



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
PSICOLOGÍA**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL  
EN LOS TRABAJADORES DE TAXIS DEL  
DISTRITO DE SAN BORJA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**KARINA GRISELDA MARTÍNEZ RIOFRÍO**

**ASESORES:**

**Dr. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA**

**Mg. JUAN KANEKO AGUILAR**

**Lima – Perú**

**2012**

## DEDICATORIA

*La presente investigación va dirigida a mis queridos padres, que con su esfuerzo ayudaron a formarme y a seguir mis objetivos. Les agradezco por su orientación y su apoyo incondicional por motivarme a cumplir mis metas propuestas.*

*A mi hermana por su apoyo constante en mis objetivos.  
A toda mi familia y amigos les agradezco por su amistad y apoyo incondicional que dieron durante todo este tiempo.*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradezco profundamente a Dios por darme fortaleza para la culminación de mis objetivos y a todas las personas que apoyaron que tal investigación llegue a su término.

Agradezco al Dr. José Vallejos Saldarriaga y al Mg. Juan Kaneko Aguilar que me asesoraron, que con consejos y aportaciones me apoyaron a culminar dicha investigación

## PRESENTACIÓN

Para lograr el éxito individual y laboral, es necesario tener un nivel aceptable de inteligencia emocional que nos permita reconocer las propias emociones, controlar los sentimientos y las emociones que tenemos y utilizarlos para el beneficio propio. Las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando. En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos o con los demás. Esta exigencia abarca todos los sectores laborales, tanto el privado como el público, el personal de empresas de productos y de servicios. Una de las poblaciones que necesitan un nivel de Inteligencia Emocional elevado, son el personal que labora en empresas de transporte, quienes muchas veces no poseen la capacidad o destreza, que le permite al individuo, conocer y manejar sus propios sentimientos, del mismo modo interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirse satisfecho y ser eficaz en la vida, así como, crear hábitos mentales que favorezcan su propia productividad. Todo lo anteriormente mencionado afecta directamente sobre el Clima Organizacional, tal es el caso de la motivación y las habilidades sociales, los cuales no se encuentran en los niveles óptimos de actuación, afectando directamente los niveles de responsabilidad y manejo de conflictos, repercutiendo sobre el clima laboral.

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y Clima Laboral en trabajadores de taxis del Distrito de San Borja. El proceso de Investigación propiamente dicho, se compondrá de cuatro capítulos para su desarrolló y resolución respectiva, dentro de los cuales son: En el primer capítulo se desarrolla el problema, se explica las razones o causas de su elección, se da a conocer la importancia y la justificación del estudio de dichas variables así como los antecedentes tanto internacionales como nacionales. En el segundo capítulo se da a conocer el marco teórico de las variables, en donde se van a explicar las diferentes teorías o enfoques que existen de la Inteligencia Emocional y Clima Laboral, así mismos se da a conocer las definiciones conceptuales, de cada variable usada en el presente estudio. En el tercer

capítulo, se desarrolla el Marco Metodológico, se propone las hipótesis: general y específicas, se dan las definiciones conceptual y operacional de cada variable de estudio, también se explica el tipo de estudio de la investigación, la muestra, los instrumentos utilizados y el método que se utilizó para llegar a obtener los resultados. En el cuarto capítulo se detalla la descripción y la discusión de resultados.

El presente trabajo, tiene como fin el proporcionar a la organización información adecuada la formulación de programas tendientes el desarrollo de la Inteligencia Emocional, de tal manera que estas jueguen a favor de su nivel de desempeño y percepción del Clima Laboral.

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en trabajadores de una empresa de taxis del Distrito de San Borja. El diseño de la investigación fue correlacional, tomando una muestra representativa de 133 trabajadores, de ambos sexos, de diferentes niveles socioeconómicos y niveles de instrucción. Los participantes fueron evaluados con los siguientes instrumentos: Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (2004) y el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron (1997). El análisis estadístico reveló que no existe relación entre Inteligencia emocional y Clima Laboral en trabajadores de taxis del Distrito de San Borja ( $p > 0.05$ )

Palabras clave: *Inteligencia Emocional, Clima Laboral*

## ABSTRACT

This study was a determined objective about the relationship between emotional Intelligence and climate job about taxi drivers in san Borja district. The kind of investigation was based on a designed description correctional. it takes a representative sample and aproximately one hundred and thirty three hardworkers, both genre difference levels such as economics and education. The Participants were evaluated for the following scales of climate jobs by Sonia Palma in (2004) and emotional intelligence inventory by baron in (1997). A statical analysis develops that have not exist relationship between emotional intelligence and climate job by taxi drivers in San Borja district (0.0870).

**Key words:** Emotional intelligence, Climate job