

**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE**  
**PSICOLOGÍA**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CLIMA LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL**  
**PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA**  
**DISTRIBUIDORA DE LIMA METROPOLITANA**

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

**AUTOR:**

**ADRIANA CELESTE SÁENZ PALOMINO**

**ASESORES:**

**DR. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA**

**MG. LUIS BARBOZA ZELADA**

**LIMA - PERÚ**

**2013**

## **DEDICATORIA**

*A Dios, que siempre me da la fortaleza necesaria para seguir adelante con mis proyectos y alcanzar mis metas, a mi familia por el constante apoyo que me brindaron a lo largo de mi carrera profesional, a mis amigas(os) que supieron entender este largo tiempo de ausencia y me brindaron palabras de aliento y optimismo, a mis asesores quienes me ayudaron y brindaron las herramientas necesarias para la elaboración de este trabajo de investigación.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por ser mi guía en el camino y porque en todo momento me dio fuerzas para seguir adelante pese a todas las adversidades que se presentaron.

A mi familia, en especial a mi abuelita Fara y mi mamá Frida, quienes estuvieron a mi lado la mayor parte del tiempo cuando redactaba este trabajo y se desvelaban conmigo para brindarme sus atenciones, sus palabras de aliento, sus oraciones y su gran amor de madre.

A los docentes de la facultad de Psicología de la UCV, por su contribución en mi formación académica; a mi asesor Mg. Luis A. Barboza Zelada y al Dr. José Vallejos Saldarriaga con el apoyo de mi trabajo de investigación.

Al Dr. Pedro Jaramillo Arica por su aporte con las herramientas necesarias para la ejecución del presente trabajo.

## **PRESENTACIÓN**

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado "CLIMA LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE LIMA METROPOLITANA", elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciada en Psicología.

El presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre ambas variables psicológicas y que a partir de los resultados se podrán sugerir alternativas de solución elaborando posibles programas de intervención orientados a generar bienestar o calidad de vida del talento humano en su entorno laboral.

Pongo a consideración de su criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la investigación.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y la inteligencia emocional en el personal administrativo de una empresa distribuidora de la ciudad de Lima Metropolitana tomando como base de muestra representativa a 210 trabajadores administrativos de ambos sexos, cuyas edades fluctúan entre los 23 y 64 años de edad, a quienes se les aplicó dos instrumentos: Escala de Clima Social Laboral en el Trabajo (WES) de Moos y Trickett y el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron, adaptado en el Perú por Nelly Ugarriza.

Entre los resultados más saltantes encontrados podemos precisar que no existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la inteligencia emocional; se halló un clima laboral promedio al igual que en la variable de Inteligencia Emocional, en la muestra investigada.

Palabras Clave: *Clima laboral - Inteligencia emocional*

## ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between the work environment and emotional intelligence in the administrative staff of a distribution company in the city Metropolitan Lima based representative sample of 210 administrative workers of both sexes, whose ages range between 23 and 64 years of age, to whom was applied two instruments: Social Climate Scale Work at Work (WES) Moos and Trickett and The Baron Emotional Intelligence Inventory, adapted in Peru by Nelly Ugarriza. This type of study within organizations provides the means to identify and solve problems better, since it is assumed as valid and accurate information, which allows us to reach a better diagnosis and to develop alternative solutions.

Among the most relevant results found, we can specify that there is any statistically significant relationship between the work environment and emotional intelligence was found average labor climate like in the variable of Emotional Intelligence in the sample investigated

Key words: *Work Environment - Emotional Intelligence*