organización (Garza, 2010, p. 4).

De acuerdo con lo dicho, se pudo notar que, para poder desarrollar, mantener y aumentar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores, considerando las cuatro ideas básicas que Beckhard (1969) estableció. Estas ideas básicas son: conocer la cultura de la organización, fomentar compromiso laboral, mantener fluidez verbal de mayor a menor jerarquía para darles a conocer cualquier información y de esta

forma el empleado tenga conocimiento de normas, valores entre otros y sobre todo alejarse de los malos entendidos entre compañeros y clientes; esto hará que los empleados se sientan alegres, satisfechos, motivados con la consideración que tienen sus jefes y además, la empresa obtendrá óptimos resultados en las actividades y funciones que ellos realicen en su organización.

Las entidades que prestan servicio de vigilancia, además de brindar seguridad a sus clientes, incentivan en sus colaboradores la sensibilidad para protegerse a sí mismos como a sus resguardados. Por esta razón, los estudios realizados en base al clima organizacional en entidades de este rubro permiten desplegar estrategias para elevar la tranquilidad de sus colaboradores y mejorar la calidad del servicio, adecuando progresivamente las capacidades con las que debe contar el personal de vigilancia para generar confianza y satisfacción en el cliente (ISO 9001: 2008)

A medida que pasa el tiempo, intencionalmente han crecido muchas organizaciones que hoy en día están bien posicionadas y son reconocidas con facilidad, por ejemplo, basándonos en lo que un consultor colombiano dijo, se debe asentar el trabajo en equipo, concibiendo un clima organizacional funcionalmente elevado y con metas positivas.

## **1.2. Trabajos Previos**

En el proceso de investigación, se encontró que existen diversos estudios realizados a nivel internacional, nacional y local con respecto al tema en mención. Estos estudios son descritos a continuación:

### **1.2.1. A nivel internacional**

Loza (2016), en su estudio relacionado con clima organizacional, realizado en la Ciudad de Quito, estableció tener como propósito esencial identificar si el compromiso organizacional es afectado por el clima laboral. Para este estudio se contó con una población de 30 personas; se utilizó la observación directa y una relación de preguntas para el recojo de datos y como producto final se obtuvo que el clima laboral sí afecta considerablemente en el compromiso organizacional ya que las dos variables están directamente relacionadas.

Romero (2016), realizó un estudio sobre IE y clima organizacional en unos trabajadores con el fin de establecer el nexo que los une, llegando a concluir que las

variables en estudio se relacionan directamente debido a agentes tales como habilidades sociales, empatía y comunicación, estos son pieza esencial en ambos. Es por ello que, se aconsejó el perfeccionamiento de ambas variables dentro de la organización.

Garzón y Niño (2013), identificaron el nivel de clima que se muestra en una empresa de vigilancia y SP de Colombia. Se contó con una muestra de 113 empleados, que se encuentran entre los 20 y 55 años, siendo 8% del total, féminas. Para reconocer el clima, en primera instancia se empleó el IMCOC. El producto obtenido fue que el clima de la organización se posiciona en un nivel permisible y que hay similitudes resaltantes en la apreciación del clima entre áreas de trabajo; no obstante, el efecto hallado en las entrevistas y “focus group” fue que hay factores relacionados con la motivación, las habilidades sociales y la manera de cómo entenderse con los demás que se deben perfeccionar. Este trabajo finiquitó con la creación de tácticas para subsanar los pormenores que presentaron los sistemas de comunicación entre áreas para reforzar los vínculos interpersonales entre pares y así enriquecer su objetivo.

### **1.2.2. A nivel nacional.**

En la Universidad Cesar Vallejo, Morote (2016), al presentar su investigación en base a CL e IE realizada en el Hospital Hipólito Unanue con la población de enfermeras, para conocer cuál es el nexo que une a las variables. Llegando a concluir que existe un vínculo entre IE y cuatro dimensiones de clima laboral la misma que es baja y positiva ( $r = 0,342$ ), interpretándose como a mayor inteligencia emocional, mejores condiciones laborales (pp. 64 – 69). No se relaciona la IE y la dimensión supervisión.

En la Universidad privada Antenor Orrego; Varas (2014), al presentar su tesis donde trabajó con las variables IE y Clima laboral con docentes de una institución trujillana, pretendió ahondar en el tema de los educadores, aclarando las repercusiones de la IE en el Clima laboral. Concluyendo que SÍ hay relación entre los componentes. (Resumen, párr. 1, 4)

Villarreal (2017), investigó sobre las variables en estudio de una organización privada de Lima Metropolitana para establecer si hay relación entre la IE y el clima laboral, para evaluar si se instauran o no determinados actos para su fortalecimiento e implementación al interior de la empresa. Concluimos que este cuestionamiento nos

conlleva a considerar que existen muchas empresas que no destacan por brindar motivadores extrínsecos, alcanzan resultados dentro de lo deseado y permanecen en el tiempo. Es aquí donde nos preguntamos si la IE del personal tiene un rol relevante en la apreciación del clima laboral.

### **1.2.3. A nivel Local**

Larrain (2017), quiso saber si los colaboradores de la municipalidad adoptan el compromiso organizacional mediante la percepción que tienen con respecto al clima laboral. El estudio fue descriptivo, transversal y correlacional cuantitativo, llevándose a cabo con 120 personas; los instrumentos utilizados en este arduo trabajo fueron la escala CL – SPC y el cuestionario de Meyer y Allen. Obteniendo relación significativa entre variables. (p. 10).

Pérez (2016), priorizó determinar el dominio del clima organizacional sobre el compromiso; realizando la indagación en 110 personas. El cuestionario que utilizó estuvo compuesto por 35 preguntas de clima laboral y 10 de compromiso, lo que permitió calcular cada componente en la escala de Likert y visualizaron que existe una conexión indiscutible entre ambos componentes y en la mayoría de sus dimensiones (p. 5).

En la misma línea, Millán y Montero (2017), determinaron una conexión positiva entre clima y satisfacción laboral. El estudio fue observacional, relacional con enfoque cuantitativo. Tomaron una muestra de 29 personas e hizo uso de los cuestionarios de la señora Sonia Palma. (p. 11).

## **1.3. Teorías Relacionadas al tema**

### **1.3.1. Inteligencia Emocional**

La inteligencia Emocional según Bar-On (1997) es definida como: el controlar y manejar las emociones ayuda a simplificar un desempeño, que trata de guiar las emociones para beneficio de un objetivo, siendo sustancial para la atención selectiva, la motivación propia y otros. Según el modelo de Bar-On comprende cinco

dimensiones fundamentales, que son: inteligencia intrapersonal e interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. Eventualmente, estas dimensiones engloban a su vez un número de subcomponentes los cuales son capacidades conectadas entre sí, yendo a favor del Clima Organizacional puesto que, mejorando la comunicación y las relaciones interpersonales, aumentará la eficacia y eficiencia de los colaboradores.

Asimismo, Goleman (1995), tiene en cuenta a la IE como pieza que nos lleva a ser conscientes de nuestras emociones y las de los demás, soportar presiones del día a día. Asimismo, nos permite marcar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adquirir una actitud sociable que nos da grandes oportunidades de crecimiento personal.

#### **1.3.1.1. Modelos de inteligencia emocional:**

Recientemente, los investigadores han creado muestras distintas de IE, no obstante, son 2 modelos los que tienen mayor relevancia:

Modelos mixtos y modelos basados en las habilidades. Al profundizar la apreciación que sitúa el esquema de la IE como una teoría de inteligencia, Mayer y Salovey. (2001): Realiza una distinción entre los dos guías:

##### **- Modelos mixtos:**

Se caracteriza por englobar 17 rasgos de la personalidad. Está representado por Bar-On y Goleman. Bar-On, e hicieron una extensa examinación sobre los rasgos de personalidad que aparentemente se relacionaban con el logro, reconociendo 5 áreas relevantes: Habilidades intra e interpersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. Se basa en las competencias, las cuales tratan de aclarar cómo un ser humano se vincula con los demás, por lo tanto, la IE y la I. social, son consideradas como un grupo de factores de intercambios emocionales, personales y sociales que predominan sobre la habilidad general para adecuarse de forma activa a los estrujamientos y peticiones del ambiente.

Bar-On separó las capacidades emocionales en 2 prototipos esenciales:

Las competencias esenciales (core factors), que son fundamentales para la presencia de la IE: La auto evaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el confrontamiento de presiones, el manejo de impulsos, la evaluación de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.

Las competencias facilitadoras (facilitador factor), optimismo, autorrealización, alegría, independencia emocional y responsabilidad social. Bar-On (2000), menciona que estas piezas están vinculadas entre sí, por ejem., asertividad depende de autoseguridad, solución de problemas de optimismo, confrontamiento de presiones y de flexibilidad.

Goleman, configura un modelo que está conformado por 5 áreas: Entendimiento y control de nuestras emociones y de los demás, automotivación. Esta guía plantea la IE en términos de una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral.

#### - **Modelos de habilidades**

Denominada también modelo de cuatro fases de inteligencia emocional corresponde a Mayer y Salovey. Ellos conceptualizan a la IE como una habilidad para identificar los significados emocionales, reflexionar y solucionar los problemas. Mayer y Salovey, entienden la IE como una destreza mental: destreza para apreciar, dar valor a algo o alguien y comunicar emociones con precisión.

Los modelos ya recalcados, poseen un centro homogéneo de ideas esenciales, esto hace alusión a todas las habilidades que nos permiten mantener un balance de las emociones e identificarlas en uno mismo y en los demás.

De este modo; se espera conseguir el equilibrio entre la inteligencia y la lógica, la emoción y nuestras capacidades personales, emocionales y sociales.

Para el progreso de la investigación, se ha considerado el modelo de Bar-On - Inteligencia. No Cognitiva, que se basa en las competencias, las cuales tratan de aclarar cómo una persona se conecta con los demás y con su medio ambiente.

#### - **La teoría de las inteligencias múltiples**

Gardner (1995), refirió que estas se dan en un espacio y momento determinado y que como parte externa la persona, tiene a la inteligencia interpersonal y algo más personal daría lugar a la inteligencia intrapersonal (p. 47).

### **Dimensiones de la Inteligencia emocional**

Bollón (2014), concibió 5. En primer lugar, tenemos la Dimensión Intrapersonal: el mismo autor describió esta dimensión como la habilidad que posee un individuo para manifestar su sentir o comportamiento ante los diversos retos presentados (p. 44).

Luego, tenemos la Dimensión Interpersonal: Bollón (2014), es la habilidad para socializarse con los que lo rodean, así como entender los sentimientos de los otros como si fuera de uno (p. 59). Mientras que para Salovey y Mayer (1993), es la habilidad para reconocer las emociones de personas ajenas a uno mismo de una manera pertinente (p. 78).

Después, encontramos a la Dimensión Adaptabilidad. En cuarto lugar, contamos con la Dimensión Manejo del estrés: Gonzales (2013), dijo que se trata de una respuesta física en un ser humano que comúnmente se da por una molestia psicológica y lleva a las personas a aislarse de sí mismo (p. 36).

Finalmente, tenemos a Estado del Ánimo General: Bollón (2014), manifestó que es aquel impulso que viene del interior de la persona para enfrentarse a los conflictos personales. (p. 40).

### **1.3.2. Clima Organizacional**

Existen diversas teorías que fundamentan el clima laboral, esta investigación se despliega en la siguiente.

#### **1.3.2.1. Teoría de las Relaciones Laborales**

Blanch, Gala y Martín (2003), refieren que la calidad de vida laboral es cuando el individuo se siente satisfecho en su puesto de trabajo; además, perciben que en su entorno de trabajo encuentran bienestar tanto físico, como psicológico y social.

La calidad de vida laboral abarca 2 dimensiones: objetiva y subjetiva.

En cuanto a la dimensión objetiva, esta se conecta con las restricciones de labores ambientalistas, recursos, etc. Mientras que, la subjetiva se relaciona con las percepciones sobre los estados laborales y los autores refieren un inventario de las condiciones que el trabajador percibe en sus labores.

#### **Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert (1961):**

Likert (citado por Bordas, 2016) concluye que el ambiente creado en el lugar donde se ponen en marcha actividades del trabajo, tienen valiosos frutos en las actitudes de los colaboradores; así como, en la empresa. En el año 1976 expone su teoría a cerca de 4 sistemas de Clima Laboral; planteando la existencia de 2 arquetipos de clima organizacional. Estos sistemas fueron aclarados por Brunet (citado por Bordas, 2016)

de la sgte. manera: A) Autoritario.- Sistema I. B) Autoritario. - Sistema II. C) Participativo. - Sistema III. D) Participativo. - Sistema IV.

Pritchard y Karasick (citado por Casana, 2015), estudiaron el clima organizacional por medio de 11 dimensiones consideradas independientes y descriptivas que se conectan con la teoría perceptual del clima organizacional. Estas dimensiones son: A) Autonomía. B) Conflicto y cooperación. C) Relaciones sociales. D) Estructura. E) Remuneración. F) Rendimiento. G) Motivación. H) Estatus. I) Flexibilidad e innovación. J) Centralización de la toma de decisiones. K) Apoyo.

Forehand y Gilmer (citados por Gan y Gaspar, 2007), lo conceptualian como un grupo de rasgos percibidos para poder describirla. Estos rasgos son: A) diferencia una organización de otra. B) perduran en el tiempo C) en el avance de las organizaciones ayuda mucho la conducta y comportamiento de las personas.

Según Palma (2004), está compuesto por cinco dimensiones, las cuales son las siguientes: A) Autorrealización. B) Involucramiento Laboral. C) Supervisión. D) Comunicación. E) Condiciones Laborales.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de una Empresa de Agentes de Seguridad?

#### **1.5. Problema Específico**

¿Cuál es la relación entre...

- ... componente intrapersonal y el clima organizacional?
- ... componente interpersonal y el clima organizacional?
- ... adaptabilidad y el clima organizacional?
- ... manejo de estrés y el clima organizacional?
- ... estado de ánimo general y el clima organizacional?

## **1.6. Justificación del estudio**

Lo fundamental del trabajo fue evidenciar qué es lo que une a la inteligencia emocional y el clima laboral en trabajadores de una entidad que brinda los servicios de seguridad privada.

Todo esto ayudará a la instauración de condiciones para un mejor clima laboral en sus distintas dimensiones y así fortalecer las capacidades de cada colaborador permitiendo llegar a los objetivos de la empresa.

Además, los instrumentos utilizados en esta investigación, serán aptos para guía de futuras investigaciones, tomándolo como referencia para poblaciones similares y de los mismos componentes.

Por último, el presente trabajo pretendió contribuir al desarrollo de nuevas investigaciones y elaboración de programas para las empresas de seguridad y sus trabajadores, puesto que contará con datos propios de los objetivos de este trabajo.

## **1.7. Hipótesis**

### **1.7.1. Hipótesis General**

Hay una conexión directa entre la IE y clima organizacional en los colaboradores de una empresa de seguridad.

### **1.7.2. Hipótesis Específica**

Existe una relación directa entre:

- el componente intrapersonal y el Clima Organizacional;
- componente interpersonal y el CO;
- adaptabilidad y el CO;
- manejo de estrés y el CO;
- estado de ánimo general y el clima organizacional.

## **1.8. Objetivos:**

### **1.8.1. General:**

Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores del área de operaciones de una empresa de seguridad.

### **1.8.2. Específicos:**

Determinar la relación que existe entre:

- el componente intrapersonal y el clima organizacional;
- el componente interpersonal y el clima organizacional;
- adaptabilidad y el clima organizacional;
- manejo de estrés y el clima organizacional;
- estado de ánimo general y el clima organizacional en el área de operaciones de una empresa de seguridad.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

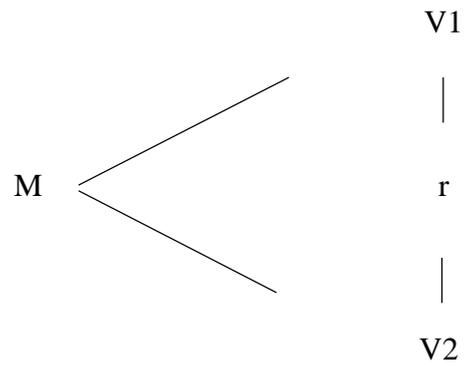
El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, pues con la recolección y análisis de datos, busca contestar preguntas de investigación y, de este modo, probar las hipótesis señaladas.

Se basa en la medición numérica, el cálculo y a menudo, en el uso de estadísticas para disponer con precisión patrones de comportamiento en una población, es por ello que Hernández et al (2014) relata: para corroborar una hipótesis, se puede recurrir al acopio de datos con base en la medición numérica y la indagación estadística, con el fin de instaurar patrones de comportamiento y de esta manera poder comprobar teorías.

El tipo de investigación de la tesis fue correlacional – causal.

La investigación es de tipo no experimental, porque en concordancia con Hernández et al. (2014) esta se realizará sin la manipulación de variables.

La investigación tiene un corte transversal debido a que según Hernández et al. (2014) solo se recolectarán, por única vez. Es como “tomar una fotografía” de algo que está sucediendo en ese momento (p. 154).



Dónde:

M = Muestra (Trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad)

V1 = Variable 1 (Inteligencia Emocional)

r = Relación entre variables

V2 = Variable 2 (Clima Organizacional)

**Variables:**

Variable 01: Inteligencia Emocional

Variable 02: Clima Organizacional

## 2.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización

Fuente: Elaboración propia.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
<b>V1: Inteligencia Emocional.</b>	Bar-On Ice (1997): la IE es definida como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar situaciones complicadas.	Es respuesta expresada por los colaboradores de una empresa de agentes de seguridad en relación al trabajo diario que realizan, se puede manifestar a través: de las habilidades emocionales, personales e interpersonales.	<b>Intrapersonal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprensión de sí misma.</li> <li>➤ Asertividad</li> <li>➤ Autoconcepto</li> <li>➤ Autorrealización</li> <li>➤ Independencia.</li> </ul>	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 116. 22, 37, 67, 82, 96, 111, 126. 11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 129. 6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125. 3, 19, 32, 48, 92, 107, 121.	Ordinal

		<p>El cual será obtenido a través del inventario de IE de Bar-On Ice. La escala se mide según los siguientes rangos:  1=Rara Vez o Nunca;  2=Pocas Veces;  3=Algunas Veces;  4=Muchas Veces;  5=Muy Frecuentemente o Siempre.</p>	<p><b>Interpersonal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Empatía</li> <li>➤ Relaciones Interpersonales.</li> <li>➤ Responsabilidad Social.</li> </ul>	<p>18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124.  10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113, 128.  16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104, 119.</p>	<p>Ordinal</p>
			<p><b>Adaptabilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solución de Problemas</li> <li>➤ Prueba de la Realidad</li> <li>➤ Flexibilidad</li> </ul>	<p>1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118.  8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127.  14, 28, 43, 59, 74, 87, 103, 131.</p>	<p>Ordinal</p>

			<b>Manejo de Estrés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tolerancia al Estrés.</li> <li>➤ Control de Impulsos</li> </ul>	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122. 13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 110, 117, 130.	Ordinal
			<b>Estado de Ánimo en General.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Felicidad</li> <li>➤ Optimismo</li> </ul>	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120. 11, 20, 26, 54, 80, 106, 108, 132.	Ordinal
<b>V2:</b>	Tal como lo cita Palma en el año 2004, el clima laboral se refiere a la percepción de los trabajadores con respecto a la	Es la respuesta expresada por los colaboradores de una empresa de agentes de seguridad en relación al trabajo diario que realizan,	<b>Autorrealización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Progreso.</li> <li>➤ Participación en objetivos.</li> <li>➤ Valoración del desempeño.</li> </ul>	1; 6; 11; 16; 21; 26; 31; 36; 41; 46	Ordinal

<b>Clima Organizacional.</b>	institución en la que laboran.	se puede manifestar a través: de las experiencias que el colaborador tiene.  El cual será obtenido a través de la escala de clima laboral de Sonia Palma. La escala se mide según los siguientes rangos: 1=Ninguno o Nunca; 2=Poco; 3=Regular o Algo; 4=Mucho; 5=Todo o Siempre.		➤ Reconocimiento por el logro.		
			<b>Involucramiento Laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Compromiso.</li> <li>➤ Progreso.</li> <li>➤ Cultura.</li> </ul>	2; 7; 12; 17;; 22; 27; 32; 37; 42; 47	Ordinal
			<b>Supervisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguimiento.</li> <li>➤ Objetivos definidos.</li> <li>➤ Trato justo.</li> <li>➤ Monitoreo.</li> </ul>	3; 8; 13; 18; 23; 28; 33; 38; 43; 48	Ordinal

			<p><b>Comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relaciones interpersonales.</li> <li>➤ Comunicación interna.</li> <li>➤ Interacción con la jerarquía.</li> </ul>	<p>4; 9; 14; 19; 24; 29; 34; 39; 44; 49</p>	Ordinal
			<p><b>Condiciones Laborales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo.</li> <li>➤ Canal de comunicación.</li> <li>➤ Cultura.</li> <li>➤ Eficacia.</li> <li>➤ Remuneración atractiva.</li> </ul>	<p>5; 10; 15; 20; 25; 30; 35; 40; 45; 50</p>	Ordinal

### 2.3. Población y Muestra

Población:

Para Arias (2006, p. 57), las conclusiones de la investigación van a estar determinadas por los problemas y por el objetivo de dicho estudio, además de ello, se deberá caracterizar por un conjunto finito o infinito de la población evaluada.

Se concluyó que, una población es un conjunto de componentes de los que se aspira investigar y conocer.

En el caso de la presente investigación, la población estuvo conformada por 50 colaboradores de una empresa de seguridad, Chiclayo – Perú.

Muestra

Según Gonzales y Salazar; es una parte de tu población en estudio, escogida de manera científica y simboliza el todo, mostrando características que conceptualizan la población de la que separaron.

La muestra es una parte del total de la población, por lo tanto se trabajó con 30 colaboradores de una Empresa de Seguridad de Chiclayo.

El tamaño de muestra se obtuvo de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

p: Proporción de elementos que poseen la característica de interés

q: Proporción de elementos que No poseen la característica de interés

e : Error de muestreo

N: Tamaño de población

n : Tamaño de muestra

Se asumió una confianza del 95% ( $Z=1.96$ ), un error de muestreo de 5.5% ( $e=0.08$ ), y una varianza máxima ( $p*q=0.25$ ;  $p=0.5$  y  $q=0.5$ ).

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

Técnicas de Gabinete

Utilizando los siguientes recursos:

- ❖ Ficha bibliográfica: utilizada para registrar los datos más importantes de las fuentes consultadas.

Bernal sostiene al respecto:

Las fichas tienen como objetivo permitir un mejor análisis del material impreso y así formar una base para la elaboración del marco teórico del estudio. Para que dicha investigación refleje una mayor eficacia, se sugiere utilizar paralelamente dos o más técnicas de recolección de información, con el objetivo de contrastar y complementar los datos (2010).

- ❖ Ficha textual: se usa para trasladar textos tal cual la versión original y que son de mucha relevancia para los autores.
- ❖ Ficha de resumen: te facilita con el registro de información insustituible de un escrito.
  - Encuesta:

Bernal sostiene que:

Es una de las técnicas de recolección de información entre las más comunes, sin embargo, con el tiempo ha perdido mayor credibilidad por el sesgo de los encuestados. Engloba una serie de preguntas que se crean para averiguar lo que piensan los demás con respecto al tema tratado (2010).

Permitió actuar sin rodeos en el espacio donde encontramos el fenómeno de estudio. Utilizando como instrumento:

- ❖ **El cuestionario**

## **INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BARON ICE.**

Contiene 133 ítems, se puede aplicar en personas de 16 años a más. Su autor fue Reuve Bar-On, pero su adaptación peruana se dio por Nelly Ugarriza Chavez. El tiempo de aplicación es de 30 a 40 minutos aproximadamente.

Su estructura factorial está compuesta por 5 componentes y 15 subcomponentes.

## **ESCALA CLIMA LABORAL (CL - SPC)**

Cuestionario compuesto por 50 ítems. Su autora es Sonia Palma Carrillo. Toma un aproximado de 15 a 20 minutos para ser respondido y su aplicación es para trabajadores dependientes y de manera individual o colectiva.

### **2.5. Métodos de Análisis de Datos**

Tamayo y Tamayo (2003), Los sistemas teóricos juegan un papel crucial en el estudio científico, pues evidencian la esencia del objeto y sus relaciones, las cuales no son divisadas de manera directa. Facilitan la interpretación, entendimiento y/o aclaración de sucesos recogidos mediante métodos empíricos.

Algunos métodos que se toman en cuenta:

- El método sistémico de investigación.
- El método Holístico.
- El método histórico.
- El método analítico-sintético.
- El método empírico.

Estadística Descriptiva

Estadística Inferencial

En el presente estudio, se utilizó el Software SPSS 24.

## **2.6. Aspectos éticos.**

En consideración al código de ética del psicólogo se tomaron en cuenta los sigs.:

Se protegió celosamente la identidad de las personas que accedieron participar en la aplicación de los cuestionarios, asimismo, se les explicó los motivos de la investigación, aclarando dudas existentes y la posibilidad de error en la información obtenida sea mínima.

Se priorizó, que los datos sean confidenciales para evitar cualquier inconveniente en la interpretación de los resultados e interferencias con la objetividad.

Con respecto a la confidencialidad entre los investigadores y la empresa de agentes de seguridad, se quedó a la NO divulgación de la información de la empresa de seguridad y de los participantes, salvaguardando la integridad entre ambas partes.

### III. RESULTADOS

Se pudo contar con una muestra de 30 trabajadores para el estudio respectivo de las variables “Inteligencia emocional y Clima organizacional” en una empresa del rubro de seguridad en la ciudad de Chiclayo, 2019. Esto nos llevó a obtener los siguientes resultados:

Tabla 2 Inteligencia Emocional en los Trabajadores del área de operaciones una empresa de seguridad.

Nivel	n	%
Por mejorar	1	3%
Adecuada	20	67%
Muy desarrollada	9	30%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: *Inventario de Inteligencia emocional Ice de Baron*  
Elaboración propia.

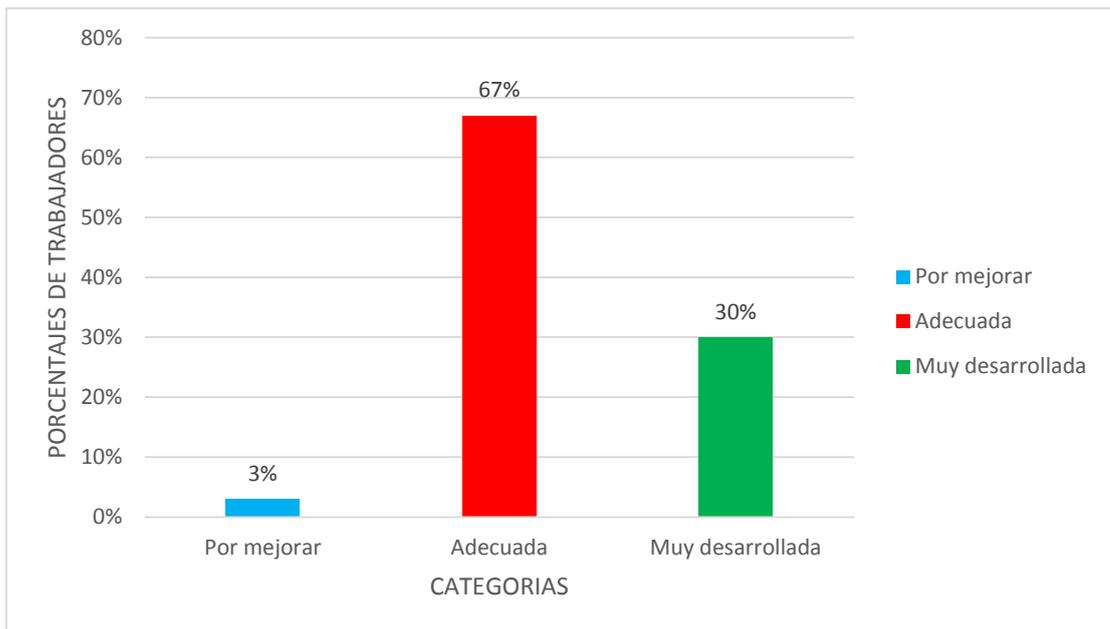


Figura 1 Inteligencia Emocional en los Trabajadores del área de Operaciones de una empresa de seguridad.

En la tabla 2, se nota que el 67% del personal del área de operaciones de una empresa de seguridad. tiene un nivel adecuado en cuanto a su inteligencia emocional. Por otro lado, el 30% poseen un nivel muy desarrollado; mientras que el 3% se encuentra en el nivel por mejorar. Esto indicó que, más del 50% de los colaboradores cuentan con las habilidades oportunas para manejar adecuadamente sus emociones y no dejarse llevar por las mismas en las diferentes situaciones que se les presente.

Tabla 3 Trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad. Según los componentes Inteligencia Emocional

Componentes	Intrapersonal		Interpersonal		Adaptabilidad		Manejo de Estrés		Animo General	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Por Mejorar</b>	0	0	0	0	3	10	8	27	0	0
<b>Adecuada</b>	16	53	9	30	17	57	20	66	5	17
<b>Muy Desarrollada</b>	14	47	21	70	10	33	2	7	25	83
<b>Total</b>	30	100.0	30	100.0	30	100.0	30	100.0	30	100.0

Fuente: Inventario de Inteligencia emocional Ice de Barón  
Elaboración propia.

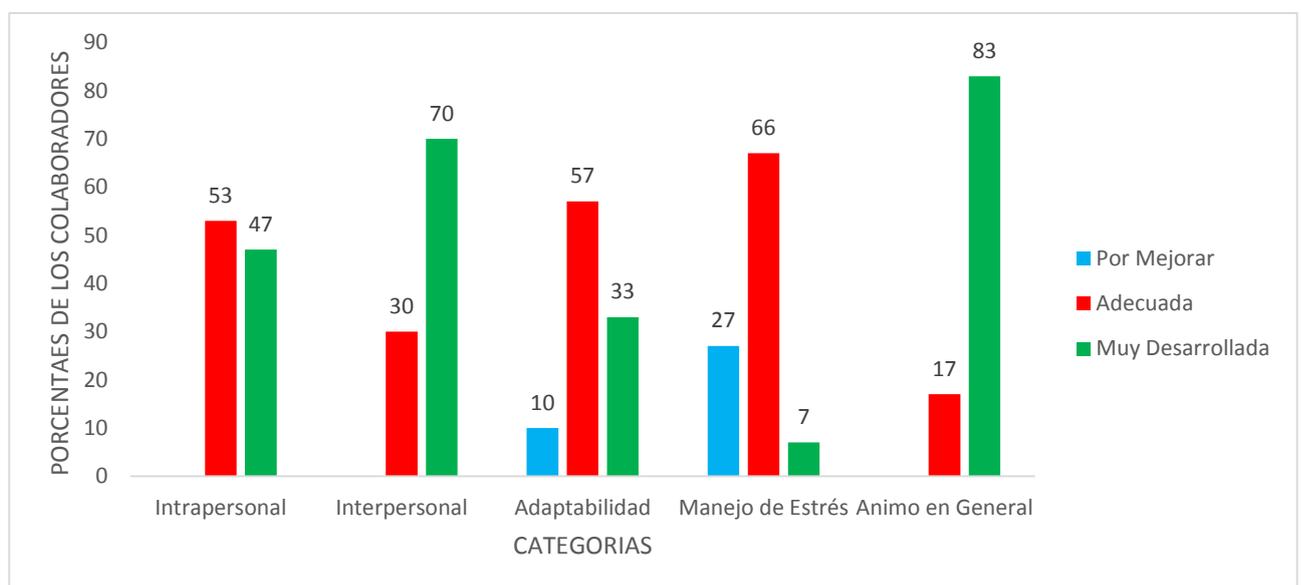


Figura 2 Trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad. Según los componentes del Inventario de Inteligencia emocional Ice de Barón.

En la Tabla 3, se observó que el 53% del personal operativo posee un nivel adecuado en cuanto al componente intrapersonal, seguido del 47 % de aquellos colaboradores que poseen un nivel muy desarrollado en el mismo componente.

Con respecto al componente interpersonal, el 70% de los trabajadores poseen un nivel muy desarrollado, mientras que el 30% de los mismos se encontraron en un nivel adecuado.

Por otro lado, referente al componente adaptabilidad, se evidenció que el 67% de los trabajadores tienen un nivel adecuado, acompañado de un nivel muy desarrollado por parte del 33% de los colaboradores. Por su lado, el 10% de ellos poseen un por mejorar del componente en mención.

Como se pudo evidenciar con el componente Manejo del Estrés, el 66% de los trabajadores se encuentran con un nivel adecuado, el 27% por mejorar y el 7% posee un nivel muy desarrollado de este componente.

Finalmente, se pudo observar que el 83% de los colaboradores poseen un nivel muy desarrollado del componente ánimo general y el 17% un nivel adecuado.

Tabla 4 Clima organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad.

<b>Nivel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Muy desfavorable</b>	0	0%
<b>Desfavorable</b>	3	10%
<b>medio</b>	7	23%
<b>Favorable</b>	16	53%
<b>Muy favorable</b>	4	13%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Escala de Clima Laboral SPC  
Elaboración propia.*

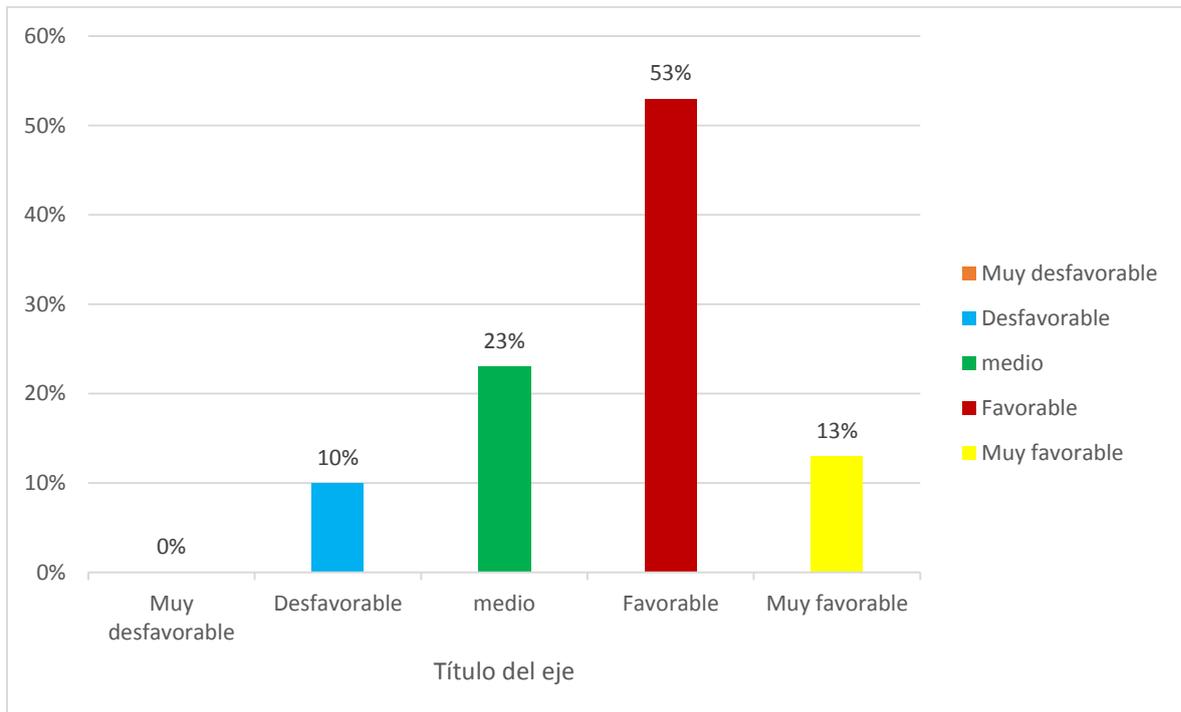


Figura 3 Clima organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad.

En la tabla 4, se observó que el 43% percibe su ambiente de trabajo como favorable. El 33% de los trabajadores sostiene una apreciación muy favorable del clima organizacional. Por su parte, el 13% de ellos revelaron que el clima organizacional se halla en un nivel medio; mientras que el 10% nota su ambiente de trabajo como desfavorable. Esto nos llevó a concluir que menos del 50% de los trabajadores están satisfechos con su ambiente laboral y ven un lugar cómodo para el desarrollo de sus actividades y de productividad positiva.

Tabla 5 Trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad según las dimensiones de Clima Organizacional.

Factores	Autorrealización		Involucramiento Laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones Laborales	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Muy Desfavorable</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
<b>Desfavorable</b>	2	7	3	10	2	7	3	10	2	8
<b>Medio</b>	9	30	4	13	6	20	10	33	10	33
<b>Favorable</b>	13	43	13	43	12	40	12	40	16	53
<b>Muy Favorable</b>	6	20	10	33	10	33	5	17	1	3
<b>Total</b>	30	100.0	30	100.0	30	100.0	30	100.0	30	100.0

Fuente: Escala de Clima Laboral SPC  
Elaboración propia.

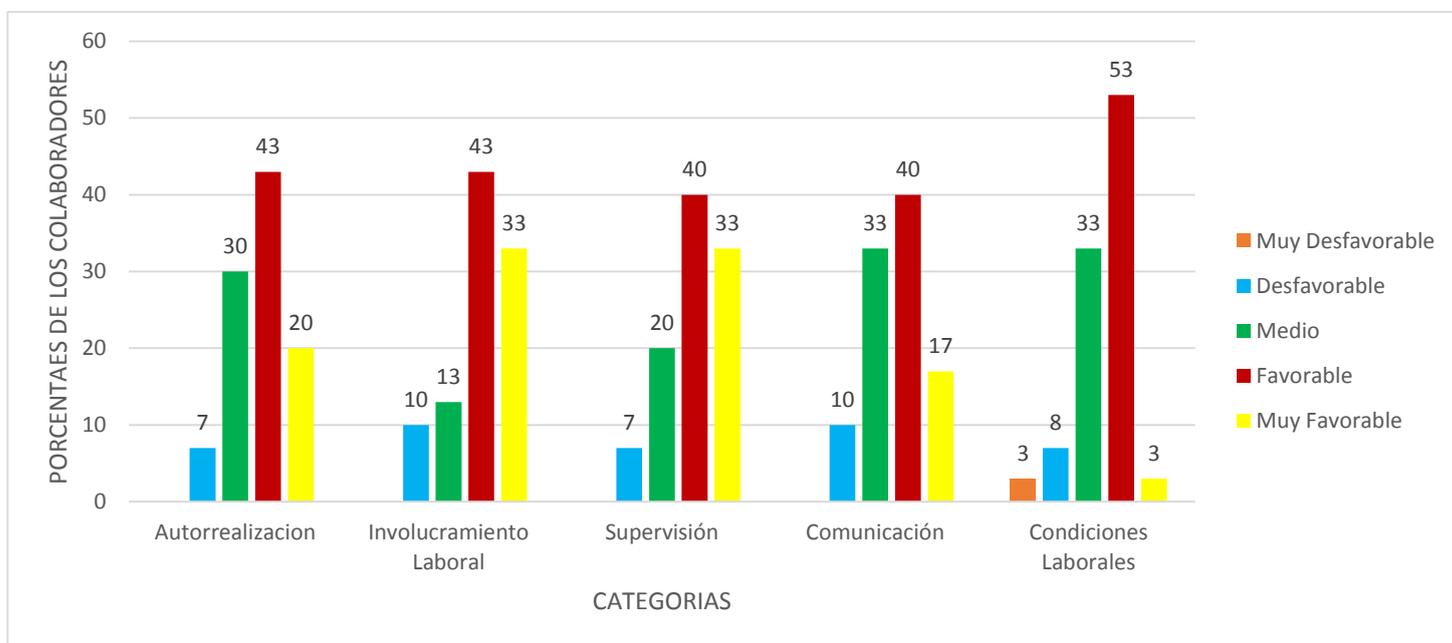


Figura 4 Clima organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad según las dimensiones de Clima Organizacional.

En la Tabla 5, se aprecia que del total de la muestra, 43%, ubican a la dimensión autorrealización en un nivel favorable, el 30% en un nivel medio, el 20% de ellos ubican a esta dimensión en un nivel muy favorable; finalmente, el 7% de los colaboradores reflejan que la dimensión autorrealización está en el nivel desfavorable.

La dimensión involucramiento personal, ha tenido los siguientes resultados: el 43% de los colaboradores la sitúan en un nivel favorable, el 33% en un nivel muy favorable; mientras que el 13% y 10% en los niveles medio y desfavorable respectivamente.

En cuanto a la dimensión supervisión, se ubica en el nivel favorable por parte del 43% de agentes. El 33% piensa está en un nivel muy favorable; el 20% y 7% ubican a la dimensión supervisión en los niveles medio y desfavorable respectivamente.

Por otro lado; el 40% de los colaboradores sitúan a la dimensión comunicación en un nivel favorable. El 33% en el nivel medio. El 17% en el nivel muy desarrollado y el 10% de los colaboradores la ubican en el nivel desfavorable.

Finalmente; en el nivel favorable se encuentra la dimensión condiciones laborales; resultado reflejado por el 53% de la muestra evaluada. El 33% de los mismos, plasmó que la dimensión condiciones laborales está en un nivel medio. El 8% percibe que esta dimensión está en un nivel desfavorable, mientras que en el nivel muy favorable se encontró el 3% de los colaboradores, al igual que el nivel muy desfavorable que también fue percibido por el 3% de la muestra restante.

### Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de una Empresa de Agentes de Seguridad.

Tabla 6 Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los colaboradores del área de operaciones de una empresa de seguridad.

Correlaciones			Clima organizacional	Inteligencia emocional
<b>Rho de Spearman</b>	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.230
		Sig. (bilateral)		.221
		N	30	30
	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	.230	1.000
		Sig. (bilateral)	.221	
		N	30	30

En la tabla 6, se obtuvo un resultado de ,230 y con un nivel de 0,01; lo que permitió deducir que SÍ existe una conexión entre IE y Clima Organizacional.

Por lo mismo, sí Existe una relación directa significativa entre la inteligencia emocional y clima organizacional; sin embargo, es una conexión débil, por lo que se deduce que, aunque los colaboradores se muestran comprometidos de manera directa con la empresa sienten que sus emociones aún no pueden manejarlas.

**Objetivo específico 1:**

Determinar la relación que existe entre el componente intrapersonal y la variable clima organizacional en los colaboradores de una Empresa de Agentes de Seguridad.

Tabla 7 Componente Intrapersonal y Clima Organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad.

			<b>Clima laboral</b>	<b>Intrapersonal</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Componente intrapersonal	Coefficiente de correlación	1.000	.275
		Sig. (bilateral)		.142
		N	30	30
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	.275	1.000
		Sig. (bilateral)	.142	
		N	30	30

En la tabla 7, hubo un resultado de ,275 con un nivel 0,01, permitiendo aceptar la hipótesis, donde se afirma que SÍ existe una relación directa entre el componente intrapersonal y la variable clima organizacional en los colaboradores del área de operaciones de una Empresa de Agentes de Seguridad.

## Objetivo específico 2:

Determinar la relación que existe entre el componente interpersonal y el clima organizacional en los colaboradores de una Empresa de Agentes de Seguridad.

Tabla 8 Componente Interpersonal y Clima Organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa seguridad.

			<b>Clima Organizacional</b>	<b>Interpersonal</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.040
		Sig. (bilateral)		.847
		N	30	30
	Componente Interpersonal	Coeficiente de correlación	.040	1.000
		Sig. (bilateral)	.847	
		N	30	30

En la tabla 8, se obtuvo un resultado de ,040 y con un nivel 0,01; lo que indica que SÍ existe una relación directa entre el componente y la variable estudiada. Se aprueba la hipótesis, donde se afirma que SÍ se halla un vínculo directo entre el componente interpersonal y la variable clima organizacional.

### Objetivo específico 3:

Determinar la relación que existe entre el componente adaptabilidad y el clima organizacional en los colaboradores de una Empresa de Agentes de Seguridad.

Tabla 9 Componente Adaptabilidad y Clima Organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad.

			<b>Clima Organizacional</b>	<b>Adaptabilidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.171
		Sig. (bilateral)		.367
		N	30	30
	Componente de adaptabilidad	Coefficiente de correlación	.171	1.000
		Sig. (bilateral)	.367	
		N	30	30

En la tabla 9, hay correlación entre el componente Adaptabilidad y la variable Clima Organizacional, obteniendo como resultado de ,171 y con un nivel 0,01, lo que indicó que SÍ existe una relación directa.

Se admite la hipótesis planteada.

#### Objetivo específico 4:

Determinar la relación que existe entre la dimensión manejo de estrés y el clima organizacional colaboradores de una Empresa de Agentes de Seguridad.

Tabla 10 Componente Manejo de Estrés y Clima Organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad.

			<b>Clima Organizacional</b>	<b>Manejo de estrés</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.013
		Sig. (bilateral)		.946
		N	30	30
	Componente de manejo de estrés	Coefficiente de correlación	.013	1.000
		Sig. (bilateral)	.946	
		N	30	30

En la tabla 10, existe correlación entre el componente Manejo de Estrés y la variable Clima Organizacional, teniendo un resultado de ,013 con un nivel de 0,01, lo que indicó que SÍ existe una relación directa. Se admite la hipótesis.

### Objetivo específico 5:

Determinar la relación que existe entre la dimensión ánimo general y el clima organizacional en los colaboradores de una Empresa de Seguridad.

Tabla 11 Componente Manejo de Estrés y Clima Organizacional en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de seguridad.

			<b>Clima Organizacional</b>	<b>Ánimo general</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.105
		Sig. (bilateral)		.835
		N	30	30
	Componente animo general	Coeficiente de correlación	.105	1.000
		Sig. (bilateral)	.835	
		N	30	30

En la tabla 11, obtuvimos un resultado de ,105 con un nivel 0,01, lo que indicó que SÍ existe una relación directa.

Se acepta la hipótesis realizada para los componentes evaluados. Es una relación débil, traduciéndose como que los agentes traten de crear un ambiente de trabajo armonioso y agradable para el desarrollo de sus tareas, no logran ver la vida con optimismo del todo.

#### IV. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos en el estudio realizado con las variables de Inteligencia Emocional y Clima Organizacional al área de operaciones de una empresa de seguridad, se halló que estos son consistentes en cuanto al objetivo que se propuso, por consiguiente, se ratifica que SÍ EXISTE relación entre las emociones que surgen en los colaboradores por las diferentes situaciones que enfrentan en su día a día y la percepción que tienen acerca de sus labores. Asimismo, se recalca la importancia de ambas variables en una organización, pues la relación que se evidenció en esta investigación, logra que los colaboradores creen un ambiente de trabajo en armonía, cómodo para desempeñar las labores del día a día y que, sobre todo, exista una relación de escasa incompreensión entre los miembros de la organización. Likert (1961), nos reafirma que el ambiente, la atmósfera o el clima generado en el espacio donde se ponen en marcha las labores tienen valiosos resultados en el comportamiento de los colaboradores, de igual forma, en la organización en términos de productividad y rentabilidad. Asimismo, los resultados obtenidos, en esta investigación, concuerdan con los resultados conseguidos por Romero en una investigación que realizó en el año 2016 y donde llegó a la conclusión de que las variables estudiadas tienen un vínculo directo con el clima organizacional debido a elementos tales como relaciones interpersonales, empatía y comunicación, ya que son piezas esenciales en ambas variables. En esta investigación, se pudo observar la relación directa entre el componente intrapersonal y la variable clima organizacional en el personal del área de operaciones de una empresa de seguridad, con un Rho de ,275. Estos resultados reflejaron que los colaboradores del área de operaciones de la empresa de seguridad, según Bollón (citado por Ramos, 2017), tienen la capacidad de demostrar su sentir, su actitud para confrontar los distintos retos, que el medio social o el contexto en el que se encuentren ofrece, tanto en su actuar y en expresarse. Conllevando esto a crear un adecuado clima organizacional porque, como dice Nuñez (citado por Ramos, 2017), las personas son capaces de reconocer sus potencialidades y debilidades según su contexto.

En cuanto al componente interpersonal y la variable Clima Organizacional en los colaboradores del área de operaciones de una empresa de seguridad, también se evidenció una relación directa, con un Rho de ,040. Esto indicó que, como dicen Salovey y Mayer (citados por Ramos, 2017), los colaboradores, tienen “la habilidad para reconocer las emociones de otros seres humanos de una manera pertinente y oportuna” (p. 49).

Por otro lado, en los resultados que se obtuvo entre el componente adaptabilidad y la variable clima laboral se puede traducir a que existe una relación directa, con un Rho de ,171; en otras palabras, se dice que mientras mayor sea la capacidad del colaborador para adecuarse a las diferentes situaciones con las condiciones que se le presenten en su área de trabajo, mejor será el clima que éste genere en su desarrollo de funciones y en su espacio de trabajo. Esto es respaldado por Bar-On quien dice que los seres humanos demuestran su adecuación al encarar los retos de una forma adecuada.

Con el componente manejo de estrés y la variable clima laboral se dedujo que existe una relación directa, con un Rho de ,013 llevando a decir que, a mayor manejo de estrés, mejor será el clima laboral que se cree en el ambiente de trabajo, pues no se dejarán llevar por una energía interna negativa, sino que, serán refinados al manejar la totalidad de sus impulsos.

Finalmente, entre el componente ánimo general y la variable clima laboral se obtuvo una relación directa, con un Rho de ,105 por lo que se puede concluir que, a mayor ánimo general, mejor será el clima organizacional entre los agentes de seguridad. Pues el ánimo general, según bollón (2014) es aquella fuerza interna que motiva a los seres humanos a encarar a los retos en donde se encuentran conflictos de índole personal, lo mismo que va a depender de las características de cada persona.

## V. CONCLUSIONES

- A modo de conclusión se pudo decir que existe relación entre las variables IE y Clima Laboral en el área de operaciones de una empresa de seguridad.
- Existe conexión directa entre el componente intrapersonal y la variable Clima Organizacional, teniendo como resultado un Rho de ,275 y con un nivel de significancia de 0,01.
- El componente interpersonal y la variable Clima Organizacional se relacionan con un Rho de ,040 con un nivel de 0,01, lo que indica que existe relación directa significativa.
- Existe relación directa entre el componente adaptabilidad y la variable Clima Organizacional en los agentes de seguridad.
- Existe relación directa entre el componente manejo de estrés y la variable Clima Organizacional, con un Rho: ,013 y un nivel 0,01 de significancia.
- Existe relación directa entre el componente ánimo general y la variable Clima Organizacional, el resultado obtenido fue un Rho: ,105 y un nivel 0,01 de significancia.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda considerar la alta relevancia de la inteligencia emocional en los colaboradores y que el clima organizacional sea muy favorable ya que, gracias a estas variables se pueden obtener resultados óptimos en cuanto a productividad.
- Se recomienda conocer a detalle el significado de las variables trabajadas en esta investigación.
- Se recomienda a las áreas de operaciones y talento humano que promuevan la implementación de programas de fortalecimiento de las habilidades, que en su conjunto, forman la inteligencia emocional de acuerdo a las necesidades de cada trabajador.
- Se recomienda a las áreas de operaciones y talento humano la implementación de programas para fortalecer los aspectos del clima organizacional y en consiguiente se obtenga resultados mucho más óptimos.
- Se recomienda al área de talento humano realizar una evaluación exhaustiva de las variables estudiadas en esta investigación y un seguimiento minucioso de los resultados una vez aplicados los programas recomendados líneas arriba para comprobar si hay una mejora en relación a los resultados que se han obtenido en este trabajo.
- Se recomienda ampliar esta investigación con todos los agentes de seguridad, así como también con los administrativos que integran la empresa en la filial Chiclayo. A su vez, se recomienda hacer una réplica de este trabajo en la otra filial ubicada en Lima. Claro está, que adecuándose de acuerdo a los factores o condiciones con las que cuentan.
- Es importante conocer cuáles son los problemas o inconvenientes que aqueja al personal, o de cualquier otra área; por lo que se recomienda que se haga una valuación y se identifiquen estos problemas para que de esta manera se puedan tomar medidas pertinentes y dar solución de manera eficaz y eficiente.

## REFERENCIAS

- Aguilar, L. (2015).** *La inteligencia emocional: un camino al éxito laboral en la alta gerencia* (Trabajo presentado como requisito para optar al grado de Especialización en Alta Gerencia). Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13786/LAURA%20AGUILAR-TRABAJO%20DE%20GRADO-UMNG.pdf;jsessionid=4D7EE3CDC7D68AD09472D43540345AB8?sequence=2>
- Arias, F. (2006).** Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. (6° ed). Caracas, Venezuela: Editorial Epitesme.
- Bar-On, R. (1997).** The Emotional quotient inventory (EQ-i) Technical. Manual. Toronto: Multi-Health
- Bar-on, R. (2000).** Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory. En: Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace. San Francisco, CA: JosseyBass, págs. 363-88. ----. 1997. Bar-On emotional quotient inventory (EQ-I): Technical manual. Toronto: Multi-Health System.
- Beckhard, R. (1969).** Desarrollo organizacional. Modelos y estrategias. Miami: Editorial Addison Waley.
- Bernal, C. (2010).** Metodología de la Investigación. (3°ed.) Bogotá, Colombia: Pearson.
- Blanch J., et. al. (2003).** Teorías de las relaciones laborales. Fundamentos. Editorial UOC. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=5ign84vqC7YC&printsec=frontcover&dq=Teor%C3%ADa+de+las+Relaciones+Laborales+de+Blanch+J.,+Espuny+M.,+Gala+C.+%26+Mart%C3%ADn+A.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiotoW\\_g\\_XbAhWHv1MKHQpFDLUQ6AEINTAD#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=5ign84vqC7YC&printsec=frontcover&dq=Teor%C3%ADa+de+las+Relaciones+Laborales+de+Blanch+J.,+Espuny+M.,+Gala+C.+%26+Mart%C3%ADn+A.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiotoW_g_XbAhWHv1MKHQpFDLUQ6AEINTAD#v=onepage&q&f=true)
- Bollón, A. (2014).** Inteligencia emocional. México: Mc Graw Hill.

**Bordas M., M. (2016).** Gestión estratégica del clima laboral. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Bordas+\(2016\),+refiere+que+la+percepci%C3%B3n+de+las+personas,+con+respecto+al+contexto+laboral+en+el+que+se+desarrollan+su+trabajo,+en+un+momento+temporal+dado,+esto+es,+el+clima+laboral+de+dicha+empresa+u+organizaci%C3%B3n,&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2mL\\_TnpDbAhXtw1kKHWNdBdAQ6AEIMjAB#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Bordas+(2016),+refiere+que+la+percepci%C3%B3n+de+las+personas,+con+respecto+al+contexto+laboral+en+el+que+se+desarrollan+su+trabajo,+en+un+momento+temporal+dado,+esto+es,+el+clima+laboral+de+dicha+empresa+u+organizaci%C3%B3n,&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2mL_TnpDbAhXtw1kKHWNdBdAQ6AEIMjAB#v=onepage&q&f=false)

**Casana, M. (2015).** Clima organizacional y Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf)

**Erazo, V. (2018).** *Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Victoria, 2018* (Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16896/Erazo\\_TVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16896/Erazo_TVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Gan, F. y Gaspar, B. (2007).** Manual de Recursos Humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

**Gardner, H. (1995)** Inteligencias Múltiples. La Teoría en la Práctica. Barcelona. Editorial Paidós.

**Garza, D. (2010).** *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas* (Tesis para obtener el grado de maestro en dirección empresarial con énfasis en Recursos Humanos).

Universidad Autónoma de Tamaulipas. Recuperado de:  
<http://www.fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE021.pdf>

**Garzón y Niño (2013).** *Percepción del clima organizacional en una empresa de vigilancia Y seguridad privada Bogotá*. Universidad Santo Tomás. Recuperado de:  
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3594/Garzonsindy2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Goleman, D. (1995).** *Inteligencia Emocional: por qué es más importante que el cociente intelectual*. New York: Bantam.

**Goleman D. (1999).** *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Kairos, Barcelona.

**Gonzales, P. (2013).** *Comunicación organizacional formal*.

**González, R., y Salazar, F. (2008).** *Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación*. (Tesis de pregrado). Universidad de Oriente Núcleo de Sucre. Recuperado de:  
<http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Raisirys-Gonz%C3%A1lez.pdf>

**Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014).** *Metodología de la investigación*. (6° ed.) México D.F., México: Mc Graw Hill.

**Juárez, M. (2017).** *Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja* (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración). Universidad César Vallejo. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7172/JUAREZ\\_EM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7172/JUAREZ_EM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Larrain, A. (2017).** *El clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Salas* (Tesis para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/991/1/TL\\_LarrainOlivosAndersonSamir.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/991/1/TL_LarrainOlivosAndersonSamir.pdf)  
.pdf

- Loza, S. (2016).** *Clima Laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de AYMESSA S.A* (Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicología Industrial). Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7336/1/T-UCE-0007-410i.pdf>
- Mayer, J. & Salovey D. (1993).** *Inteligencia Emocional*. Paidós
- Mayer, J. & Salovey D. (2001).** Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*.
- Millan, J. y Montero, M. (2017).** *Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL\\_MillanLobatonJannet\\_MonteroCajusaolMarilyn.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf)
- Monje, D. y Flores, E. (2012).** *Diferencia en la comunicación intrapersonal e interpersonal*. Barcelona: Océano.
- Morote, B. (2016).** *Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016* (Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud). Universidad César Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8684/Morote\\_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8684/Morote_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Núñez, A. (2012).** *Comunicación intrapersonal e interpersonal*. Barcelona: Océano
- Palma, S. (2004).** *Escala clima laboral CL-SPC*. 1° Edic. Lima. Recuperado de: [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Pérez, E. (2016).** *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: Caso Sipan Distribuciones S.A.C – Chiclayo* (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Católica Santo

Toribio de Mogrovejo. Recuperado de:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL\\_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf)

**Ramos, E. (2016).** *El clima institucional y la inteligencia emocional de los docentes de la Red 01 UGEL Ventanilla, 2016* (Tesis para optar el grado académico de: Maestra en educación con mención en docencia y gestión educativa). Universidad César Valejo. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8761/Ramos\\_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0YyQVS8tIZAJbTiUp6XkfTKcU8RrmyxzsJEJsrfiYRHih6JBGhsqk-4E](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8761/Ramos_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0YyQVS8tIZAJbTiUp6XkfTKcU8RrmyxzsJEJsrfiYRHih6JBGhsqk-4E)

**Rico, C. (09 de agosto de 2015).** *La meta de los empleados colombianos es cambiar de trabajo.* El Tiempo. Recuperado de:  
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16210710>

**Romero, H. (2016).** *Inteligencia Emocional Y Clima Organizacional de los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango* (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>

**Soberantes, L. y de la Fuente, A. (julio, 2013).** *El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones.* Revista Internacional, La nueva Gestión Organizacional. Recuperado de:  
[https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI\\_GestEmp/lucia\\_sob/2.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf)

**Tamayo, M. (2003).** *El proceso de la investigación científica.* Editorial: Limusa SA. De Cv. Grupo Noriega Editores. Recuperado de:  
<https://es.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientifica-mario-tamayo-y-tamayo1>

**Ugarriza N. (2014).** *La Evaluación de la inteligencia emocional a través del Inventario de Barón (I-CE) en una muestra de Lima metropolitana.* Revista Redalyc. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>.

**Varas, M. (2014).** *Inteligencia Emocional Y Clima Organizacional en los Docentes de una Institución Educativa Estatal de Trujillo* (Tesis para optar el título de

Licenciado en Psicología). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1788/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_INT  
ELIGENCIA.EMOCIONAL\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL%20\\_TESIS.pdf?fbclid=IwAR0rk0Yd3BLbcpm70gSqrRQN0jH7z9EoEAYplRVkZsDwxrd\\_m9cKz](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1788/1/RE_PSICOLOGIA_INT<br/>ELIGENCIA.EMOCIONAL_CLIMA.ORGANIZACIONAL%20_TESIS.pdf?fbclid=IwAR0rk0Yd3BLbcpm70gSqrRQN0jH7z9EoEAYplRVkZsDwxrd_m9cKz)  
Bueig

**Villarreal, G. (2017).** *Clima Laboral E Inteligencia Emocional en una Empresa Privada de Lima Metropolitana.* (Tesis para optar el grado académico de maestro en psicología organizacional). Universidad San Martín de Porres. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3128/3/villarreal\\_cg.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3128/3/villarreal_cg.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1 Ficha técnica de Inventario de Inteligencia Emocional

#### Ficha Técnica

Nombre : Inventario de Inteligencia Emocional

Autor : Reuven Baron.

Procedencia : Toronto Canadá

Adaptación Peruana: Nelly Ugarriza Chavez.

Aplicación : Sujetos de 16 años a más.

Tiempo de Aplicación: 30 a 40 minutos aproximadamente.

Corrección : Se califica digitalizando la calificación a un sistema computarizado, para acceder a la puntuación por factores y la escala general de Inteligencia Emocional.

Puntuación : menos y 84 puntos capacidad emocional muy subdesarrollada, 85 a 115 puntos capacidad emocional adecuada o buena, 116 a más puntos capacidad emocional muy desarrollada.

Ámbito de Aplicación: Trabajadores dependientes.

Baremos Peruanos : Muestra Lima Metropolitana

Significación : Estructura factorial 5 componentes, 15 subcomponentes

Los cinco principales componentes conceptuales de la inteligencia emocional y social que involucran los quince factores medidos por el Bar-On.

Componente Intrapersonal: área en la cual reúne los siguientes subcomponentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia. Este componente se describen a personas con capacidad de expresar sus sentimientos, y se describen como personas fuertes e independientes al poder tomar una decisión o enfrentar alguna situación que pueda suceder en la organización. Tiene la habilidad de comprenderse a sí mismo logrando estar en contacto con sus sentimientos y se sienten positivos con las actividades que realizan.

Componente interpersonal: área en la cual reúne los siguientes subcomponentes: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal. Este componente puede ser descrito como aquellas personas que son capaces de establecer y conservar las relaciones interpersonales mutuamente satisfactorias y a la vez, permite identificar a aquellas personas confiables que colaboran y que son miembros constructivos en los grupos personales, laborales y sociales; estas personas se desenvuelven bien en empleos que requieren la interacción con otros y sobre todo en el trabajo en equipo.

Componente de adaptabilidad: área en la cual reúne los siguientes subcomponentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas. Este componente puede describirse como la capacidad de las personas para poder adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera efectiva las situaciones problemáticas y por lo general tienen el perfil de individuos flexibles, realistas, efectivos para entender dichos escenarios y hábiles para llegar a soluciones adecuadas en las diferentes situaciones que se le presente en la organización. Por lo que intentan resolver problemas y salir sin consecuencias perjudiciales de dichos escenarios.

Componente de Manejo del Estrés: área en la cual reúne los siguientes subcomponentes: tolerancia al estrés y control de impulsos. En este componente pueden incluirse personas con mentalidad positiva o con poder de resistir el estrés sin perder el control; son personas totalmente calmadas que tienen la capacidad de trabajar bajo presión ya que cuentan con un buen control de los impulsos rara vez se impacientan, sobresaltan o pierden el control.

Componente Estado de Ánimo General: área en la cual reúne los siguientes subcomponentes: optimismo y felicidad. En este componente podemos incluir a las personas que tienen la capacidad de disfrutar de la vida y el poder de sentirse contentos en general; estos colaboradores tienen un nivel muy desarrollado para poder sentirse alegres, positivos, optimistas en las actividades, funciones y tareas que pueden realizar dentro de la organización.

Validez:

El examinar la validez del ICE de Bar-On significa particularmente corroborar el éxito de la evaluación del objeto para lo que fue diseñado (es decir, la inteligencia emocional y sus componentes factoriales). Se realizaron nueve tipos de estudios de validez: validez del contenido, validez aparente, validez de los factores, validez de la construcción, validez convergente, validez divergente, validez del criterio de grupo, validez discriminante y validez predecible. Estos estudios específicos de validez se realizaron para observar si los ítems parecían estar (validez aparente) capturando la naturaleza de cada escala y subescala (validez del contenido), examinar el nivel en el cual la estructura original del cuestionario es confirmada (análisis de los factores), verificar el nivel en el que las subescalas están midiendo lo que, se supone, deben medir en vez de algo más (construcción, convergente, divergente y validez del criterio de grupo) y evaluar el nivel en el cual pueden identificar y distinguir entre personas que son más emocionalmente inteligentes de las que son menos emocionalmente inteligentes (validez discriminante) y si ellos pueden predecir la conducta emocionalmente inteligente en el futuro (validez predecible). (Anexo 2)

## Confiabilidad

La confiabilidad indica el grado del cual las diferencias individuales en los resultados de las pruebas son atribuibles a diferencias “reales” en las características que se encuentran bajo consideración (Anastasi 1988). Se realizaron dos tipos básicos de estudios sobre la confiabilidad del ICE: consistencia interna y confiabilidad de la reprobación. (Anexo 2)

Según población objetivo:

La muestra para objeto de la investigación estuvo constituida por 10 Colaboradores de una empresa de Seguridad.

Posteriormente se determinó que el instrumento posee validez de criterio mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un nivel ,939 (Anexo 3).

Pautas para la corrección y puntuación del I-CE

La calificación del Inventario de Cociente Emocional (I-CE) comprende: La evaluación de la validez de los resultados la obtención de los puntajes directos y estándares para los subcomponentes y componentes y la obtención del cociente emocional total y de los percentiles. Todos estos datos se obtienen directamente de un sistema computarizado.

Para la conversión de los puntajes directos en percentiles y puntajes de escala para los subcomponentes, se han usado las tablas elaboradas para las muestras de tipificación peruanas.

Los puntajes estándar fueron calculados a partir de los puntajes directos de modo tal que cada componente y cada escala tenga la misma media (o promedio) (100) y desviación estándar (15). Estas conversiones en puntajes estándar facilitan la comparación entre los puntajes alcanzados en las diversas escalas dentro de la misma persona o con otros participantes pertenecientes a la misma población (comparaciones intra e intersujetos).

Es conveniente destacar que la interpretación será más exacta si los puntajes estándares son calculados teniendo en cuenta normas de género y edad obtenidos de una muestra representativa de la población. (Anexo 4)

Forma de interpretación

Los puntajes de escala altos alcanzados en el I-CE indican que las habilidades emocionales que están siendo medidas son adecuadas, están bien desarrolladas y que funcionan de manera eficiente; los puntajes de escala bajos significan deficiencia y plantean la necesidad de mejorar las competencias y habilidades particulares para enfrentar las exigencias del entorno. Los resultados “alto” y “bajo” identifican la distancia a la que se encuentran por debajo de una desviación estándar (15 puntos) deben ser considerados significativos. (Anexo 5)

Baremos

En la presente edición del Inventario de ICE de Bar-On, se han incluido baremos, obtenidos en una muestra de jóvenes y adultos de la ciudad de Lima Metropolitana.

## Anexo 2 Confiabilidad y validez Baron Ice

Coeficientes alfa de Cronbach para los componentes y subcomponentes del I-CE	
I-CE	ALFA DE CRONBACH
CE – Total	0.93
Componentes:	
Intrapersonal	0.91
Interpersonal	0.86
Adaptabilidad	0.77
Manejo del estrés	0.86
Estado de ánimo general	0.86
Subcomponentes:	
Comprensión de sí mismo	0.73
Asertividad	0.68
Autoconcepto	0.85
Autorrealización	0.76
Independencia	0.57
Empatía	0.70
Relaciones interpersonales	0.76
Responsabilidad social	0.72
Solución de problemas	0.60
Prueba de la realidad	0.72
Flexibilidad	0.48
Tolerancia al estrés	0.78
Control de impulsos	0.85
Felicidad	0.78
Optimismo	0.79
Ponderada basándose en la distribución de edades en ENAHO (INEI 99)	

## Anexo 3 Validez según la Población Objetivo

Estadísticas de fiabilidad		SEGÚN EL SPSS
Alfa de Cronbach	N de elementos	
0.939	133	

#### Anexo 4 Pautas de Interpretación Bar-On Ice

<i>Puntajes Estàndares</i>	<i>Pautas de Interpretaciòn</i>
<i>130 y mäs</i>	<i>Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta. Capacidad emocional inusual.</i>
<i>115 a 129</i>	<i>Capacidad emocional desarrollada: Alta. Buena capacidad emocional.</i>
<i>86 a 114</i>	<i>Capacidad emocional adecuada: Promedio.</i>
<i>70 a 85</i>	<i>Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio.</i>
<i>69 y menos</i>	<i>Necesita mejorar: Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.</i>

#### Anexo 5 Formas de interpretación del Bar-On Ice

<b>Valores</b>	<b>Interpretaciòn</b>
<b>116 y mäs</b>	<b>Capacidad emocional muy desarrollada.</b>
<b>85 – 115</b>	<b>Capacidad emocional adecuada. Buena.</b>
<b>84 y menos</b>	<b>Capacidad emocional por mejorar.</b>

## **Anexo 6 Ficha técnica de Escala Clima Laboral CL-SPC**

### Ficha Técnica

Nombre : Escala Clima Laboral CL SPC

Autor : Sonia Palma Carrillo

Procedencia : Lima - Perú

Aplicación : Colectivo e individual.

Tiempo de Aplicación: 15 a 20 minutos aproximadamente.

Corrección : Se califica digitalizando la calificación a un sistema computarizado, para acceder a la puntuación por factores y la escala general de clima.

Puntuación : 1 a 5 puntos según el tipo de respuestas.

Puntuación máxima: 210 puntos para la escala general, 41, 43, 45 y 46 puntos para cada uno de los factores.

Ámbito de Aplicación: Trabajadores dependientes.

Baremos Peruanos: Muestra Lima Metropolitana

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

- Autorrealización: Percepción del cliente interno acerca de las oportunidades que el medio laboral ofrezca. Favoreciendo el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
- Involucramiento Laboral: Reconocimiento de los valores organizacionales y compromiso total para el crecimiento de la organización.
- Supervisión: Percepciones de funcionalidad y significación de superiores en el control de la actividad laboral. En tanto, existe relación de apoyo y direccionalidad para las tareas que son parte de su día a día laboralmente hablando.
- Comunicación: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información. Información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

- Condiciones Laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

- Validez:

Según: Sonia Palma Carrillo

La escala Clima Laboral CL –SPC se sometió al Test de Kaiser-Meyer Olkin obteniendo un nivel de ,980 lo que constata el ajuste de la muestra para efectos del análisis factorial. (Anexo 7)

Según población objetivo: 45

La muestra para objeto de la investigación estuvo constituida por 10 Colaboradores de una empresa de Seguridad.

Posteriormente se determinó que el instrumento posee validez de criterio mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un nivel ,102 (Anexo 8).

- Confiabilidad

Según: Sonia Palma Carrillo:

Los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el Programa SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Slip Half de Gutman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de ,97 y ,90 respectivamente, lo que permite una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es fiable. (Anexo 9)

Según población objetivo:

Para precisar la confiabilidad del cuestionario, se utilizó el índice de consistencia interna alfa de Cronbach (a través del método de las varianzas de los ítems), consiguiéndose tal resultado como: un índice general de 0,95 y también por factores lo que evidencia que el instrumento es confiable.

- Forma de Calificación

La corrección se realiza por computadora de acuerdo a los siguientes pasos: Paso J: Si la aplicación es manual, ingresar en Plantilla CL-SPC las puntuaciones del 1 al 5 (Ninguno o Nunca (1), Poco (2), Regular o Algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5)); si es por computadora, las calificaciones se registrarán automáticamente.

El resultado se va obteniendo conforme se ingresan los puntajes del 1 al 5. (Anexo 10)

- Forma de interpretación

La explicación de la categoría diagnóstica está fundamentada en las puntuaciones directas y puede tener en cuenta la localización percentilar como alusión a la percepción del examinado

en relación a la muestra de tipificación, La interpretación incorpora recomendaciones para empezar a actuar en favor de la organización (Anexo 11).

- Baremos

Según: Sonia Palma Carrillo:

En la presente edición de la Escala Clima Laboral CL – SPC, se incluyeron baremos, obtenidos en una muestra de trabajadores dependientes, los datos examinados con el Programa Estadístico SPSS, teniendo como objetivo estimar los estadísticos para los propósitos del presente trabajo. El test de Kolmogorov – Sminorv evidenció normalidad en la distribución de los datos.

Según baremos de población:

Una vez corregido el cuestionario, se utilizó el programa SPSS para determinar el puntaje máximo de la Escala de Clima Laboral CL-SPC, así como también los puntajes máximos de cada factor, según los resultados obtenidos en la población trabajada.

#### **Anexo 7 Validez Segun Sonia Palma Carrillo - CL.**

	Coeficientes
Medida de adecuación Kaiser Meyer	980
Test de Esfericidad de Barlett	44751.69
Nivel de significación	000

#### **Anexo 8 Validez según Poblacion Objetivo**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		<b>SEGÚN EL SPSS</b>
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>	
<b>0.102</b>	<b>50</b>	

### Anexo 9 Confiabilidad Según Sonia Palma Carrillo - CL.

Método de análisis	Escala DO-SPC
Alfa de Cronbach	97
Split Half de Guttman	90

### Anexo 10 Forma de calificación

Ítems	P. Directo	Ítems	P. Directo
1		26	
2		27	
3		28	
4		29	
6		30	
7		31	
8		32	
9		33	
10		34	
11		35	
12		36	
13		37	
14		38	
15		39	
16		40	
17		41	
18		42	
19		43	
20		44	
21		45	
22		46	
23		47	
24		48	
25		49	
		50	

PUNTAJE DIRECTO	DIAGNÓSTICO
Realización personal PC	
Involucramiento laboral PC	
Supervisión PC	
Comunicación PC	
Condiciones laborales PC	

## Anexo 11 Forma de Interpretación

Interpretación CL - SPC	
ÁREA I Realización Personal	Intervención organizacional sugerida
ÁREA II Involucramiento laboral	Intervención organizacional sugerida
ÁREA III Supervisión	Intervención organizacional sugerida
ÁREA IV Comunicación	Intervención organizacional sugerida
ÁREA V Condiciones laborales	Intervención organizacional sugerida
PUNTAJE TOTAL	Intervención organizacional sugerida

## CUESTIONARIO TEST BARON ICE

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

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

### INSTRUCCIONES

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

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

RPTA

1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	
2	Es duro para mí disfrutar de la vida.	
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	
5	Me agradan las personas que conozco.	
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	
9	Reconozco con facilidad mis emociones.	
10	Soy incapaz de demostrar afecto.	
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.	
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	
16	Me gusta ayudar a la gente.	
17	Me es difícil sonreír.	
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	
19	Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	

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

21	Realmente no sé para que soy bueno(a).	
22	No soy capaz de expresar mis ideas.	
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	
24	No tengo confianza en mí mismo(a).	
25	Creo que he perdido la cabeza.	
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	
28	En general, me resulta difícil adaptarme.	
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	
34	Pienso bien de las personas.	
35	Me es difícil entender como me siento.	
36	He logrado muy poco en los últimos años.	
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).	
40	Me tengo mucho respeto.	
41	Hago cosas muy raras.	
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.	
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	
47	Estoy contento(a) con mi vida.	
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	
49	No puedo soportar el estrés.	
50	En mi vida no hago nada malo.	

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

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

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

82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.	
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	
88	Soy consciente de lo que está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	
89	Para poder resolver una situación que se me presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	
90	Soy capaz de respetar a los demás.	
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.	
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.	
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	
94	Nunca he violado la ley.	
95	Disfruto de las cosas que me interesan.	
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	
97	Tiendo a exagerar.	
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.	
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	
101	Soy una persona muy extraña.	
102	Soy impulsivo(a).	
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	
107	Tengo tendencia a depender de otros.	
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	
112	Soy capaz de dejar de fantasear para poner a volverme en contacto con la realidad.	

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

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

# CL - SPC

Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	2	3	4	5

1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10	Los objetivos del trabajo son retadores.	
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	
19	Existen suficientes canales de comunicación.	
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	

# CL - SPC

Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	2	3	4	5

29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30	Existe buena administración de los recursos.	
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	
48	Existe un trato justo en la empresa.	
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	