



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Inteligencia Emocional y Clima Laboral de los conductores de la  
Empresa Flores Hermanos SRL Trujillo 2020”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORES:**

Campos Valdiviezo, Jhenny Esperanza ([ORCID: 0000-0002-6620-3922](https://orcid.org/0000-0002-6620-3922))

Saldívar Vásquez, Talía ([ORCID: 0000-0002-9359-288X](https://orcid.org/0000-0002-9359-288X))

**ASESOR:**

Dr. Guevara Ramírez, José Alexander ([ORCID: 0000-0001-7332-0978](https://orcid.org/0000-0001-7332-0978))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

**TRUJILLO – PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida, por iluminarnos y bendecirnos día a día, por su bendito amor que nos da, por ser nuestra guía en cada momento y brindarnos siempre sabiduría para tomar las mejores decisiones y lograr alcanzar una de nuestras metas.

A nuestros padres José Saldívar; Agustín Campos, María Valdiviezo, a nuestros hermanos, abuelos y sobrinos por su inmenso amor, sacrificio y dedicación; Por ser un soporte fundamental a largo de nuestras vidas, también en especial a mi madre Nélide Vásquez que está en el cielo y que siempre estuvo a mi lado dándome ánimos cuando sentía que todo se derrumbaba.

A nuestros docentes por brindarnos su dedicación y enseñanza para ser mejores personas, a nuestra casa de estudios por acogernos durante todos estos años y brindarnos las mejores oportunidades.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios Todopoderoso por iluminarnos y ser guía de nuestro camino, brindándonos y protegiéndonos con su enorme amor, dándonos la fortaleza divina para poder culminar esta etapa de nuestra vida profesional.

Al Dr. Guevara Ramírez José Alexander, por guiarnos en la elaboración de esta investigación, gracias a sus conocimientos, experiencia y sobre todo por la amistad ofrecida, por esas expresiones de apoyo que nos sirvió como impulso para la culminación de nuestro trabajo.

Al señor Sergio Flores gerente general de la empresa de transportes Flores Hermanos S.A.C, por habernos permitido realizar las encuestas a los conductores de la empresa Flores Hermanos Trujillo y por habernos brindado su confianza, muchas gracias. Expresamos nuestro total agradecimiento de manera general a todos aquellos que nos ayudaron y colaboraron en el desarrollo de esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN .....	8
II.	MARCO TEÓRICO .....	13
III.	METODOLOGÍA.....	19
3.1.	Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2.	Variables y operacionalización.....	20
3.3.	Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	20
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5.	Procedimientos.....	21
3.6.	Método de análisis de datos.....	21
3.7.	Aspectos Éticos.....	22
IV.	RESULTADOS .....	23
V.	DISCUSIÓN.....	39
VI.	CONCLUSIONES.....	45
VII.	RECOMENDACIONES .....	46
VIII.	REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS .....	47
IX.	ANEXOS.....	39

## INDICE DE TABLA

Tabla 1: Nivel de puntuación de la variable Inteligencia Emocional .....	23
Tabla 2: Nivel de puntuación de la Variable Clima Laboral .....	24
Tabla 3: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión motivación. ....	25
Tabla 4: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión comunicación .....	25
Tabla 5: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión autorrealización .....	26
Tabla 6: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión relaciones humanas.....	27
Tabla 7: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión Dirección .....	28
Tabla 8: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión control. ....	28
Tabla 9: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión objetivos .....	29
Tabla 10: Kolmogórov-Smirnov de la variable inteligencia emocional y sus variables.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabla 11: Relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL Trujillo 2020. ....	39

## RESUMEN

La presente investigación fue elaborada con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL Trujillo – 2020. El método de estudio fue aplicada, no experimental, transversal y correlacional, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta, cuya población fue a los 60 conductores de la empresa. Los resultados estadísticos para la variable Inteligencia Emocional fueron de 70% (Mala), 13% (Buena), 10% (Muy Mala), 5% (Buena) y 1.7% (Muy Bueno); Mientras que para la variable de Clima Laboral los resultados fueron 56.7% (Frecuentemente), 30% (Siempre) y 13.3 % (A veces). Se optó por la prueba Rho de Spearman para demostrar la relación en la cual demuestra que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,390\*\*, con una significancia de 0,002 que es menor al 0,01 de significancia estándar. De tal manera se acepta la hipótesis general (Hi) por lo tanto si existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional con el clima laboral. Por lo tanto, se concluye que: La inteligencia emocional incide significativamente en el clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL Trujillo - 2020.

**Palabras Clave:** Inteligencia Emocional, Clima Laboral, Conductores.

## ABSTRACT

This research was carried out with the objective of determining the relationship between emotional intelligence and the work environment of the drivers of the company Flores Hermanos SRL Trujillo - 2020. The study method was applied, non-experimental, cross-sectional and correlational, using as a technique data collection survey, whose population was the 60 drivers of the company. The statistical results for the Emotional Intelligence variable were 70% (Bad), 13% (Good), 10% (Very Bad), 5% (Good) and 1.7% (Very Good); While for the variable of Work Climate the results were 56.7% (Frequently), 30% (Always) and 13.3% (Sometimes). The Spearman Rho test was chosen to demonstrate the relationship in which it shows that there is a low positive correlation, with a correlation coefficient of 0.390 \*\*, with a significance of 0.002 that is less than 0.01 of standard significance. In this way, the general hypothesis (Hi) is accepted, therefore if there is a direct and significant relationship between emotional intelligence and the work environment. Therefore, it is concluded that: Emotional intelligence significantly affects the work environment of the drivers of the company Flores Hermanos SRL Trujillo – 2020.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Work Climate, Drivers.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en la ciudad de Lima cuando se habla de problemas en el transporte, lo más común es que se culpe a los prestadores de servicio como son los conductores, ya que normalmente son quienes se estresan por el tráfico, el apuro o tardanza de los pasajeros, como también las condiciones del vehículo. Diario Gestión (2019) Indica que “Hay estadísticas hasta el 40% de la población peruana tienen algún tipo de enfermedad mental que se demuestran con actos de frustración y poca tolerancia” por esa razón la inteligencia emocional es muy importante en los conductores generando a las personas a tener conocimientos y control de sus emociones, esto conlleva a tener un adecuado equilibrio emocional y así poder evaluar la conducta de los colaboradores para poder entender a los demás. A través de una correcta inteligencia emocional también se puede lograr la motivación a todas las personas en general, existen personas con alto coeficiente intelectual y cuando realizan un proyecto no logran sus objetivos por la falta de control de sus emociones, muchas veces se tiene la capacidad pero no se puede poner en práctica, por otro lado existen otras personas que no tienen el conocimiento, pero pueden poner en práctica lo cual tienden a controlar sus emociones generando que se adapten mejor en sus actividades para poder lograr el éxito deseado.

En la ciudad del Cusco es un caos en cuanto al sistema de transporte a causa de la sobrepoblación de vehículos de servicio urbano, taxi o servicio particular, ya que para los conductores es complicado realizar su trabajo en horas punta por lo cual cobran un poco más de la tarifa habitual, en estos casos existe un control por parte de la agencia en donde trabajan y muchas veces se incumple las reglas ocasionando diferencias entre compañeros; Esta es la razón por la cual el mal comportamiento de los colaboradores afecta el buen funcionamiento de la organización a través del trabajo diario, esto contribuye a la felicidad de los colaboradores y por ende en el rendimiento, al momento de evaluar el clima laboral de una empresa se conocen los problemas entre colaboradores o en la organización, esto permite tomar nuevas decisiones para crear un buen clima laboral armonioso.



En la ciudad de Trujillo en el sector transporte existen problemas de comunicación entre conductores y los encargados de las agencias, ya que no se organizan al momento de recibir información por parte de sus clientes; Hay casos donde los conductores llegan tarde a la agencia para recoger a sus pasajeros como también muchas veces no llevan a sus pasajeros asignados en cada vehículo por diferentes motivos; Esto tiene que ver con una adecuada política por parte de la empresa acerca de cómo manejar correctamente la inteligencia emocional de sus trabajadores ya que es esencial en el clima laboral.

La empresa de Transportes Flores Hermanos SRL es una entidad terrestre interprovincial que se dedica a transportar pasajeros a nivel nacional, cabe mencionar que en dicha empresa se presentaban varios problemas como: La mala organización, falta de estructura orgánica, mal ambiente laboral, falta de publicidad, calidad de servicio, la influencia laboral en los conductores y desempeño laboral del personal en general, es por ello que fue importante saber a dónde investigar y a quienes investigar. Al hablar de inteligencia emocional en la empresa Flores Hermanos SRL se refería a que más de la mitad de los colaboradores tienen un deficiente en el nivel de manejo correcto de su inteligencia emocional que está relacionado con un nivel bajo de confianza en sí mismos, esto se debe a que no tienen un buen control de sus emociones presentando una precaria autoestima o motivación con el propósito de lograr los objetivos propuestos. Cabe mencionar que en dicha empresa también se generaba un mal clima laboral producto de que no había una política adecuada para implementar un buen clima dentro de la organización que permita lograr un satisfactorio aprovechamiento de la inteligencia emocional de sus colaboradores afectando así a la empresa Flores Hermanos SRL; Cabe resaltar que la inteligencia emocional posee ciertas dimensiones como la empatía, la motivación, el autoconocimiento, la autorregulación y las habilidades sociales que permite analizar qué tan importante es tener un buen comportamiento laboral en la organización teniendo en cuenta las emociones y autoestima de los trabajadores en la organización.

En la empresa de transporte Flores Hermanos SRL se generaba conflictos permanentes entre colaboradores como: La falta de adaptación al cambio, alta rotación de personal dentro de la organización, frecuente ausencia del personal,

limitado nivel de innovación, descenso en la productividad, lentitud en el cumplimiento de los objetivos, impuntualidad por parte de los colaboradores, conductas cuestionables, actitudes personales y laborales negativas debido a que la empresa no tenía una política implementada para manejar adecuadamente el tema de liderazgo, trabajo en equipo y un adecuado clima laboral que incentive a los trabajadores a un mayor rendimiento de su inteligencia emocional.

Dentro de las dimensiones del clima laboral se agrupan en cinco categorías: Liderazgo, motivación, reciprocidad, participación y comunicación.

En el estudio se formuló el siguiente problema:

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL Trujillo – 2020?

Así mismo se planteó las siguientes preguntas de investigación, las preguntas que tienen correspondencia son:

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional de los conductores de la empresa de Transportes Flores Hermanos SRL?

¿Cuál es el clima laboral de la empresa de transportes Flores Hermanos SRL?

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y las dimensiones del clima laboral de la empresa de transportes Flores Hermanos SRL?

La presente investigación según Hernández, Fernández y Batista (2014) se justifica bajo cinco criterios que son utilidad metodológica, relevancia, conveniencia, social, valor teórico e implicaciones prácticas.

La conveniencia de la investigación se justifica en las conclusiones a las que se llegó, que buscan mejorar el clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL Trujillo - 2020, aportando en la implementación de una adecuada política por parte de la empresa para fortalecer la inteligencia emocional de sus colaboradores.

Desde otro punto de vista implica la relevancia social porque este trabajo estuvo orientado para la satisfacción y beneficio de los colaboradores de la empresa y

usuarios, que se ve reflejado en un excelente servicio por parte de la empresa cumpliendo con las expectativas del cliente con el servicio brindado por la empresa.

Así mismo cumple con el criterio de implicaciones prácticas porque ayudó a resolver los problemas que existían en la empresa como: La mala organización, falta de estructura orgánica, mal clima laboral al interior de la entidad, falta de publicidad, calidad de servicio, la influencia laboral en los conductores, desempeño laboral del personal en general y mal servicio para los usuarios.

Por otro lado, también cumple con el criterio de valor teórico porque se contribuyó implementado en la empresa las dimensiones referentes a la inteligencia emocional de las cuales forman parte; la empatía, la autorregulación, la motivación, el autoconocimiento, y las conductas colectivas; que inciden en un excelente clima laboral entre todos los colaboradores de la empresa.

Finalmente cumple con el criterio de la utilidad metodológica porque empezó a aportar a la sociedad un nuevo método para enfocar esta problemática y mejorar la productividad, el clima laboral y la inteligencia emocional de muchas organizaciones, específicamente en comportamiento de los conductores de las empresas de transportes interprovinciales de pasajeros.

La presente investigación tuvo en consideración el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL Trujillo 2020.

De esta manera, también se consideraron los siguientes objetivos específicos:

Identificar el nivel de inteligencia emocional en los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL.

Identificar el clima laboral en la empresa Flores Hermanos SRL.

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del clima laboral de la empresa Flores Hermanos SRL.

En la presente investigación se formuló la siguiente hipótesis:

Hi: Si existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional con el clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL.

H0: No existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional con el clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL.

## II. MARCO TEÓRICO

Morales (2018) en su trabajo de investigación concluyó que: En la empresa tiene como estilo principal el compromiso ya que se muestran niveles altos en inteligencia emocional, esto se demuestra en el comportamiento del colaborador, además los niveles de competidor y complaciente predominan el nivel medio, por lo expuesto el carácter evasivo se da en el nivel bajo; Existe un alto nivel de inteligencia emocional en las damas, por otro lado, en los caballeros es un bajo nivel de tal manera los colaboradores masculinos generan el carácter evasivo, por lo que en las féminas el proceder de compromiso.

Gonzales (2017) en su trabajo de investigación concluyó que: La mayoría de los colaboradores se ubicaron con un alto coeficiente emocional en lo cual señala que se obtuvo el resultado esperado, así mismo el nivel medio resalta un buen índice de manejo de estrés como también ánimos generales.

Soto (2019) en su tesis concluyó que: Los principales resultados en los conductores de la empresa se percibe un nivel medio en las dimensiones de comunicación, supervisión, y autorregulación; Con un porcentaje menor con una percepción aceptable; Un porcentaje mayor de los colaboradores perciben semejanzas laborales en un nivel medio y en los porcentajes casi similares se percibe un nivel favorable y desfavorable.

Paraguay (2019) en su investigación concluyó que: Las fortalezas del clima laboral son las relaciones entre los colaboradores de acuerdo a un gran porcentaje que se obtuvo de las encuestas realizadas en lo cual se resaltó la estructura y las relaciones; Por el lado de las debilidades se resaltó la responsabilidad y las recompensas, por el lado de la productividad, el estudio revela aspectos positivos y negativos en cuanto a la tecnología existe un porcentaje mayor donde los colaboradores de la empresa indican que requieren de nuevos conocimientos para realizar sus actividades, en cuanto a las condiciones de trabajo se encuentran satisfechos, los directivos son participativos y la mayoría de la población asegura que los conductores no respetan las normas de la organización, los factores climáticos y desastres naturales que perjudican su productividad.

Castro (2015) en su tesis concluyó que: Los pilares más notables para poder brindar un excelente desarrollo de labor individual y en grupo son la responsabilidad, puntualidad y tolerancia, estos resultados fueron recogidos de una encuesta que se realizó a 160 trabajadores entre los cuales forman parte conductores y ayudantes, con un porcentaje mayor quedando demostrado que existe un impacto emocional en el desempeño laboral.

Velásquez (2015) en su tesis concluyó que: una de las variables empresariales influye significativamente en el desempeño laboral con un deficiente nivel de planificación dentro de las organizaciones con un 42% , en la función de organización con el 52% quienes perciben una organización regular como también el 55% lo califica como deficiente a la dirección de la empresa y un 49% asegura que existe un eficiente control de la gestión de organizaciones por cual se sugiere plantear nuevas estrategias para mejorar la gestión empresarial que será reflejado el desempeño laboral de sus colaboradores.

Uceda (2016) en su trabajo de investigación que fue realizada en la ciudad de Trujillo determinó que la inteligencia emocional influye mucho en los trabajadores de una organización es por ello que para poder tener un buen clima laboral es necesario tener en cuenta ciertos criterios de conocimientos en cierta manera, esta investigación va a permitir analizar si hay relación entre clima laboral e inteligencia emocional de la empresa de Flores Hermanos en la ciudad de Trujillo.

Luzuriaga (2015) menciona la clave para afrontar el éxito en el mercado laboral, es necesario priorizar una enseñanza integral para obtener nuevos conocimientos y actitudes. El crecimiento de la inteligencia emocional y competencias emocionales apoyan a dicha formación, generando trabajadores capaces y eficientes.

Muñiz (2016) menciona que la noción de inteligencia emocional adquirió singular importancia por su aplicación valiosa en los diferentes aspectos de la sociedad en general, especialmente en la enseñanza y en el entorno laboral. Por ello, en la empresa Flores Hermanos el trabajo en equipo, el liderazgo, son uno de los principales factores para poder realizar un buen clima laboral.

Danvila y Sastre (2015) menciona que la actitud de identificar y respetar las emociones propias y ajenas tiene como finalidad un alto impacto en los logros

personales y laborales, así mismo, hace mención de las herramientas de aprendizaje que genera un interés algo en inteligencia emocional y clima laboral de los responsables del área de Recursos Humanos.

Roque (2016) señala que la inteligencia emocional es un tema recientemente explorado y explotado en estas últimas décadas y diferentes investigaciones han sido realizadas para diferenciar sus manifestaciones como: autoestima, empatía, autocontrol, toma de decisiones y autorregulación que permiten tener un buen comportamiento dentro de la organización para poder lograr un óptimo rendimiento que permita el logro de objetivos trazados.

Pérez (2014) menciona que el clima laboral es el desarrollo del trabajador, en las empresas de transporte, requieren de una adecuada capacitación en el tema de inteligencia emocional para mejorar la atención a los usuarios y poder brindar servicio de calidad.

Vera (2018) este artículo científico consiste en enfatizar la repercusión del clima laboral en el logro de objetivos y poder brindar un servicio de calidad al cliente. Por ello las empresas de transportes se esfuerzan en reforzar las conductas intelectuales de los trabajadores para que ellos den lo mejor de sí mismos en sus respectivas áreas de trabajo.

Sotelo y Figueroa (2017) sugieren que el clima organizacional en relación con la calidad de servicio, en la actualidad las empresas de transporte, ocasiona que las empresas se sumergan a una competencia entre ellas, debido a lo cual tienen que estar bien organizadas de acuerdo a sus normas y sobre todo el área de RR. HH debe emplear estrategias que permitan lograr un buen ambiente laboral tanto interno como externo de la empresa.

Maldonado y Bustamante (2006, citados por Visbal 2014) concretan que hay razones que demuestran la aplicación de una adecuada política en cuanto a un buen clima laboral teniendo en cuenta sus campos de inteligencia emocional, esto lleva a que los trabajadores puedan desempeñarse de manera afectiva logrando vencer sus dificultades personales en la cual no permitían un buen desempeño laboral.

Lourdes y Torres (2018) sugieren que uno de los procesos que se consideran en los procesos organizativos es el clima laboral, referente en una gestión empresarial del cambio y la innovación. Por su efecto inmediato adquiere relevancia, tanto como en sus mismos procesos, y en sus resultados, incidiendo de forma directa en la calidad de servicio y su adecuada organización que van a permitir un buen rendimiento laboral y emocional del trabajador.

Tirado (2015) la inteligencia emocional es una capacidad cognitiva o destreza permitiendo al ser humano tener en cuenta sus habilidades y emociones tanto de ellos como los demás y poder así sentirse satisfecho eficazmente en la vida cotidiana permitiendo una productividad efectiva.

En el estudio se consideró las bases teorías tales como de las variables de estudio en la cual se va a definir dichas variables y los indicadores tales como se menciona a continuación.

La Inteligencia Emocional es presentado por Goleman (1998, citado por Flores, 2018) el cual indica que da inicio con la conciencia de sí mismo incluyendo a la conciencia social ya que somos capaces de identificar las diferentes emociones de los demás, así mismo nuestro comportamiento y las decisiones que se tomen se basan en emociones y el impacto que causa en todo lo que nos rodea; existen cuatro dimensiones que son: Autoconciencia emocional, Auto motivación, Empatía y Habilidades sociales.

Fernández (2013) indicó estar de acuerdo con Goleman ya que indica que las competencias son adquiridas en los quehaceres cotidianos por las cuales son muy buenas para el contexto laboral como también en el día a día en las cuales se puede manejar de manera eficiente las emociones que son aprendidas en el transcurso de lo que se va viviendo.

Molero (2017) define que actualmente en la sociedad los trabajadores para poder cumplir sus objetivos deben tener en cuenta: El clima laboral dentro de la organización para poder mejorar el nivel de satisfacción de cada persona en caso contrario si los colaboradores no logran cumplir sus metas y objetivos planteados les genera estrés y ansiedad. A través de la inteligencia emocional se puede conocer el estado actual de cada trabajador, se puede concluir que la inteligencia



emocional es favorable a la canalización de frustración, así como también la facilidad al momento de tomar las decisiones de manera óptima ante las diferentes situaciones estresantes a las que se puede enfrentar diariamente generando una autosatisfacción por el trabajo propio realizado.

Rafael (2015) menciona que la cuestión de la inteligencia emocional tiene que ver con la emoción y la valoración del estado actual de un individuo y de la motivación ya sea en su entorno externo o interno, esto tiene que ver con la personalidad y el empeño de uno mismo, de esta manera la inteligencia son sensaciones permitiendo que el ser humano se adapte a las nuevas políticas de la empresa es por ello que la inteligencia emocional nos permite analizar nuestro comportamiento y poder.

Bar-On (1997, citado por Matassini, 2012) plantea que la inteligencia emocional es un grupo de conductas personales dentro de las cuales considera emocionales y sociales que influyen de manera positiva o negativa para adaptarse a las demandas y presiones del medio donde se encuentre; Entre las cuales se encuentra componentes tales como: adaptabilidad, intrapersonal, interpersonal, estado de ánimo y manejo del estrés; De esta manera se podrá evaluar el nivel de desarrollo que se aplicará el inventario de Cociente Emocional de Bar-On.

Pérez (2015) explica los importantes modelos de inteligencia emocional que se ve reflejado en los principales logros a través de las relaciones que se genera entre emoción, aprendizaje e inteligencia emocional y la neurociencia. Cabe mencionar que una adecuada inteligencia emocional influye positivamente en la forma de conducta y la manera de pensar de todo ser humano de manera eficiente logrando así el éxito deseado.

Fragoso (2015) señala que, en un mundo globalizado, las organizaciones, así como la economía están orientados a un enfoque con respecto a inteligencia emocional para obtener mejores resultados.

Goleman (2000, citado por Mayer y Salovey, 2016) una persona puede tener cierto nivel de inteligencia emocional no implica que va a dominar diferentes competencias emocionales, esto se debe al concepto de un talento adquirido a través de la inteligencia emocional logrando cumplir sus metas planteadas.

Arredondo (2016) define que clima laboral se considera una oportunidad para desarrollar habilidades y lograr buenas iniciativas en el centro de labor, tanto individual como colectivamente.

Sánchez y Retama (2000, Citado por Talledo, 2015) el clima organizacional es muy importante en la actualidad para todas las empresas que buscan mejorar su entorno, ya que de esta manera se puede aumentar el rendimiento de sus empleados. Así mismo se destaca la existencia de indefinidos sub climas coexistentes a la vez.

Méndez (2006, citado por Talledo, 2015) afirma que el ambiente que se vive en la organización es producido y percibido por los colaboradores que laboran dentro de la empresa y que se puede expresar por variables como: liderazgo, motivación, cooperación, y toma de decisiones.

Litwin y Stringer (1968, p. 89, citado por Matassini, 2012) define que el clima laboral es un concepto que se encuentra relacionado por las cualidades de sus empleados, aunque también por las políticas de la empresa; esto consta de siete dimensiones: comunicación, relaciones humanas motivación, control, objetivos, autorrealización y dirección.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

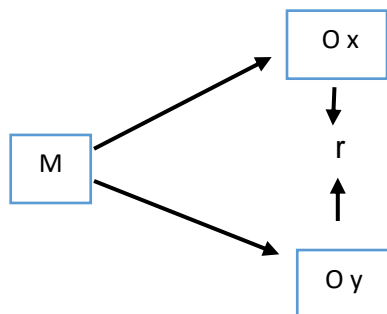
Tipo de investigación: Aplicada

Bunge (1971, citado por Campos, 2019) el tipo de investigación aplicada tiene como finalidad desarrollar casos o problemas determinados e identificables.

Diseño de investigación: Es No experimental, transversal y correlacional

Hernández, Fernández y Batista (2014) describen que en una investigación no experimental no se altera intencionalmente las variables independientes y de esta manera poder ver su efecto sobre la variable, también menciona que es de corte trasversal porque en la recolección de datos se dará en un solo momento y correlacional ya que se medirá las dos variables de estudio y se establecerá una relación estadística inferencia sin tomar en cuenta variables externas con el fin de lograr resultados pertinentes.

Esquema:



Variable X: Inteligencia Emocional

Variable Y: Clima Laboral

Siendo:

M: Conductores de la empresa Flores Hermanos SRL

O x: Inteligencia Emocional

R: Relación entre las variables

O y: Clima Laboral

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable cuantitativa 1: Inteligencia Emocional

Variable cuantitativa 2: Clima Laboral

El cuadro de operacionalización de las variables se presenta en el anexo N° 1

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **Población**

Carrasco (2015) la población es un grupo de individuos que vienen a ser las unidades de estudio que corresponden un momento espacial en donde se realiza la investigación.

Para investigar lo que corresponde a la inteligencia emocional y clima laboral la población de esta investigación estuvo conformada por todos los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL Trujillo 2021.

La población fue conformada por los 60 conductores de la empresa Flores Hermanos SRL.

#### **Muestra**

Levin y Rubín (1996, citado por Matassini, 2012) menciona que una muestra es una parte de los elementos que conforman la población, más no de todos.

Se tomó como muestra a los 60 conductores de la empresa de transporte Flores Hermanos SRL.

#### **Unidad de Análisis**

Cada conductor de la empresa de transporte Flores Hermanos SRL.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

**La encuesta:** En la variable Inteligencia Emocional se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario del test de Bar - On Ice que consta de 133 preguntas.

Para la variable Clima Laboral se hizo uso de la técnica de la encuesta y cuyo instrumento fue el cuestionario de fuente propia que consta de 21 preguntas donde la pregunta 1 hasta la pregunta 3 se enfocó en la

dimensión motivación, de la pregunta 4 a la pregunta 6 se enfocó en la dimensión de comunicación, de la pregunta 7 a la pregunta 9 se enfocó en la dimensión de Autorrealización, de la pregunta 10 a la pregunta 12 se enfocó en la dimensión Relaciones Humanas, de la pregunta 13 a la pregunta 15 se enfocó en la dimensión de Dirección, de la pregunta 16 a la pregunta 18 se enfocó en la dimensión Control, de la pregunta 19 a la pregunta 21 se enfocó en la dimensión objetivos.

**Instrumento:** El instrumento que permitió realizar la recopilación de la información es el cuestionario.

Hernández, Fernández y Batista (2014) Afirma que esta es una técnica consiste en las respuestas de los encuestados, realizando preguntas para obtener conocimiento de sus diversas opiniones sobre un tema en particular.

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se realizó la recopilación de información teórica necesaria, mediante búsquedas en motor de búsquedas web, libros, artículos y publicaciones electrónicas, investigación en la biblioteca virtual de la Universidad Cesar Vallejo para fundamentar la introducción, marco teórico y metodología.

En segundo lugar, se aplicó la encuesta, se recopiló los datos y luego se analizaron estadísticamente para interpretar los resultados.

En tercer lugar, se realizó la discusión, conclusiones y las recomendaciones que se creyeron pertinentes.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el estudio se hizo uso de la estadística descriptiva considerándose la medida de tendencia central, distribución de frecuencias, distribución de tablas o figuras.

Así mismo se utilizó la estadística inferencial en donde previamente se realizó la prueba de normalidad, para identificar la prueba de hipótesis más adecuada, sin embargo, según la teoría se recomendó utilizar la prueba de Rho Spearman con el objetivo de analizar la aceptación o negación de la hipótesis.

Vera (2018) En estadística el coeficiente de correlación de Spearman busca medir dos variables aleatorias identificando su nivel de correlación.

### **3.7. Aspectos Éticos**

El proyecto de investigación fue de carácter propio y con fiabilidad verdadera, ya que se respetó la propiedad intelectual y la legalidad de derecho de autores nombrados en la investigación, siendo referencias y citados de acuerdo a las normas APA.

Por otro lado, se respetó la identidad de cada persona al momento de aplicar la encuesta, se mantuvo bajo discreción y confidencialidad de la información recolectada entre los participantes durante la ejecución del presente trabajo.

#### IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los datos alcanzados en las encuestas realizadas a los conductores de la empresa Transportes Flores Hermanos SRL de acuerdo a cada objetivo.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de inteligencia emocional en los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL.

***Tabla 1: Nivel de puntuación de la variable Inteligencia Emocional***

Nivel	Intervalos		Inteligencia Emocional	
			F	%
Muy Malo	133	239	6	10,0
Malo	240	346	42	70,0
Regular	347	453	8	13,3
Bueno	454	560	3	5,0
Muy Bueno	561	667	1	1,7
Total			60	100.0

*Nota:* Información de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

Descripción:

De acuerdo a la muestra, 42 (70%) de los conductores mencionan que la inteligencia emocional en la empresa es mala ,8 (13%) conductores señalan que es buena 6 (10%) conductores indican que es muy mala ya que no dominan la inteligencia emocional.

Objetivo específico 2: Identificar el clima laboral en la empresa Flores Hermanos SRL.

**Tabla 2: Nivel de puntuación de la Variable Clima Laboral**

Nivel	Intervalos		Clima Laboral	
			F	%
Nunca	21	37	0	0
A veces	38	54	8	13,3
Frecuentemente	55	71	34	56,7
Siempre	72	88	18	30,0
Total	60	100.0	60	100.0

*Nota:* Información de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

Descripción.

Después de analizar las respuestas de los conductores, 34 (56,7%) indican que frecuentemente hay un buen clima laboral en su entidad y 18 (30%) sostienen que siempre hay buen clima laboral en la Empresa Flores Hermanos SRL.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del clima laboral.



**Tabla 3: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión motivación.**

		Motivación	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	de 0,238
	Inteligencia Emocional	Sig. (bilateral)	0,067
		N	60

*Nota:* Información de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

Descripción:

Se percibe que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,238, con una significancia de 0,067 que es mayor al 0,05 de significancia estándar según la prueba de Spearman.

De tal manera se afirma que no existe una relación entre la inteligencia emocional con la motivación en los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

**Tabla 4: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión comunicación**

		Comunicación	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	de ,376**
	Inteligencia Emocional	Sig. (bilateral)	,003
		N	60

*Nota:* Información de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

Descripción.

Se percibe que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,376, con una significancia de 0,003 que es menor 0.01 de significancia estándar por medio de la prueba de Spearman.

De tal manera se acepta la hipótesis específica, si existe una relación significativa y directa entre inteligencia emocional con la comunicación de clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL.

**Tabla 5: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión autorrealización**

		Autorrealización	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	,239
	Inteligencia Emocional	Sig. (bilateral)	,066
		N	60

*Nota:* Información de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL

Descripción.

Se percibe que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,239 con una significancia de 0,066 que es mayor al 0,05 de significancia estándar mediante la prueba de Rho de Spearman.

De tal manera, se determina que no existe una relación significativa entre la variable inteligencia emocional con la autorrealización del clima laboral en los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

**Tabla 6: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión relaciones humanas**

		Relaciones humanas	
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	,213
		Sig. (bilateral)	,102
		N	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01

*Nota:* Información de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

Descripción.

Se percibe que existe una correlación positiva baja, con un valor de coeficiente de correlación de 0,213 con una significancia de 0,102 que es mayor al 0,05 de significancia estándar usando la prueba de Spearman.

De tal manera se afirma que no existe una relación significativa ente la inteligencia emocional con las relaciones humanas del clima laboral en los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

**Tabla 7: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión Dirección**

		Dirección	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	,208
	Inteligencia Emocional	Sig. (bilateral)	,111
		N	60

*Nota:* Información de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

Descripción.

Se percibe que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,208 con una significancia de 0,111 que es mayor al 0,05 de significancia estándar usando la prueba de Spearman.

De tal manera se afirma que no existe una relación significativa entre la inteligencia emocional con la dirección del clima laboral en los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

**Tabla 8: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión control.**

		Control	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	,266**
	Inteligencia Emocional	Sig. (bilateral)	,040
		N	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01

*Nota:* Información de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL

Descripción.

Se percibe que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,266\*\*, con una significancia de 0,040 que es menor al 0,01 de significancia estándar usando la prueba de Spearman.

De tal manera se acepta la hipótesis específica: Si existe una relación significativa y directa entre inteligencia emocional con el control del clima laboral en los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL.

**Tabla 9: Vínculo entre la variable inteligencia emocional y la dimensión objetivos**

		Objetivos
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación de ,373**
		Sig. (bilateral) ,040
		N 60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01

*Nota:* Información de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

Descripción:

Se percibe que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,373\*\*, con una significancia de 0,003 que es menor al 0,01 de significancia estándar haciendo uso de la prueba de Spearman.

De tal manera se acepta la hipótesis específica: Si existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional con los objetivos del clima laboral en los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL.

**Contrastación de la hipótesis general:** De acuerdo al objetivo general, el cual buscó determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL Trujillo 2020, se realizó la prueba de normalidad.

**Tabla 10: Relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL Trujillo 2020.**

		Clima Laboral	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	,390**
	Inteligencia Emocional	Sig. (bilateral)	,002
		N	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01

*Nota:* Información de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

#### Descripción.

Se percibe que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,390\*\*, con una significancia de 0,002 que es menor al 0,01 de significancia estándar haciendo uso de la prueba de Spearman.

De tal manera se acepta la hipótesis general (Hi) por lo tanto si existe una relación significativa y directa entre inteligencia emocional con el clima laboral en los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al primer objetivo específico de estudio identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Flores Hermanos SRL, de acuerdo a la muestra el 70% de los conductores indican que la inteligencia emocional en la empresa es mala ya que no existe una buena capacitación del manejo de emociones, el 13% de los conductores señalan que la inteligencia emocional es buena y el 10% de los conductores indican que es muy mala ya que no dominan la inteligencia emocional, así como también Ortencia Tarqui (2019) en su tesis menciona que el 25.4% de los colaboradores del transporte público en Lima obtuvo un índice de inteligencia emocional alto, además un 24.4% de los colaboradores tiene un elevado de tal manera Julián Cáceres (2019) menciona que el crecimiento de la inteligencia emocional en la organización tiene un efecto importante de forma positiva debido a que los conductores están propensos a las emociones negativas, en relación a los resultados planteados se hace mención que los colaboradores de la organización mencionada no obtiene un buen índice de su inteligencia interpersonal, esto se debe a que no relacionan sus sentimientos propios o en las demás personas por ende se sitúa en las apariencias de los prototipos sobre su habilidad de entender sus emociones lo que parece contribuir en el estrés y su inteligencia emocional como estado propio de los individuos; en comparación a ello Andrea Pérez(2014) y sus tesis "Inteligencia Emocional en la empresa de Transportes Gran Horizonte" señala que la inteligencia emocional es la aptitud de cada individuo para poder darse cuenta de sus emociones; así como los de los demás y utilizarlos de forma satisfactoria. Aquellos que poseen inteligencia emocional reconocen los sentimientos propios generando a expresarse de forma correcta, aunque una persona reconoce sus mismos sentimientos y emociones es fácil determinar los nervios esto lleva a relacionarse con las respuestas del 80 % de los trabajadores encuestados que mencionan que pueda ser despedido sin ninguna explicación. Es por ello, los seres humanos que tienen la facultad de aceptar sus emociones y de los demás tienen la capacidad de brindar una buena atención que sea pasiva y eficiente hacia los pasajeros de dicha empresa como lo indica el 82% de la población de estudio. Según la teoría de Bar-On (1997, citado por Matassini, 2012) deduce que la inteligencia emocional es un grupo de técnicas



individuales dentro de las cuales considera emocionales y sociales que influyen de manera positiva o negativa para adaptarse a las demandas y presiones del medio donde se encuentre; Entre las cuales se agrupan en los siguientes elementos: adaptabilidad, intrapersonal, interpersonal, estado de ánimo y manejo del estrés; De esta manera se podrá evaluar el nivel de desarrollo que se aplicará el inventario de Cociente Emocional de Bar-On.

De acuerdo a los resultados en comparación a la tesis investigada se puede decir que si hay una concordancia con la inteligencia emocional de los conductores permitiendo desarrollar sus habilidades y capacidades.

Con respecto al segundo objetivo específico de estudio identificar el clima laboral en la empresa Flores Hermanos SRL, después de analizar las respuestas de los conductores el 56,7% indican que frecuentemente existe un buen clima laboral en su organización y el 30% de los conductores sostienen que siempre existe un buen clima laboral en la Empresa Flores Hermanos SRL, Así mismo la investigación desarrollada muestra que en la empresa de transportes Flores Hermanos SRL existe un clima laboral favorable coincidiendo notablemente con lo señalado por (Rabanal, 2014) hace mención en la tesis “la Importancia de un buen clima laboral de las empresas de transportes terrestres Perú 2019” define el clima laboral como un grupo de personas divididos en diversos equipos de trabajo y distribuidos en distintos lugares de trabajo para lograr una mejora continua de cada una de sus actividades. Por otro lado (León Cruz, 2017) menciona que del 73% de los conductores de la empresa de Transportes Rodrigo Carranza SAC Trujillo, el nivel de clima laboral es bueno esto se debe que los colaboradores manejan muy bien su desempeño en la empresa debido a participaciones en programas de capacitación para mejorar el buen manejo del clima laboral para poder así tener un buen liderazgo y mejor trabajo en equipo.

Según la teoría Lourdes y Torres (2018) el clima laboral es uno de los componentes en ello se consideran los procesos organizativos de la gestión empresarial del cambio y la innovación. Por su efecto inmediato adquiere relevancia, en el

desarrollo, como también en los resultados, esto influye eficazmente e en la calidad de servicio y su adecuada organización que van a permitir un buen rendimiento laboral y emocional del trabajador.

De acuerdo a los resultados obtenidos en comparación a las tesis investigadas se puede decir que si existe un excelente clima laboral en la empresa Flores Hermanos permitiendo así conocer las cualidades y propiedades de cada persona para crear un ambiente de trabajo concreto.

En el tercer objetivo específico determinar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del clima laboral. Se muestra que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,238, con un porcentaje de 0,067 que es mayor al 0,05 de significancia estándar mediante de la prueba de Rho de Spearman. De tal manera se afirma que la inteligencia emocional no se relaciona positivamente con la motivación en los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL. Se corroboran dichos resultados mencionamos a los autores Novoa y Regalado (2017) donde señalan que los resultados encontrados indican que son las dimensiones de comunicación (0.73) y autorrealización (0.711) del clima laboral las que mejor se asocian a la inteligencia emocional y de los colaboradores de la entidad Oltursa. Esto significa que a mayor percepción en los trabajadores sobre sus posibilidades de crecimiento personal y profesional mayor será el nivel de coherencia en la comunicación del trabajador en dicha empresa, también es válido que mientras menor sea el grado de fluidez y coherencia en la comunicación del trabajador menor será el grado de satisfacción en los clientes. Además también mencionan que el 81.9 % de los trabajadores perciben el clima laboral como favorable y muy favorable; de las 5 dimensiones utilizadas para medir esta variable destacan las relaciones laborales y la comunicación como aquellas que más influyen en que el clima laboral sea muy favorable, esto significa que los trabajadores destacan el compromiso para poder cumplir y lograr su metas establecidas que permitirá ofrecer una adecuada atención al público de la entidad de transportes Oltursa. Para ello se propone analizar sobre estrategias de mejora basado en la teoría de Litwin y Stringer (2012) cuyo propósito es mejorar el clima laboral en los trabajadores de la empresa de transportista Tours Ángel Divino

S.A.C. en la ciudad de Chiclayo. Los resultados representan que su clima laboral es bueno en las siete dimensiones comunicación, relaciones humanas, motivación, control, objetivos, autorrealización y dirección. De los cuales solo la dimensión de control refleja una menor comparación al resto de dimensiones, del mismo modo se observa en dicha investigación que los colaboradores a quienes se les realizó la encuesta en este caso los conductores de la empresa de transportes; en lo cual la percepción que tiene de la empresa es buena. Dicha investigación es comparada con los resultados obtenidos por Fernández (2015), quien utilizó el mismo modelo para analizar y brindar una propuesta de inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores la empresa de transportes el Dorado S.A.C. donde existen dimensiones como comunicación y motivación en un nivel alto, pero estas se encuentran por un pequeño porcentaje relativo a diferencia de las otras dimensiones, lo cual se ve conveniente establecer que el clima en la organización es de un nivel medio, ya que no hay dimensión con una gran calificación que resulte su optimización. Para terminar, es importante en una empresa que exista un buen clima laboral ya que ello permite que los trabajadores laboren de manera eficiente y más motivados en su centro de trabajo. Además de que en una empresa debe haber una buena comunicación y motivación que se ha fluida entre todos los que trabajan ya que esto permite que exista una buena atención al cliente.

Según la teoría de clima laboral Litwin y Stringer (1968, p. 89, citado por Matassini, 2012) define que el clima laboral es un concepto que se encuentra relacionado por las cualidades de sus empleados, aunque también por las políticas de la empresa; esto consta de siete dimensiones: comunicación, relaciones humanas motivación, control, objetivos, autorrealización y dirección.

La Inteligencia Emocional es presentado por Goleman (1998, citado por Flores, 2018) el cual indica que se relaciona con cada individuo incluyendo a la conciencia social ya que somos congruentes de reconocer las diferentes relaciones de los demás, así mismo nuestro comportamiento y las decisiones que se tomen se basan en emociones y el impacto que causa en todo lo que nos rodea; existen cuatro dimensiones que son: Autoconciencia emocional, Auto motivación, Empatía y Habilidades sociales.

Según los resultados obtenidos en comparación a otras tesis se puede decir que si existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional y las dimensiones del clima laboral.

Según el objetivo general que es Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL Trujillo 2020. En la tabla 1. Se percibe que, si hay una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,390\*\*, con una significancia de 0,002 que es menor al 0,01 de significancia estándar mediante de la prueba de Rho de Spearman, De tal manera se acepta la hipótesis general (Hi) Si hay una relación directa y significativa dado la inteligencia emocional con el clima laboral en los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL. En comparación con lo obtenido por Talledo Manrique (2015) quien manifiesta en su trabajo de investigación que las empresas de transportes se sitúan en un nivel promedio (56, 47%) de la inteligencia emocional. El resultado menciona que la gran parte de colaboradores de las empresas de transportes manejan de manera adecuada la inteligencia emocional.

Algunos autores como Mayer, Ubaldo Tahua (2017) señalan que los seres humanos capaces son aptos de identificar y manifestar sus habilidades blandas, para poder relacionarse ante la sociedad, liderar sus emociones positivas, y llevar una vida normal.

De la tabla 3 del presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL Trujillo 2020. se concluye que el mejor índice se ubica en el término medio en ambas variables por lo tanto si se genera una similitud significativa y directa entre inteligencia emocional con el clima laboral en los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL revalidado con cálculo de correlación de 0,390; se concisa que la inteligencia emocional de acuerdo a la identificación y control de emociones permitiendo al individuo a sostener una buena imagen de la organización. comparando con Cossio Hernández (2018) quien hace mención que, si hay una correlación entre ambas variables, congruentemente

significativa, ello influye que la inteligencia emocional sea un factor clave para el desarrollo del clima laboral. Además, señala que si hay una relación entre clima laboral e inteligencia emocional en la empresa de transportes expreso internacional palomino SAC 2018 por lo que el grado de aceptación de tal manera en los resultados se especifica que si hay una correlación positiva debido a que los trabajadores no se han preocupado por el desarrollo adecuado de la empresa. Duque Ceballos (2017) enuncia que los colaboradores generan una inteligencia emocional alta, explicando que los seres humanos obtienen una relación de manejo apropiado de sus propios estados de ánimo, es por ello que les beneficia con neutralidad controlar y moderar de forma correcta las emociones presentadas en los consientes de inteligencia emocional. Para ello los colaboradores deben tener en claro que para poder tener un buen estado de ánimo y un buen trato al personal se debe controlar las emociones tanto interpersonales e intrapersonales.

Para Tirado (2015) la inteligencia emocional es una capacidad cognitiva o destreza permitiendo al ser humano tener en cuenta sus habilidades y emociones tanto de ellos como los demás y poder así sentirse satisfecho eficazmente en la vida cotidiana permitiendo una productividad efectiva.

Según la teoría de Pérez (2014) menciona que el clima laboral es el desarrollo del trabajador, en las empresas de transporte, requieren de una adecuada capacitación en el tema de inteligencia emocional para mejorar la atención a los usuarios y poder brindar servicio de calidad.

De acuerdo a los resultados en comparación a la tesis investigada se puede decir que si hay una concordancia y/o relación de la inteligencia emocional y el clima laboral esto se da en que cada colaborador sabe reconocer y controlar sus propias emociones.

## VI. CONCLUSIONES

En relación al objetivo específico 1: Se determinó que el 80 % de los conductores considera que hay un bajo nivel de inteligencia emocional en la empresa Flores Hermanos debido a que existen muchos conflictos en los conductores, mala comunicación y una falta de organización ocasionado así un mal clima laboral.

Con respecto al objetivo específico 2: Se determinó que el 70% de los conductores hace mención que frecuentemente o nunca hay un buen clima laboral en la empresa Flores Hermanos debido a que no existe motivación al personal como también la falta de capacitación dentro de la organización.

Con respecto al objetivo específico 3: Se ha determinado que las dimensiones del clima laboral tienen concordancia significativa como la comunicación, el control y objetivos; mientras que las dimensiones de motivación, la autorrealización, las relaciones humanas y la dirección no tiene relación significativa y directa con la inteligencia emocional debido a que las tres primeras dimensiones son favorables para la empresa porque en ellas permite plantear las metas de la empresa.

En relación al objetivo general se concluye que, si existe una relación significativa y directa con un coeficiente de correlación de 0,390\*\*, con una significancia de 0,002 que es menor al 0,01 de significancia estándar haciendo uso de la prueba de Rho de Spearman dado la inteligencia emocional y el clima laboral. De tal manera se acepta la hipótesis general (H<sub>i</sub>) por lo tanto si hay una relación significativa y directa entre inteligencia emocional con el clima laboral en los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL.

Eso quiere decir que dado la inteligencia emocional y clima laboral son dos factores muy importantes para la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la empresa Flores Hermanos SRL fomentar políticas como capacitación, talleres, test psicológico y actividades que permitan un mejor manejo de la inteligencia emocional en los conductores de la empresa Flores hermanos. Esto conducirá de manera segura a mejoras significativas en la calidad de trabajo de los colaboradores.

Se recomienda reforzar a los trabajadores en sus habilidades sociales y emocionales a través de capacitaciones que permitan desarrollarse de la mejor manera posible ya sea en su vida personal y laboral permitiendo que el crecimiento de la empresa sea sostenible y poder así lograr una mejora continua de su clima laboral.

Realizar estrategias de comunicación, motivación, autorrealización, que ayude en el trabajo de equipo y poder motivar al personal, mediante un psicólogo para poder desarrollar las capacidades de cada colaborador.

Asimismo, se recomienda aplicar anualmente una encuesta (test psicológico de clima e inteligencia emocional) a los colaboradores, para poder así actualizar la situación de la empresa y poder hacer las correcciones oportunamente donde la inteligencia emocional y el clima laboral no se vea afectado.

## VIII. REFERENCIAS

- Arnedo, B. y Castillo, M. (2009.) Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente. Cumaná: *Universidad de Oriente*.  
<https://www.yumpu.com/es/document/view/13236218/satisfaccion-laboral-de-los-empleados-del-instituto>
- Bermúdez, M., Teva, I. & Sánchez, A. (2003). Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico. *Universitas Psicológica*. Bogotá, 2(1), 27-32. Recuperado el 20 de noviembre de 2020. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80525022008.pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N. & Sánchez, M. (2015). El Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31 (134) 8-16. Recuperado el 23 de marzo de 2021. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>.
- Cantillo, J. (2013). Incidencia el clima laboral en el desempeño. *Revista Económicas CUC*, 34(1), 131-152. Recuperado el 20 de setiembre de 2020. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/580>
- Cárdenas, L., Arciniegas, Y., & Barrera, M. (2011). Modelo de Intervención en Clima Laboral. *International Journal of Psychological Researc*, 2(2), 121-127. Recuperado el 29 de noviembre de 2020. <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3119145.pdf>
- Cardona, D., & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de Clima Organizacional. *Estudios gerenciales*, 30 (131) 184-189. Recuperado el 29 de noviembre de 2020. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21231108010>.
- Casas, G. (2003). La Inteligencia Emocional. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, 15, 30-35. Recuperado el 16 de mayo de 2021. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80525022008.pdf>
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P. & Núñez, A. Clima organizacional y satisfacción  
Extremera, N. & Fernández-Berrocal, P. (2001). El modelo de inteligencia



emocional de Mayer y Salovey: Implicaciones educativas para padres y profesores. En las III Jornadas de Innovación Pedagógica: Inteligencia Emocional. *Una brújula para el siglo XXI* (p.132-145). Recuperado el 23 de noviembre de 2020. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/580>

laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum* 23(2):66-85. Recuperado el 29 de noviembre de 2020. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071823762008000200004&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071823762008000200004&script=sci_arttext).

Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un puesto de trabajo. *Theoria*, 16(2), 61-76. Recuperado el 20 de setiembre de 2020. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>

Collins, C. & Cooper, J. (2014). Emotional intelligence and the qualitative researcher. *International journal of qualitative methods*, 13, 88 – 103. Recuperado el 29 de noviembre de 2020. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/160940691401300134>

Elías, M., Tobías, S. & Friedlander, B. (1999). Educar con inteligencia emocional. Barcelona: *Plaza & Janés editores* (3). Recuperado el 29 de noviembre de 2020. <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2018/10/Educar-con-inteligencia-emocional.pdf>

Extremera, N., Durán, A. & Rey, L. (2005). La inteligencia emocional y su influencia sobre la satisfacción vital, la felicidad subjetiva y el engagement en trabajadores de una empresa de transportes en personas con discapacidad intelectual. *Ansiedad y Estrés*, vol. 11, n. 1, 63-73. Recuperado el 23 de marzo de 2021. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07052013000200022&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07052013000200022&script=sci_arttext&tlng=en)

Extremera, N., & Fernández, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional evidencias empíricas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 6(2), 1-17. Recuperado en 29 de noviembre de 2020.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412004000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412004000200005&lng=es&tlng=es).

Extremera, N. & Fernández, P. (2002). La influencia de la inteligencia emocional en la calidad de las relaciones interpersonales y la empatía de los estudiantes universitarios malagueños. En M. Cebrián de la Serna (Ed.), *Desarrollo profesional y docencia universitaria. Proyecto de innovación en la Universidad*. Innovación Educativa, Universidad de Málaga. Recuperado el 25 de noviembre de 2020.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2268656>

Fernández, C., & Figueroa, M. (2015). Evaluación del Clima Organizacional en un Centro de Rehabilitación y Educación Especial. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4), 593-602. Recuperado el 20 de setiembre de 2020.

<http://scielo.iics.una.py/pdf/pdfce/v25n49/2076-054x-pdfce-25-49-106.pdf>.

Fernández, P., Ramos, N. & Extremera, N. (2001). Inteligencia Emocional, supresión crónica de pensamientos y ajuste psicológico. *Boletín de Psicología*, 70, 79-95. Recuperado el 20 de noviembre de 2020.

<https://www.redalyc.org/pdf/2931/293121924012.pdf>

Fernández, P., et al. (2002). Cultura, inteligencia emocional percibida y ajuste emocional: un estudio preliminar. *Revista Española de Motivación y Emoción*, 3, 159-167. Recuperado el 20 de noviembre de 2020.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=5903553&pid=S1607-4041200400020000500013&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=5903553&pid=S1607-4041200400020000500013&lng=es)

Goncalves A. (s.f.) Dimensiones del clima organizacional. Recuperado el 20 de setiembre de 2020.

<http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/climaorganizacional.htm>

Hernández, R., Méndez, S., & Contreras, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el Clima laboral en función del modelo de los valores en competencia. México: *UNAM* 59 (1) 229-257. Recuperado el 23 de noviembre de 2020. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rca/article/view/44137>.

- Manrique, R. (2015). La cuestión de la inteligencia emocional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 35(128), 801-814. Recuperado el 29 de noviembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352015000400008>
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997): What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books. Recuperado el 29 de noviembre de 2020. [https://scholars.unh.edu/psych\\_facpub/422/](https://scholars.unh.edu/psych_facpub/422/)
- Montoya, P., et al. (2017). Inteligencia Emocional y su Relación con el Clima Laboral en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. Recuperado el 20 de setiembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Palma S. Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Rev Fac Psicol* 1999;9(3):1-8. Recuperado el 29 de noviembre de 2020. <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Ros, A., & Garcés de los Fayos, E. (2013). Inteligencia emocional y deporte: situación actual del estado de la investigación. *Cuadernos De Psicología Del Deporte*, 13(1), 105-112. Recuperado el 29 de setiembre de 2020. <https://revistas.um.es/cpd/article/view/177241>
- Segredo A. & Pérez L. (2007) El Clima laboral en el desarrollo de los sistemas organizativos. *INFODIR* 4(200). Recuperado el 23 de noviembre de 2020. [http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/climaorganizacional\\_en\\_el\\_desarrollo\\_de\\_sistemasorganizativos.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/climaorganizacional_en_el_desarrollo_de_sistemasorganizativos.doc)
- Sotelo J., & Figueroa, E. (2017). El clima laboral y su correlación con la calidad en el servicio empresa de transportes. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Veloso C., et al. (2013). Relationship between Emotional Intelligence with Life Satisfaction, Subjective Happiness and Resilience in Special Education

employees. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 39(2), 355-366. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052013000200022>

Yañez, R., Arenas, M. & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202. Recuperado el 20 de noviembre de 2020. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

## IX. ANEXOS

### Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Inteligencia Emocional</b>	Bar-On (1997, citado por Matassini, 2012) Define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales que influyen de manera positiva o negativa sus componentes son: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo.	La inteligencia emocional se conocerá aplicando el modelo de Bar-on, que consta de cinco componentes: Intrapersonal. Interpersonal. Adaptabilidad. Manejo de tensión. Estado de ánimo general.	Intrapersonal	Comprensión de sí mismo	Ordinal
			Interpersonal	Asertividad	
				Auto concepto	
				Autorrealización	
				Independencia	
			Adaptabilidad	Empatía	
				Relaciones interpersonales	
			Manejo de estrés	Responsabilidad social	
				Solución de problemas	
				Prueba de realidad	
Flexibilidad					
Estado de ánimo en general	Tolerancia al estrés				
	Control de sus impulsos				
	Felicidad				
	Optimismo				

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Clima Laboral</b>	Litwin y Stringer (1968, p. 89, citado por Matassini, 2012) Define que el clima laboral es un concepto que se encuentra relacionado por las cualidades de sus empleados, aunque también por las políticas de la empresa; esto consta de siete dimensiones: comunicación, relaciones humanas motivación, control, objetivos, autorrealización y dirección.	El clima organizacional viene a ser las percepciones de los individuos dentro de una empresa, y consiste en siete dimensiones: comunicación, motivación, autorrealización, objetivos, relaciones humanas, dirección y control.	Motivación	Satisfacción	Ordinal
			Comunicación	Participación en la toma de decisiones	
			Autorrealización	Identificación institucional	
			Relaciones Humanas	Relaciones entre los individuos con grado de confianza	
			Dirección	Comunicación asertiva	
			Control	Cumplimiento de funciones	
			Objetivos	Alcanzar meta	

## Test de Inteligencia Emocional

<b>TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>					
<b>PREGUNTAS</b>	<b>1. RARA VEZ O NUNCA ES MI CASO</b>	<b>2. POCAS VECES ES MI CASO</b>	<b>3. A VECES ES MI CASO</b>	<b>4. MUCHAS VECES ES MI CASO</b>	<b>5. CON MUCHA FRECUENCIA O SIEMPRE ES MI CASO</b>
<b>1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.</b>					
<b>2. Es duro para mí disfrutar de la vida.</b>					
<b>3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.</b>					
<b>4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.</b>					
<b>5. Me agradan las personas que conozco.</b>					

<b>6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.</b>					
<b>7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos</b>					
<b>8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).</b>					
<b>9. Reconozco con facilidad mis emociones.</b>					
<b>10. Soy incapaz de demostrar afecto.</b>					
<b>11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.</b>					
<b>12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.</b>					
<b>13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.</b>					
<b>14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.</b>					
<b>15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.</b>					



<b>16. Me gusta ayudar a la gente.</b>					
<b>17. Me es difícil sonreír.</b>					
<b>18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.</b>					
<b>19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.</b>					
<b>20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.</b>					
<b>21. Realmente no sé para que soy bueno(a).</b>					
<b>22. No soy capaz de expresar mis ideas.</b>					
<b>23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.</b>					
<b>24. No tengo confianza en mí mismo(a).</b>					
<b>25. Creo que he perdido la cabeza.</b>					
<b>26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.</b>					

<b>27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme</b>					
<b>28. En general, me resulta difícil adaptarme.</b>					
<b>29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo</b>					
<b>30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.</b>					
<b>31. Soy una persona bastante alegre y optimista</b>					
<b>32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.</b>					
<b>33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.</b>					
<b>34. Pienso bien de las personas</b>					

<b>35. Me es difícil entender cómo me siento.</b>					
<b>36. He logrado muy poco en los últimos años.</b>					
<b>37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.</b>					
<b>38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.</b>					
<b>39. Me resulta fácil hacer amigos(as).</b>					
<b>40. Me tengo mucho respeto.</b>					
<b>41. Hago cosas muy raras.</b>					
<b>42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.</b>					
<b>43. Me resulta difícil cambiar de opinión.</b>					

<b>44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.</b>					
<b>45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.</b>					
<b>46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.</b>					
<b>47. Estoy contento(a) con mi vida.</b>					
<b>48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).</b>					
<b>49. No puedo soportar el estrés.</b>					
<b>50. En mi vida no hago nada malo.</b>					
<b>51. No disfruto lo que hago.</b>					
<b>52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.</b>					
<b>53. La gente no comprende mi manera de pensar.</b>					

<b>54. Generalmente espero lo mejor.</b>					
<b>55. Mis amigos me confían sus intimidades.</b>					
<b>56. No me siento bien conmigo mismo(a).</b>					
<b>57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.</b>					
<b>58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.</b>					
<b>59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.</b>					
<b>60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.</b>					
<b>61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.</b>					
<b>62. Soy una persona divertida.</b>					

<b>63. Soy consciente de cómo me siento.</b>					
<b>64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.</b>					
<b>65. Nada me perturba.</b>					
<b>66. No me entusiasman mucho mis intereses.</b>					
<b>67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.</b>					
<b>68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.</b>					
<b>69. Me es difícil llevarme con los demás.</b>					
<b>70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.</b>					
<b>71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo</b>					
<b>72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.</b>					
<b>73. Soy impaciente.</b>					

<b>74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.</b>					
<b>75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema</b>					
<b>76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones</b>					
<b>77. Me deprimó.</b>					
<b>78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.</b>					
<b>79. Nunca he mentado.</b>					
<b>80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.</b>					
<b>81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.</b>					
<b>82. Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.</b>					

<b>83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.</b>					
<b>84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.</b>					
<b>85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy</b>					
<b>86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.</b>					
<b>87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.</b>					
<b>88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).</b>					
<b>89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.</b>					
<b>90. Soy capaz de respetar a los demás.</b>					
<b>91. No estoy muy contento(a) con mi vida.</b>					



<b>92. Prefiero seguir a otros a ser líder.</b>					
<b>93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.</b>					
<b>94. Nunca he violado la ley.</b>					
<b>95. Disfruto de las cosas que me interesan.</b>					
<b>96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso</b>					
<b>97. Tiendo a exagerar.</b>					
<b>98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.</b>					
<b>99. Mantengo buenas relaciones con los demás</b>					
<b>100. Estoy contento(a) con mi cuerpo</b>					
<b>101. Soy una persona muy extraña.</b>					
<b>102. Soy impulsivo(a).</b>					
<b>103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres</b>					

<b>104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.</b>					
<b>105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.</b>					
<b>106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas</b>					
<b>107. Tengo tendencia a depender de otros.</b>					
<b>108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles</b>					
<b>109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora</b>					
<b>110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.</b>					
<b>111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.</b>					

<b>112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad</b>					
<b>113. Los demás opinan que soy una persona sociable</b>					
<b>114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.</b>					
<b>115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.</b>					
<b>116. Me es difícil describir lo que siento.</b>					
<b>117. Tengo mal carácter.</b>					
<b>118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema</b>					
<b>119. Me es difícil ver sufrir a la gente.</b>					
<b>120. Me gusta divertirme</b>					
<b>121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.</b>					

<b>122. Me pongo ansioso(a).</b>					
<b>123. No tengo días malos.</b>					
<b>124. Intento no herir los sentimientos de los demás.</b>					
<b>125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.</b>					
<b>126. Me es difícil hacer valer mis derechos.</b>					
<b>127. Me es difícil ser realista.</b>					
<b>128.No mantengo relación con mis amistades</b>					
<b>129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).</b>					
<b>130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.</b>					
<b>131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.</b>					

<b>132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.</b>					
<b>133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.</b>					

## Test de Clima Laboral

### Datos Informativos:

Trabajadores de la Empresa Flores Hermanos SRL 2021

Edad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_/\_\_/\_\_\_\_ Sexo ( ) F ( )

1) Nunca      2) A veces      3) Frecuentemente      4) Siempre

### Indicadores:

N°	DIMENSIONES E ITEMS				
<b>1. Motivación</b>					
1.1.	Tengo la opción de una mejor oportunidad de logro según mi rendimiento laboral.	1	2	3	4
1.2.	La gerencia de mi centro laboral me ofrece una mejor remuneración por el logro de metas.	1	2	3	4
1.3.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
<b>2. Comunicación</b>					
2.1.	Hay una buena comunicación entre colaborador y gerencia.	1	2	3	4
2.2.	La gerencia nos informa sobre las metas que se deben lograr con claridad.	1	2	3	4
2.3.	Los colaboradores brindan una buena información a los usuarios al momento de adquirir el servicio.	1	2	3	4
<b>3. Autorrealización</b>					
3.1.	Me siento realizado con mis emociones y sentimientos en mi trabajo.	1	2	3	4
3.2.	Me siento realizado en el área del trabajo que la empresa me ha asignado.	1	2	3	4
3.3.	La empresa me da la opción de desarrollar todo mi potencial como profesional y mi vida personal.	1	2	3	4
<b>4. Relaciones Humanas</b>					
4.1.	En la empresa se practica el respeto entre los conductores logrando así una buena relación laboral.	1	2	3	4
4.2.	En la empresa los jefes dan incentivos para aumentar la productividad y eficacia de sus colaboradores.	1	2	3	4
4.3.	La empresa se preocupa por brindar capacitaciones entre los conductores para mejorar las relaciones humanas y laborales.	1	2	3	4
<b>5. Dirección</b>					
5.1.	Los jefes ejercen una adecuada dirección a los colaboradores.	1	2	3	4

5.2.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi cargo que desempeño.	1	2	3	4
5.3.	Los conductores saben con claridad el MOF para aplicarlo con los usuarios.				
<b>6. Control</b>					
6.1.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los conductores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
6.2.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
6.3.	Los conductores están capacitados para manejar y controlar sus emociones personales dentro de su área de trabajo.	1	2	3	4
<b>7. Objetivos</b>					
7.1.	La empresa tiene claro sus objetivos planteados para poder llevarlos a cabo.	1	2	3	4
7.2.	Los conductores logran los objetivos de largo, corto y mediano plazo.	1	2	3	4
7.3.	Los trabajadores de cada área saben perfectamente cuáles son sus objetivos y los de la empresa.	1	2	3	4

FUENTE PROPIA

**Prueba de Normalidad de las variables Clima Laboral e Inteligencia Emocional con sus dimensiones**

**Kolmogórov-Smirnov de la variable clima laboral y sus dimensiones.**

		Clima Laboral	Motivación	Comunicación	Autorrealización	Relaciones Humanas	Dirección	Control	Objetivos
N		60	60	60	60	60	60	60	60
Parámetros normales <sup>a</sup>	Media	66.72	10.40	9.73	9.40	9.05	9.37	9.58	9.18
<sup>b</sup>	Desviación estándar	10.546	1.806	1.858	1.852	2.045	1.822	1.925	2.159
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.127	.230	.180	.165	.207	.170	.214	.183
	Positivo	.051	.188	.120	.090	.110	.096	.152	.151
	Negativo	-.127	-.230	-.180	-.165	-.207	-.170	-.214	-.183
Estadístico de prueba		.127	.230	.180	.165	.207	.170	.214	.183
Sig. asintótica (bilateral)		,017 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Fuente: Información de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

**DESCRIPCIÓN:** De acuerdo a la verificación de significancia (bilateral) tiene valores menores al 5 % de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), lo que significa una distribución de manera no normal, por lo cual, se optó por la prueba Rho de Spearman para demostrar la relación.



Kolmogórov-Smirnov de la variable inteligencia emocional y sus variables.

		Inteligencia emocional	Intrapersonal	Interpersonal	Adaptabilidad	Manejo de estrés	Estado de ánimo
N		60	60	60	60	60	60
Parámetros normales <sup>a, b</sup>	Media	309.23	60.32	58.42	60.03	58.48	71.98
	Desviación estándar	81.578	16.628	18.022	16.650	16.994	20.361
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.174	.229	.237	.234	.221	.236
	Positivo	.174	.229	.237	.234	.221	.236
	Negativo	-.144	-.113	-.144	-.148	-.142	-.114
Estadístico de prueba		.174	.229	.237	.234	.221	.236
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

*Nota:* Información de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

### Descripción:

De acuerdo a la verificación de la significancia (bilateral) tiene valores menores al 5 por ciento de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), lo que significa una distribución de manera no normal, por lo cual, se optó por la prueba Rho de Spearman para demostrar la relación.

**Tabla:** *Relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL Trujillo 2020.*

		Clima Laboral	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,390**
	Inteligencia Emocional	Sig. (bilateral)	,002
		N	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01

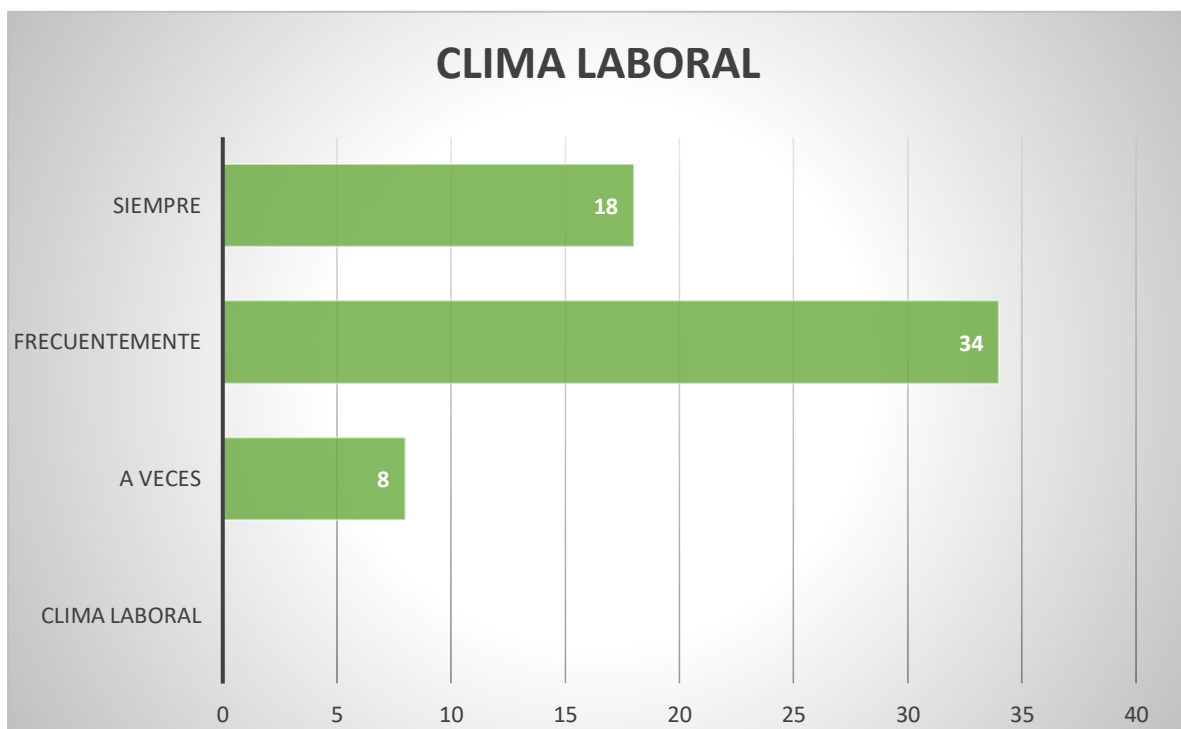
Nota: Información de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL.

### **Descripción.**

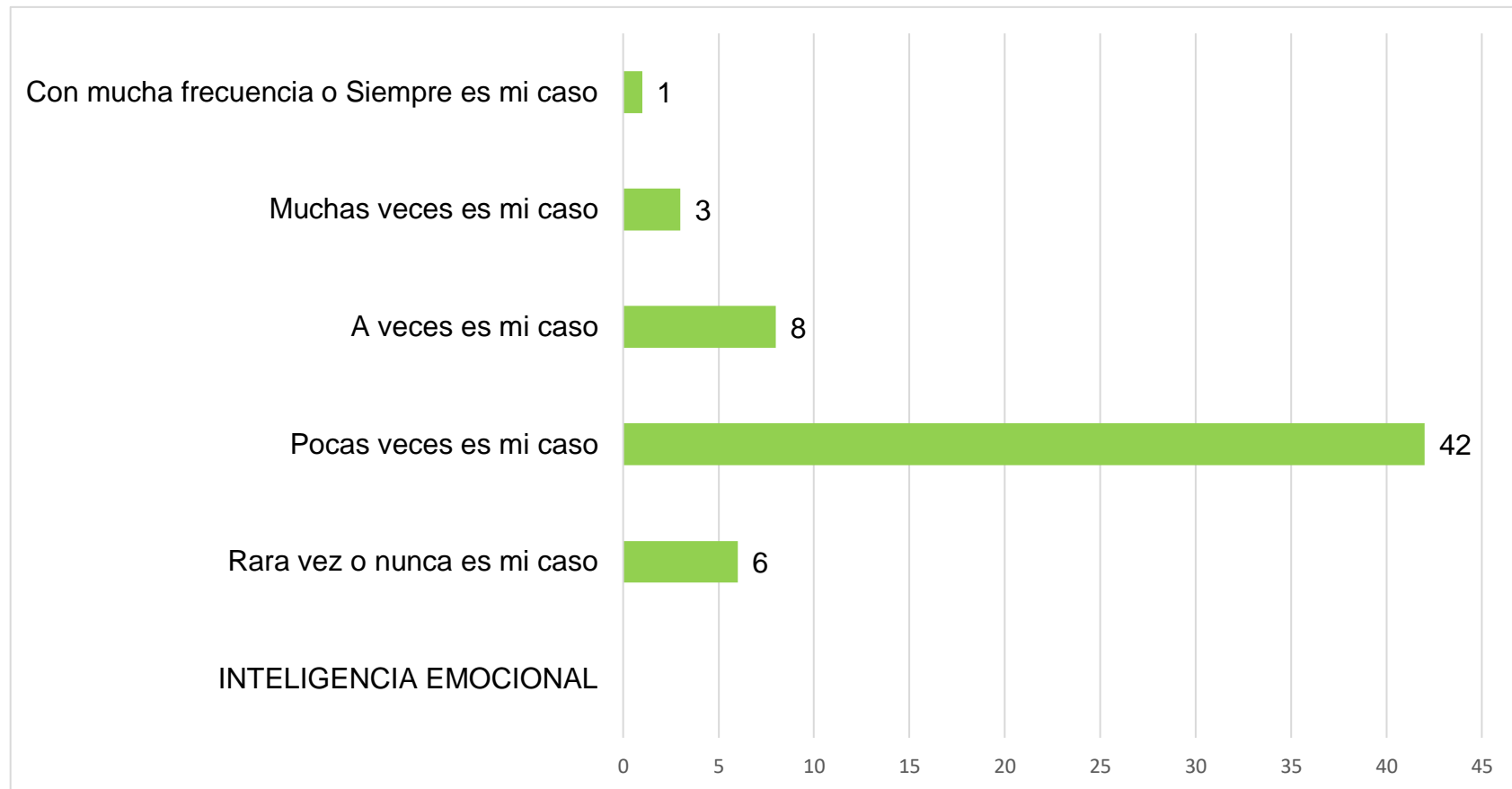
Se percibe que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,390\*\*, con una significancia de 0,002 que es menor al 0,01 de significancia estándar mediante la prueba de Rho de Spearman. De tal manera se acepta la hipótesis general (H<sub>i</sub>) por lo tanto si existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional con el clima laboral en los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL.

## Resultados de los Instrumentos de las Variables

Clima Laboral



## Inteligencia emocional



**PREGUNTAS**

Ítem	INTRAPERSONAL																									INTERPERSONAL																												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	SUMA TOTAL	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	SUMA TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	76
2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	68	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	68
3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52		
4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	69	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	69		
5	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54			
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52			
7	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52			
8	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	44	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	44			
9	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54			
10	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54			
11	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77			
12	1	1	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	46	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46			
13	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	39	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	39	
14	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	57	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56		
15	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	69	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68			
16	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	55		
17	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55		
18	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54		
19	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	44	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	43		
20	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	57	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56			
21	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	53	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	52			
22	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	54		
23	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55		
24	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56	2	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	53		
25	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50			
26	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71			
27	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	47	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	47				
28	1	3	3	1	2	2	3	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	52	3	1	1	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	50				
29	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52		
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52		
31	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	54	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	52		
32	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	32	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	31				
33	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54		
34	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	54			
35	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	48	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	47		
36	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	64	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	63			
37	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	65	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2																



PERSONA	MOTIVACIÓN				COMUNICACIÓN				AUTORREALIZACIÓN				RELACIONES HUMANAS				DIRECCIÓN				CONTROL				OBJETIVOS				TOTAL
	P1	P2	P3	S	P4	P5	P6	S	P7	P8	P9	S	P10	P11	P12	S	P13	P14	P15	S	P16	P17	P18	S	P19	P20	P21	S	
1	4	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	7	45
2	4	4	4	12	3	2	3	8	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	3	4	4	11	76
3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	62
4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	63
4	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	4	12	3	3	3	9	3	2	3	8	70
6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	63
7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	65
8	4	4	4	12	3	3	3	9	2	4	1	7	2	4	4	10	2	4	1	7	4	4	3	11	4	2	3	9	65
9	4	4	4	12	3	2	3	8	4	3	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	75
10	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	11	76
11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	63
12	3	4	3	10	3	2	2	7	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	2	6	2	2	2	6	53
13	4	4	4	12	1	1	3	5	3	1	1	5	1	1	3	5	3	1	1	5	3	3	3	9	1	1	1	3	44
14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	63
14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84
16	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	81
17	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	79
18	2	2	2	6	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	3	2	3	8	3	2	2	7	66
19	4	4	4	12	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	67
20	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	2	8	3	2	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	54
21	2	2	3	7	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	3	9	71

## Inteligencia Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez o nunca es mi caso	6	10.0	10.0	10.0
	Pocas veces es mi caso	42	70.0	70.0	80.0
	A veces es mi caso	8	13.3	13.3	93.3
	Muchas veces es mi caso	3	5.0	5.0	98.3
	Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	



---

**Clima Laboral**

---

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	A veces	8	13.3	13.3	13.3
	Frecuentemente	34	56.7	56.7	70.0
	Siempre	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

---

---

<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	
<b>Rara vez o nunca es mi caso</b>	<b>6</b>
<b>Pocas veces es mi caso</b>	<b>42</b>
<b>A veces es mi caso</b>	<b>8</b>
<b>Muchas veces es mi caso</b>	<b>3</b>
<b>Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso</b>	<b>1</b>

---

---

<b>CLIMA LABORAL</b>	
<b>A veces</b>	<b>8</b>
<b>Frecuentemente</b>	<b>34</b>
<b>Siempre</b>	<b>18</b>

---

**Base de datos para el SPSS**

INTELIGENCIA EMOCIONAL	INTRAPERSONAL	INTERPERSONAL	ADAPTABILIDAD	MANEJO DE ESTRÉS	ESTADO DE ÁNIMO
387	76	76	76	73	86
351	68	69	69	66	79
267	53	52	52	50	60
308	60	60	60	58	70
276	54	54	54	52	62
266	52	52	52	50	60
267	53	52	52	50	60
225	44	44	44	42	51
277	55	54	54	52	62
276	54	54	54	52	62
393	76	77	77	74	89
236	46	46	46	44	54
195	39	38	38	37	43
287	57	56	56	54	64
348	69	68	68	65	78
283	56	55	55	53	64
283	56	55	55	53	64
277	55	54	54	52	62
218	44	43	43	41	47
287	57	56	56	54	64
264	53	52	52	50	57
279	55	54	54	52	64
281	55	55	55	53	63
274	56	53	53	51	61
257	51	50	50	48	58
364	71	71	71	68	83
341	67	67	67	64	76
260	52	50	50	49	59
267	53	52	52	50	60
266	52	52	52	50	60
270	54	52	54	50	60
189	32	31	59	30	37
279	55	54	56	52	62

282	56	54	57	52	63
241	48	47	48	45	53
327	64	63	64	61	75
326	65	63	64	61	73
295	56	54	56	67	62
321	64	62	63	60	72
219	42	39	39	55	44
271	53	52	53	53	60
317	52	52	72	53	88
276	45	44	57	42	88
304	45	41	45	73	100
270	54	52	54	50	60
332	49	47	60	78	98
336	61	60	60	87	68
399	78	78	78	75	90
312	53	52	52	50	105
272	54	53	53	51	61
303	60	59	59	57	68
354	62	63	63	60	106
286	47	47	47	45	100
294	76	53	53	51	61
306	92	52	52	50	60
360	85	59	59	57	100
545	96	100	115	111	123
553	109	107	113	108	116
609	108	149	114	108	130
546	115	95	112	110	114

CLIMA LABORAL	MOTIVACIÓN	COMUNICACIÓN	AUTORREALIZACIÓN	RELACIONE HUMANAS	DIRECCIÓN	CONTROL	OBJETIVOS
45	8	6	6	6	6	6	7
76	12	8	12	12	11	10	11
62	9	9	9	9	9	9	8
63	9	9	9	9	9	9	9
70	12	10	12	7	12	9	8
63	9	9	9	9	9	9	9
65	9	9	10	9	10	9	9
65	12	9	7	10	7	11	9
75	12	8	11	9	11	12	12
76	12	10	11	9	11	12	11
63	9	9	9	9	9	9	9
53	10	7	9	6	9	6	6
44	12	5	5	5	5	9	3
63	9	9	9	9	9	9	9
84	12	12	12	12	12	12	12
81	12	11	11	12	11	12	12
79	12	11	10	12	10	12	12
66	6	11	12	10	12	8	7
67	12	10	9	9	9	9	9
54	6	9	8	8	8	7	8

CLIMA LABORAL	MOTIVACIÓN	COMUNICACIÓN	AUTORREALIZACIÓN	RELACIONE HUMANAS	DIRECCIÓN	CONTROL	OBJETIVOS
68	9	11	10	8	10	11	9
67	12	12	9	10	9	8	7
65	11	9	9	9	9	9	9
57	11	9	6	7	6	9	9
66	12	9	10	9	10	10	6
72	12	11	10	10	10	10	9
49	8	9	6	8	6	5	7
65	10	9	9	10	9	9	9
67	11	11	9	9	9	9	9
82	12	10	12	12	12	12	12
55	5	9	9	7	9	9	7
68	12	11	9	9	9	9	9
70	9	11	11	9	11	10	9
61	10	8	8	11	8	8	8
80	12	12	10	12	10	12	12
79	11	12	10	12	10	12	12
73	11	12	11	10	11	9	9
83	12	11	12	12	12	12	12
67	8	10	10	10	10	9	10
39	10	3	6	4	6	4	6
62	12	10	8	8	8	9	7

CLIMA LABORAL	MOTIVACIÓN	COMUNICACIÓN	AUTORREALIZACIÓN	RELACIONES HUMANAS	DIRECCIÓN	CONTROL	OBJETIVOS
67	8	10	10	10	10	9	10
39	10	3	6	4	6	4	6
62	12	10	8	8	8	9	7
55	10	9	7	4	7	11	7
39	9	6	5	6	5	5	3
70	12	9	11	9	11	9	9
53	9	8	8	5	8	9	6
79	12	9	12	10	12	12	12
62	11	12	8	7	8	7	9
67	11	11	9	8	9	10	9
63	11	11	7	6	7	11	10
71	11	11	10	9	10	10	10
72	11	11	10	9	10	11	10
68	7	10	9	11	10	10	11
76	11	11	11	10	11	12	10
71	10	11	10	10	9	10	11
81	11	12	11	12	11	12	12
71	12	12	10	9	8	9	11
69	12	8	8	11	9	9	12
76	11	12	10	9	11	12	11
80	12	12	12	10	11	11	12

## Declaratoria de validación y autenticidad

### Validación del cuestionario de la variable Clima Laboral

#### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

##### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS				OBSERVACIONES
Nº	Ítem	a	b	c	d	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						

Evaluated by:

Name and Surname: Einstein bravo Campos

D.N.I.: 45850095

Signature

  
Einstein Bravo Campos  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
Nº 1087 CLAD N° 26475

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Einstein bravo Campos, titular del DNI. N° 45850095 de profesión Colegado en Administración Pública, ejerciendo actualmente como Tesorero de la Municipalidad Distrital de Huarango Tiempo Completo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los conductores que laboran en la empresa de transportes Flores Hermanos SRL Trujillo. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 03 días del mes de Noviembre del 2020

  
Einstein Bravo Campos  
E.C. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
REG. CLAD N° 26475  
firma



**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS				OBSERVACIONES
Nº	Ítem	a	b	c	d	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						

Evaluado por:

**Nombre y Apellido:** PABLO RICARDO CIUDAD FERNÁNDEZ

**D.N.I.:** 17873919

**Firma**



PABLO RICARDO CIUDAD FERNÁNDEZ  
CALLE LA CAJITA

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **PABLO RICARDO CIUDAD FERNÁNDEZ**, titular del DNI. N° 17873919 de profesión Licenciado en Administración, ejerciendo actualmente como Docente Tiempo Parcial, en la Institución Universidad Privada del Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los conductores que laboran en la empresa de transportes Flores Hermanos SRL Trujillo. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 14 días del mes de diciembre del 2020



PABLO RICARDO CIUDAD FERNÁNDEZ  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
REGUC. CIUD 51649  
CORLAD "LA LIBERTAD"

**firma**

## **Instrumento de recolección de datos variable Inteligencia Emocional**

### **Instrumento de recolección de datos**

#### **1. Cuestionario de la variable Inteligencia Emocional**

##### **Inventario de inteligencia emocional (Bar-On)**

###### Introducción

---

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten 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 corresponde 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 honesta 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.

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 de 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.
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 cómo 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 mi mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
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 mucho 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 mí 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.
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 me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se 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 ante 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 volver a ponerme en contacto con la realidad.
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 mismo(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 de que voy a fracasar.

133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.



# LA EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVÉS DEL INVENTARIO DE BarOn (I-CE) EN UNA MUESTRA DE LIMA METROPOLITANA

## Validación y confiabilidad del cuestionario Inteligencia Emocional

### I. DESCRIPCIÓN GENERAL

#### 1.1 Ficha Técnica

Nombre Original	:	EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory
Autor	:	Reuven Bar-On
Procedencia	:	Toronto-Canadá
Adaptación Peruana	:	Nelly Ugarriza Chávez
Administración	:	Individual o Colectiva. Tipo Cuadernillo.
Duración	:	Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos.
Aplicación	:	Sujetos de 16 años y más. Nivel lector de 6° grado de primaria.
Puntuación	:	Calificación manual o computarizada
Significación	:	Estructura Factorial: 1 CE-T – 5 Factores componentes 15 subcomponentes
Tipificación	:	Baremos Peruanos (Ver Apéndice)
Usos	:	Educacional, clínico, jurídico, médico, laboral y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.
Materiales	:	Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, Hoja de respuestas, Plantilla de Corrección, Hoja de Resultados y de Perfiles (A, B).

A partir de los años noventa ha habido diversos intentos para incorporar la inteligencia emocional dentro del amplio marco brindado por las teorías de las habilidades cognitivas humanas (ver Goleman, 1996; Mayer, Caruso & Salovey, 1997; Mayer & Geher, 1996; Mayer & Salovey, 1993; Salovey & Mayer, 1994). El término de "Inteligencia Emocional" fue acuñado por Salovey y Mayer en 1990 y definida por estos autores como un tipo de inteligencia social, que engloba la habilidad para dirigir y controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como de discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para sí mismo y la cultura a la que pertenece. Para Mayer y Salovey (1993) la inteligencia emocional incluye la evaluación verbal y no verbal, la expresión emocional, la regulación de la emoción en uno mismo y en los otros y la utilización del contenido emocional en la solución de problemas.

Esta definición amplía la comprensión del constructo de inteligencia emocional y sugiere que ésta encierra un conjunto de destreza o habilidades. Además, Salovey y Mayer (1990) proponen que la inteligencia emocional está integrada por un número de componentes que se presume conforman su estructura conceptual y que involucra los siguientes aspectos:

- *La evaluación y expresión de la emoción del yo*, referido a la identificación y comprensión de las emociones en uno mismo, es decir la persona se percata tanto de su estado de ánimo como de sus pensamientos lo que le da un mayor control sobre su vida.
- *La evaluación y reconocimiento de las emociones en los demás*, implica la habilidad para identificar exactamente las emociones de los demás, lo que parece estar relacionada con la empatía. Aunque

la empatía es vista como una habilidad dentro del marco de la inteligencia emocional, la mayor parte de estudios señala que ésta ha sido tratada como una característica de la personalidad. Lo que sugiere que la evaluación de nuestros propios sentimientos y la apreciación de los sentimientos de los demás puede ser inseparable. La empatía, entonces, puede encerrar tanto nuestra habilidad para identificar los sentimientos de los demás, así como el acceso general a nuestros propios sentimientos.

- *La regulación de las emociones de sí mismo y la de los demás*, referida a la dirección de las emociones en uno mismo, a la meta-experiencia del estado de ánimo, evaluando y actuando para cambiar nuestros estados de ánimo desagradables mientras mantenemos los agradables. La regulación de la emoción también incluye la habilidad para alterar las reacciones afectivas de los demás como por ejemplo, la habilidad para calmar las emociones distresantes de las otras personas.
- *El uso de la emoción para facilitar el rendimiento*, que consiste en dirigir las emociones al servicio de un objetivo, siendo esencial para la atención selectiva, la automotivación y otros.

Para Goleman (1995), la "inteligencia emocional" es un concepto amplio que incluye la habilidad para motivarse y persistir frente a las frustraciones, controlar impulsos y postergar gratificaciones, regular los estados de humor, evitar que las desgracias obstaculicen la habilidad de pensar, desarrollar empatía y optimismo. La inteligencia emocional es una de las habilidades para la vida, que debería enseñarse en el sistema educativo.

La línea de investigación específica de Bar-On, en cierta medida es una continuación y expansión del trabajo de Wechsler (1940, 1948), Doll (1935 1953), Gardner (1983), Mayer & Salovey (1988), Salovey, Hsee & Mayer (1993) y Mayer & Salovey (1997). Pero su propuesta se ha desarrollado independientemente de las propuestas teóricas de dichos investigadores. Sin embargo, su contribución en este campo es haber definido los constructos y los componentes conceptuales.

Bar-On utiliza el término "inteligencia emocional y social" para denominar un tipo específico de inteligencia que difiere de la inteligencia cognitiva. El autor opina, que los componentes de la inteligencia no cognitiva se asemejan a los factores de la personalidad, pero a diferencia de ellos la inteligencia emocional y social puede modificarse a través de la vida.

Desde sus inicios, el enfoque de Bar-On fue multifactorial con la finalidad de ampliar las habilidades involucradas en la inteligencia no-cognitiva. El autor estudió su propuesta de 11 a 15 factores componentes de la inteligencia no-cognitiva durante dos décadas. El modelo de inteligencia social y emocional que propone se relaciona con el potencial para el rendimiento, antes que con el rendimiento en sí mismo, se fundamenta en la orientación con base al proceso, antes que en la orientación con base a logros.

## 1.2 El concepto de inteligencia emocional

Bar-On (1997), define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

Sobre la base de este concepto, Bar-On construye el inventario de Cociente Emocional (I-CE), siendo necesario presentar el marco de trabajo conceptual del mismo.

## 1.3 El Modelo del Inventario de BarOn (I-CE)

La estructura del modelo de Bar-On (1997) de inteligencia no cognitiva puede ser vista desde dos perspectivas diferentes, una sistémica y otra topográfica.

La visión sistémica, es la que ha sido descrita considerando los cinco componentes mayores de la inteligencia emocional y sus respectivos subcomponentes que se relacionan lógicamente y estadísticamente.

**Tabla 10**  
**Correlación entre los subcomponentes del I-CE y los conjuntos de ítems IMN**  
**que revelan patología (muestra peruana)**

Subcomponentes	Conjunto <sub>1</sub> IMN	Conjunto <sub>2</sub> IMN	IMN
Comprensión de sí Mismo	-0.33 *	-0.28	*
Asertividad	-0.32 *	-0.17	*
Autoconcepto	-0.48 *	-0.27	*
Autorrealización	-0.45 *	-0.31	*
Independencia	-0.29 *	-0.15	*
Empatía	-0.15 *	-0.17	*
Relaciones Interpersonales	-0.25 *	-0.20	*
Responsabilidad Social	-0.24 *	-0.31	*
Solución de Problemas	-0.32 *	-0.19	*
Prueba de la Realidad	-0.48 *	-0.53	*
Flexibilidad	-0.25 *	-0.21	*
Tolerancia al Estrés	-0.42 *	-0.28	*
Control de Impulsos	-0.30 *	-0.35	*
Felicidad	-0.39 *	-0.25	*
Optimismo	-0.39 *	-0.22	*

\* p < .05

### 3. PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL INVENTARIO DEL COCIENTE EMOCIONAL

Diversos estudios de confiabilidad y validez sobre el I-CE, han sido llevados a cabo a través de los años en el extranjero. (Bar-On, 1997 a). Los resultados confirman que el I-CE es una medición confiable y válida de la Inteligencia Emocional.

#### 3.1 Confiabilidad

La confiabilidad indica en qué medida las diferencias individuales de los puntajes en un test pueden ser atribuidos a las diferencias "verdaderas" de las características consideradas.

Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de Cronbach son altos para casi todas las subcomponentes, el más bajo .69 fue para Responsabilidad Social y el más alto, .86 para Comprensión de sí mismo.

Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach se observan en la tabla 11, pudiéndose apreciar que la consistencia interna para el inventario total es muy alto .93, para los componentes del I-CE, oscila entre .77 y .91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de Flexibilidad .48, Independencia y Solución de Problemas .60. Los trece factores restantes arrojan valores por encima de .70.

Con relación a la confiabilidad retest, Bar-On (1997a) refiere a que la estabilidad del I-CE a través del tiempo revela un coeficiente de estabilidad promedio de .85 después de un mes y de .75 después de 4

meses. Estos valores significan que hay una buena consistencia en los hallazgos, de una administración a la siguiente, pero el grado de correlación no es muy alto como para sugerir que la inteligencia emocional social sea permanente (estable). En una muestra de Sudáfrica, los coeficientes de confiabilidad retest con un intervalo de cuatro meses, oscilaron entre .55 y .82. En el Perú no se determinó la confiabilidad retest.

### 3.2 Validez

Los diversos estudios de validez del I-CE básicamente están destinados a demostrar cuán exitoso y eficiente es este instrumento, en la evaluación de los que se propone (por ejemplo, inteligencia no cognitiva y sus componentes).

Nueve tipos de estudio de validación: validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, divergente, de grupo-criterio, discriminante y validez predictiva ha sido conducida en seis países en los últimos 17 años.

La validez de contenido y validez aparente, no son pruebas de validación en sentido estricto, sino una indicación de cuán bien los ítems cubren el dominio de cada una de las escalas (validez de contenido), y cuán fácilmente ella es comprendida por el probando (validez aparente). Con respecto a este tipo de validación el I-CE fue primariamente validado de una manera sistemática mediante la elaboración y selección de los ítems que expresaban la esencia de cada factor basándonos en las definiciones. Más aún a los probandos se les preguntó que den sugerencias con respecto a las palabras contenidas en los ítems, de tal modo que fuesen comprendidos fácilmente. La efectividad de este tipo de validación fue luego examinada por medio de un análisis de ítems, que es sensible a "item wording" (Jackson, 1971). El número de análisis de ítems que se llevaron a cabo fue numeroso para eliminar aquellos que estaban pobremente relacionados con la validez de contenido y pobremente comprendidos por los probandos. Más aún la retroalimentación directa con respecto a la validez aparente fue brindada por 39 sujetos que fueron entrevistados en las primeras etapas del desarrollo del I-CE realizado por Bar-On.

Tabla 11  
Coeficientes alfa de Cronbach para los componentes y subcomponentes del I-CE.<sup>1</sup>

I-CE	Alfa de Cronbach
CE - Total	0.93
<b>Componentes:</b>	
Intrapersonal	0.91
Interpersonal	0.86
Adaptabilidad	0.77
Manejo del Estrés	0.86
Estado de Ánimo General	0.86
<b>Subcomponentes:</b>	
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

<sup>1</sup> ponderada basándose en la distribución de edades en ENAHO (INEI 99)

Un procedimiento de análisis similar se llevó a cabo en el presente estudio con alumnos de psicología, maestría y con estudiantes del último año de secundaria, modificándose algunos reactivos de la versión en español desarrollada en Argentina, con la finalidad de adaptarla a nuestra realidad. Además, tres psicólogos participaron como jueces en el análisis de contenido de los diferentes ítems de la escala y en la evaluación de si éstos realmente representaban las definiciones operacionales de los constructos propuestos por el autor del inventario.

La *validez convergente* del inventario fue examinada por Bar-On para evaluar si este instrumento se correlaciona con mediciones externas que se piensa que cubren los mismos constructos o similares. Esta validación fue examinada en diversos estudios, que incluían autoevaluaciones de los empleados y registros del observador como también medidas de aculturación, estilos atribucionales, afrontamiento del estrés ocupacional y rendimiento y satisfacción en el trabajo. Los resultados demuestran una fuerte relación entre los puntajes del I-CE y el rendimiento laboral basándose en una escala de autocalificación que cubre el sentido de competencia del trabajador en un número de dimensiones. Los hallazgos también indican una adecuada validez convergente.

La *validez divergente*, es un método que se utiliza para determinar si las dimensiones evaluadas por una prueba se diferencian de otros constructos con los que teóricamente deberían discriminar. Así se demostró que la inteligencia no cognitiva evaluada por el CE no es otra forma de inteligencia cognitiva (como la evalúa el CI). En verdad el CE total de la escala demuestra una muy baja correlación con el CI ( $r = .12$ ) en la muestra norteamericana de 40 sujetos que completaron el I-CE y el WAIS (WAIS: Wechsler, 1958). Algunos psicólogos han sugerido que el CE de la escala de solución de problemas del inventario podría estar midiendo capacidades cognitivas más que habilidades no cognitivas, pero en realidad la correlación de esta subescala con el WAIS es también muy baja .11 (Pallaza & Bar-On, 1995).

La *validez de contrastación con grupo criterio*, fue utilizada para examinar si el I-CE de Bar-On diferenciaba entre grupos experimentales especiales que procedían de distintos ambientes. Por ejemplo The Young President's Organization (YPO) es un grupo de personas que han ocupado altas posiciones de liderazgo en grandes compañías y cuyas edades estaban alrededor de 39 años. Sus puntuaciones promedio fueron altas en la mayoría de las 15 subescalas especialmente en Independencia, Asertividad y Tolerancia al Estrés. El único puntaje que fue relativamente bajo fue el de Control de Impulsos.

Se recolectaron también datos mediante el I-CE de otro grupo de personas desempleadas cuyas edades se distribuían entre los 16 y 50 años (Bar-On, 1997). Los puntajes más bajos se presentaron en Asertividad, Prueba de la realidad y Felicidad. También estuvieron bajo el promedio, en Autorrealización e Independencia en los componentes Intrapersonal y adaptabilidad y en el CE total. Estos resultados pueden explicar su falta de éxito en tratar de conseguir y mantener un trabajo. Los hallazgos obtenidos después de comparar estos grupos extremos apoyan la efectividad del I-CE para diferenciar entre personas que tienen éxito en el trabajo de aquellas que no lo tienen.

La *validez de constructo* fue objeto de un amplio análisis para examinar con qué exactitud el I-CE apreciaba lo que estaba diseñado a evaluar. Los estudios de validez de constructo fueron ejecutados correlacionando los puntajes de las subcomponentes con diversos puntajes de escala de otras mediciones, tomadas como criterio externo. Como por ejemplo: el cuestionario de los 16 Factores de Personalidad (16PF; Cattell; Eber & Tatsouka, 1970), el Inventario Multifásico de la Personalidad -2 (MMPI-2; Butcher, Dahlstrom, Graham, Tellegen, & Kaemmer, 1989) y la Escala de la Personalidad de Eysenck (EPQ; Eysenck H. J., & Eysenck, S.B.G., 1975), entre otros.

En general, los hallazgos de las diferentes fuentes de validación, reflejan la consistencia de las conceptualizaciones del autor de inteligencia social y emocional y sus definiciones de los subcomponentes del I-CE. Las correlaciones son moderadas y van desde coeficientes de correlación aproximadamente de .30 a coeficientes de .70. Los resultados sugieren que los subcomponentes del I-CE, se traslapan de modo razonable con otras pruebas, pero aún así denotan una clara distinción.

El *análisis factorial* fue aplicado a los datos para examinar la estructura de los subcomponentes del I-CE (estructura factorial) y justificar empíricamente la propuesta teórica. Es una manera estadística de



examinar si los resultados reúnen lógicamente los principales factores que se piensa están relacionados con las habilidades emocionales y sociales (por ejemplo ver si los componentes factoriales de la estructura de la inteligencia no cognitiva se corroboran estadísticamente).

Se aplicó un análisis factorial a los ítems para lograr una mayor comprensión del I-CE y del concepto sobre el cual se basaba el inventario (inteligencia no cognitiva). Se llevaron a cabo diversos procedimientos de análisis de factores, tanto exploratorios como confirmatorios para dar mayor solidez al proceso de desarrollo del inventario y para examinar la composición teórica de las diversas escalas y por lo tanto la validez de constructo del I-CE.

El análisis factorial exploratorio para hallar los componentes principales se aplicó a 117 ítems de los 133 que forman parte del inventario, omitiéndose 15 ítems de la escala de validación y el ítem 133 (que no se califica en el inventario).

Se hallaron 13 factores, mediante el análisis de componentes principales (con rotación ortogonal varimax). La lista de factores empíricos tal como originalmente las ha denominado el autor, y los factores teóricos correspondientes aparecen en la tabla 12 (BarOn, 1997).

TABLA 12  
Factores de Salida y sus Escalas equivalentes en el inventario I-CE.

Denominación de los factores Basados en el Análisis Factorial	Contenido de las Escalas de I-CE
1. Contenido consigo mismo	Contiene Comprensión de sí mismo, parte de los ítems de Felicidad, Optimismo y Autorrealización
2. Responsabilidad Social	Responsabilidad Social
3. Control de los Impulsos	Control de los Impulsos (a)
4. Solución de Problemas	Solución de Problemas
5. Comprensión Emocional de Sí Mismo	Comprensión Emocional de sí Mismo
6. Asertividad / Independencia	Asertividad e Independencia
7. Flexibilidad	Flexibilidad
8. Control de la Cólera	Control de los Impulsos (b)
9. Tolerancia al estrés	Tolerancia al estrés
10. Distrúe	Parte de los ítems de Felicidad y Autorrealización
11. Relaciones Interpersonales	Relaciones Interpersonales
12. Empatía	Empatía
13. Prueba de la Realidad	Prueba de la Realidad

El análisis factorial exploratorio brinda un emparejamiento razonable con la estructura de la escala elegida para el I-CE. Sin embargo, hay otros procedimientos estadísticos que permiten explorar aún más dentro de la estructura y en el examen específico de las diferencias entre la estructura teórica y la estructura obtenida a través del análisis factorial exploratorio.

Se procedió a un análisis factorial confirmatorio para determinar si era posible tratar CM, OP, FE y AR como factores separados. Todos los ítems fueron altamente significativos, correspondiendo a su factor apropiado. Lo mismo ocurrió con las escalas de AS e IN.



Los hallazgos fueron consistentes para los varones y mujeres y a través de las edades. Lo cual brinda apoyo para la noción que el factor Cociente Emocional General (CEG) consiste de 5 factores compuestos los que a su vez pueden dividirse en 15 subcomponentes, así se concluye que existe suficiente evidencia empírica que apoya la estructura 1-5-15 del ICE (CEG componentes y subcomponentes) significando que este inventario mide una buena estructura jerárquica de la inteligencia no cognitiva.

En resumen, Bar-On (1997), realizó un análisis factorial exploratorio de los ítems (método de extracción de componentes principales con rotación varimax). En ese análisis encontró 13 factores subyacentes con ítems que se desviaban ligeramente de los 15 componentes básicos. Para resolver las discrepancias de algunos ítems desarrolló análisis confirmatorios posteriores. Luego asumió que tras los 15 subcomponentes existen 5 componentes sostenibles teóricamente (Bar-On, 1997). Y como una forma de verificación final realizó un análisis factorial confirmatorio de segundo orden con respecto al modelo 5-1. Encontrándose que esta última estructura se verifica.

En el presente estudio ocurrió algo similar. En la tabla 15 se presenta los resultados del análisis factorial confirmatorio de segundo orden en la muestra peruana. Los parámetros estimados se muestran en la figura 4 obtenida con el programa estadístico AMOS.

La prueba Chi cuadrado para verificar el ajuste del modelo resultó significativa como se aprecia en la figura. De esta manera se verifica la estructura factorial 5 a 1 propuesta por Bar-On (1997).

La tabla 13 muestra las cargas factoriales y comunalidades de los componentes en un único factor subyacente que denominaremos Cociente Emocional General teórico (CEG). Se aprecia que el componente CIA tiene la carga factorial más elevada (0.92) con una proporción de varianza explicada de CEG del 85% seguida de CAG (carga factorial = 0.88, % varianza explicada = 77), CAD (carga factorial = 0.78, % varianza explicada = 61), CIE (carga factorial = 0.68, % varianza explicada = 46) y CME (carga factorial = 0.61, % varianza explicada = 37).

Es conveniente reiterar que la estructura 15 a 5 es una estructura teórica y no empírica. Algunos análisis exploratorios que se han realizado con la muestra peruana no son concluyentes en la verificación empírica de esta estructura.

Bar-On (1997) sostiene haber adoptado un punto de vista ecléctico, ya que el ICE se basa en un conjunto de teorías y se ha demostrado que es capaz de brindar una medición confiable y válida de la inteligencia no cognitiva, los individuos saludables que funcionan bien y potencialmente exitosos generalmente puntúan dentro o por encima del promedio. Cuanto más alto sean los puntajes en la mayoría de las escalas, se predecirá un éxito general en afrontar las demandas y presiones del ambiente.

Tabla 13  
Análisis Factorial Confirmatorio de Segundo Orden para la muestra peruana

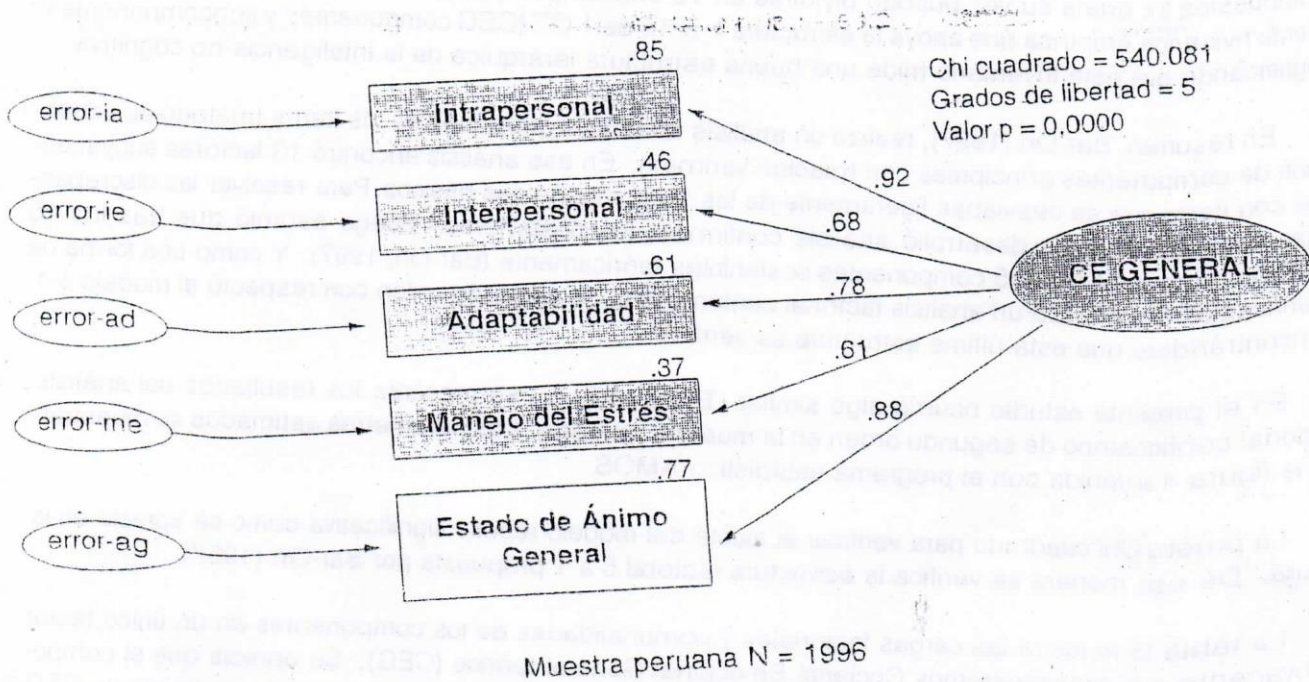
Componentes	Coefficientes Estimados	Error estándar	Razón crítica o prueba de hipótesis sobre el parámetro	Coefficientes estimados estandarizados (Cargas factoriales)	Correlaciones múltiples cuadradas (comunalidades)
CIA	1.00			0.922	0.850
CIE	0.418	0.011	38.319*	0.680	0.463
CAD	0.464	0.010	48.407*	0.782	0.611
CME	0.369	0.012	32.013*	0.612	0.374
CAG	0.459	0.007	61.299*	0.879	0.772

\*  $p < .05$

ABREVIATURAS:

Componentes: CIA = Intrapersonal; CIE = Interpersonal; CAD = Adaptabilidad; CME = Manejo del Estrés; CAG = Estado de Ánimo General

Figura 4. Parámetros estimados estandarizados del análisis factorial confirmatorio de Segundo Orden sobre los componentes del I-CE (Ugarriza, 2001)



#### 4. INSTRUMENTO

##### 4.1 Ámbitos de Aplicación

Se puede aplicar el I-CE en el ámbito educativo, industrial, clínico y áreas médicas. Los usuarios potenciales de esta medida de inteligencia no cognitiva incluyen a psicólogos, profesionales de los recursos humanos, consultores del área organizacional, médicos, trabajadores sociales, consejeros, guías, y orientadores de la carrera.

En los niveles educativos como secundaria, en las escuelas técnicas y universidades es de gran ayuda para los psicólogos y consejeros, porque les permite identificar a los estudiantes que son incapaces de afrontar las demandas escolares, lo cual podría llevarlos a dejar la escuela y desarrollar posibles problemas emocionales. Además, el I-CE es útil en la orientación vocacional y ocupacional.

##### 4.2 Materiales para la Aplicación

La utilización del I-CE requiere de los siguientes materiales:

- Cuestionario que contiene los ítems del I-CE
- Hoja de Respuestas
- Plantilla de Corrección
- Hoja de Resultados
- Hojas de Perfiles (A, B)

##### 4.3 Normas para la Aplicación

###### Instrucciones generales

El que administra el I-CE debe estar familiarizado con los conceptos y procedimientos de aplicación, ser capaz de absolver las preguntas e inquietudes de los participantes concernientes a los derechos humanos, los temas de discriminación, confidencialidad y escepticismo hacia las pruebas psicológicas.



Trujillo, 15 de julio de 2021

**CARTA No.326-2021-UCV-VA-FCE/D**

Señor:  
**ANÍBAL ORÉSTERES SEGURA RAVELO**  
**ADMINISTRADOR**  
**EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS SRL TRUJILLO**

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifestarle que, dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela Profesional de Administración, se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que los estudiantes Saldívar Vásquez Talía y Campos Valdiviezo Jhenny Esperanza, puedan realizar una visita de estudios y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación y/o Informe de tesis sobre "Inteligencia Emocional y Clima Laboral de los conductores de la empresa Flores Hermanos SRL- Trujillo 2020."

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



**DRA. JAELA PEÑA ROMERO**  
**DECANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Emp. Transp. Flores Hnos. S.R.L.**  
  
**ADMINISTRACION**

Se autoriza acceder a la información solicitada.