



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una
municipalidad de Lima Metropolitana, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTOR:

Cerna Quispe, Joseph Eduardo (orcid.org/0000-0001-7987-3645)

ASESOR:

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Manuela Graciela Chávez Chávez, mi Melita, mi abuelita que sé que desde el cielo siguen velando por nosotros, gracias por enseñarme lo que es la nobleza del corazón.

Agradecimiento

A mis padres Gladys y Juan y hermanos Christian y Alessia que nunca dejaron de confiar en mí.

A mi familia por su apoyo constante, su cariño, comprensión y paciencia.

A mis mejores amigos que me apoyaron y confiaron en mí desde los primeros días.

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de gráficos y figuras.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
6.1. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1.	Juicio de expertos	16
Tabla 2.	Estadística descriptiva de la variable inteligencia emocional	21
Tabla 3.	Estadística descriptiva de la variable clima laboral	22
Tabla 4.	Estadística descriptiva de las competencias personales	23
Tabla 5.	Estadística descriptiva de las competencias emocionales	24
Tabla 6.	Estadística descriptiva de la dimensión competencias sociales	25
Tabla 7.	Prueba de normalidad	26
Tabla 7.	Correlación entre la inteligencia emocional y clima laboral	27
Tabla 8.	Correlación entre las competencias emocionales y clima laboral	28
Tabla 8.	Correlación entre las competencias personales y clima laboral	29
Tabla 10.	Correlación entre las competencias sociales y clima laboral	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.	Esquema de diseño de investigación	15
Figura 2	Estadística descriptiva de la inteligencia emocional	21
Figura 3	Estadística descriptiva del clima laboral	22
Figura 4	Estadística descriptiva de las competencias personales	23
Figura 5	Estadística descriptiva de las competencias emocionales	24
Figura 6	Estadística descriptiva de las competencias sociales	25

Resumen

El presente trabajo de investigación lleva por título Inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. El cual tuvo como objetivo determinar la relación existente entre inteligencia emocional y clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

En lo que corresponde a la metodología de investigación, esta se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo de tipo básica – correlacional, con un diseño no experimental y transversal, para lo cual se contó con la participación de 120 servidores pertenecientes a la Subgerencia de Personal de una municipalidad de Lima Metropolitana. Para lo cual se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento, el cuestionario. Aplicándose dos instrumentos que nos permitieron medir la inteligencia emocional y el clima laboral.

Encontrando como resultado la significancia estadística de la prueba en estudio arrojó un valor de correlación $p=0.56$. En conclusión, el presente estudio determinó que existe una relación inversa entre la inteligencia emocional y el clima laboral con una correlación inversa de $r=.543$.

Palabras clave: Inteligencia emocional, clima laboral, municipalidad de Lima.

Abstract

The present investigation is entitled Emotional intelligence and the work environment at the servers of a municipality of Metropolitan Lima, 2022. Which aimed to determine the relationship between emotional intelligence and work environment in the servers of a municipality of Metropolitan Lima.

As far as the research methodology is concerned, it was developed under a basic – correlational quantitative approach and with a non-experimental and cross-sectional design, for which 120 servers participated belonging to the Personnel Sub-Management of a municipality of Metropolitan Lima. Applying two instruments that allowed us to measure emotional intelligence and the work environment.

Finding as a result the statistical significance of the test under study yielded a correlation value $p = 0.56$. In conclusion, the present study determined that there is an inverse relationship between emotional intelligence and work environment with an inverse correlation of $r = .543$.

Keywords: Emotional intelligence, work environment, municipality of Lima Metropolitan

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las áreas de recursos humanos en entidades e instituciones, tanto públicas y privadas, ampliaron y adaptaron nuevas necesidades que incrementaron la demanda de nuevos profesionales que velen por el bienestar emocional de los colaboradores, siendo percibido como retribución por parte de su organización. La cultura y el clima organizacional se validan como nuevos procesos dentro de los subsistemas de recursos humanos, ampliando el enfoque a nuevos sistemas, fuera de los ya se conocían: gestión del personal, negociaciones colectivas, relaciones laborales, compensaciones, entre otros.

Reyes (2017) señaló que el clima laboral es transcendental para el progreso de los colaboradores. Así, este incide en su desarrollo en situaciones cotidianas donde se considera a la comunicación, las relaciones interpersonales con otros trabajadores, la apertura y las limitaciones. Estos aspectos conllevarían a consecuencias hacia la calidad de vida de las instituciones en desarrollo, donde prevalecen las dinámicas y amistades que se fortalecen espontánea y sinceramente. Finalmente, señala el autor que el clima laboral ayudaría a promover el logro de objetivos de la empresa, así como las metas de los mismos empleados.

En la actualidad, con la finalidad de recibir un estímulo económico por sus labores, los trabajadores hacen uso de sus destrezas y habilidades con las finalidades de cumplir los objetivos trazados por sus superiores y sentirse realizado personal y profesionalmente. Teniendo en cuenta que dentro de las responsabilidades del subsistema de bienestar social es velar por el bienestar emocional de los colaboradores, se viene investigando cómo estos factores que conforman la capacidad de inteligencia emocional se reflejan en la percepción del clima laboral de la organización.

De acuerdo con artículos publicados últimamente, Vásquez et. al (2021), en su estudio realizado a 372 personas del *call center* Teleatento del Perú, sostiene que si la variable clima laboral aumenta, esta influye en la rotación de personal debido a que la escala de medición es inversa. Los resultados de esta variable se concentraron en la escala alto. Eso quiere decir que la empresa de *call center* Teleatento del Perú, al tener un 77.4 % que percibe un clima laboral alto, entonces

ha reducido la rotación de personal en un 38.2 %. Por otro lado, la variable rotación de personal se ubica en la escala media con un 61.8 %. Eso quiere decir, que la percepción del clima laboral del personal se presenta en una aceptación alta.

Ramos y Tejera (2017) realizaron una investigación en el que determinaron que la inteligencia emocional se ha transformado en un campo de estudio popular sobre la motivación y el potencial que aporta a las relaciones humanas, proporcionando activamente la base de los sentimientos, pensamientos y comportamientos a lo largo del tiempo. La interrelación entre gestión y control emocional hace que se entiendan como la habilidad o habilidad de desempeño de los individuos para alcanzar sus propias metas. Esta puede ir acompañada de momentos de felicidad que garantizarían el anhelado éxito real en la vida, tanto en el mundo exterior como el interior.

Por otra parte, ante la crisis generada por la pandemia de la COVID-19, el Gobierno peruano tuvo un accionar rápido, siendo su respuesta económica similar a las respuestas económicas implementadas por los países desarrollados. A fin de reducir la expansión del virus, el Gobierno impuso medidas rígidas en la distancia social obligatoria inmediatamente después del primer caso de COVID-19 en el país. Al mismo tiempo, se ha lanzado el paquete de apoyo económico para volúmenes y empresas relativas que se han aplicado en algunas economías avanzadas. Al romper los puntos muertos, la crisis ha creado oportunidades para el cambio. (Díaz et al., 2020).

Por lo anteriormente expuesto, se diseña la presente investigación considerando los factores psicosociales generados desde que el país se declaró en estado de emergencia por la COVID-19, a fin de conocer la percepción ante este escenario por parte del personal, buscando determinar si el ambiente laboral se ha tornado amenazante por la inestabilidad que influye en su compromiso organizacional, su motivación, sus relaciones interpersonales y otros factores que son gestionados de acuerdo con su inteligencia emocional.

Se puede encontrar en artículos previos de investigaciones la relación entre ambas variables de estudio; sin embargo, no se ha contemplado el estado de emergencia en el que nos encontramos ni la coyuntura política y social, la cual ha

influido en cada uno. De esta manera, conocer la apreciación de los trabajadores ante estas situaciones permite dar pie a concientizar y desarrollar en las entidades el contribuir y velar por el bienestar socioemocional de sus colaboradores, conociendo mejor su percepción ante el clima laboral y de qué manera se torna por los niveles de inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es un componente importante para el desarrollo intrapersonal e interpersonal. Influye positivamente en la percepción del clima laboral, tanto en el compromiso que se tiene con las labores y la organización a la que se pertenece. También, es importante conocer que no todas las personas reaccionan ante ciertos eventos de una determinada manera, la cual está directamente relacionada con el bagaje psicológico adquirido durante estas experiencias, las experiencias en sus vidas y su resiliencia.

Hasta este punto, se plantea el siguiente problema a nivel general: ¿cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana? Asimismo, se plantea los problemas específicos siguientes: a) ¿cuál es la relación existente entre las competencias personales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana?, b) ¿cuál es la relación existente entre las competencias emocionales personales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana?, c) ¿cuál es la relación existente entre las competencias sociales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana?

Por ello, de acuerdo a los criterios de Fernández-Bedoya (2020), se tiene justificación metodológica de la investigación debido a que se desarrolla en un enfoque cuantitativo y ofrece un concepto más extenso, haciendo uso de instrumentos como cuestionarios para recolectar datos. Por ello, esta investigación puede servir de insumo como base de datos, así como estudiar una población determinada del sector público de acuerdo con variables como inteligencia emocional y clima laboral.

En la justificación práctica, se genera aportes prácticos directos debido a que se conocerán tanto niveles de inteligencia emocional como sus componentes en un periodo poscuarentena y el ambiente laboral en donde los colaboradores se encuentran retornando a labores presenciales. También será posible identificar cómo estas variables se correlacionan. En lo que respecta a la justificación teórica, se encuentra ligada a la expectativa por ahondar los enfoques teóricos que presentan el problema que se manifiesta, a fin de continuar con la comprensión de la línea de investigación, sobre el comportamiento organizacional. La finalidad del estudio es generar reflexión en la importancia de las variables como objeto de estudio y como discusión académica sobre un problema existente que no recibe la atención necesaria por los gestores de recursos humanos.

En la justificación epistemológica, de acuerdo con lo que señala Chiavenato (2011), a partir del término “clima laboral” se puede inferir la calidad o naturaleza del clima laboral que perciben los empleados que conforman la organización que influye en su conducta, siendo esta la influencia del ambiente de trabajo en el comportamiento. El clima organizacional no es solo un concepto que ayuda a comprender mejor las actividades de las organizaciones, sino también el concepto de “intervenciones” que posibilitan la mejora de los resultados organizacionales de desempeño y productividad de los colaboradores.

Se plantea como hipótesis general que existe relación entre inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana. Asimismo, se plantean tres hipótesis específicas: (a) existe relación entre las competencias personales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana, (b) existe relación entre las competencias emocionales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana y (c) existe relación entre las competencias sociales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

Ahora bien, en la presente investigación se plantea el siguiente objetivo general: determinar la relación existente entre inteligencia emocional y clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana. En lo que respecta a los objetivos específicos, se plantean tres: (a) determinar la relación existente

entre las competencias personales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana, (b) determinar la relación existente entre las competencias emocionales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana y (c) determinar la relación existente entre las competencias sociales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

I. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se realizó una exploración bibliográfica entre artículos científicos y publicaciones. Respecto a los antecedentes en el ámbito nacional, a fin de determinar la evidencia empírica de los estudios relacionados a nivel nacional, se cuentan con la investigación de Dávila et al. (2021) determinaron la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2020 (Perú). El estudio se desarrolló a través de un método cuantitativo no experimental, diseño y correlación de tipo primario y se utilizó el método descriptivo. La muestra incluyó 316 colaboradores de la empresa. Se aplicaron instrumentos de medición de clima laboral y de satisfacción laboral de 20 y 16 ítems. Los resultados mostraron que el 71.20 % de empleados siente que el clima organizacional es regular, mientras que el 80.70 % de los empleados siente satisfacción laboral de manera regular. El estudio concluyó que existe evidencia suficiente que confirma que la variable clima organizacional tiene una relación positiva y significativa con la variable satisfacción laboral en una empresa industrial en Perú en el 2020.

Por otra parte, Moscoso (2019) revisó empíricamente la integración de *mindfulness* e inteligencia emocional. Los informes de los estudios revisados indican que la interacción entre *mindfulness* e inteligencia emocional confiere beneficios significativos para el bienestar de las personas. De manera similar, se ha informado que la inteligencia emocional media entre el estado de alerta y el aumento de las emociones positivas. El propósito de esta revisión fue identificar un patrón integrado de regulación emocional, incluidos los “principios operativos” que influyen en el bienestar y las formas en que la práctica de la atención plena contribuye al bienestar emocional para aumentar las habilidades de inteligencia emocional. El estudio concluyó que ambos marcos conceptuales están relacionados con sentimientos de felicidad y buen crecimiento personal.

Considerando que el clima organizacional ha sido importante para organizaciones como familias, emprendedores, pequeñas organizaciones o pymes, debido a su impacto en las acciones racionales y autoritarias, como la correspondencia, el liderazgo básico, el pensamiento crítico, el aprendizaje, la inspiración y su impacto en la asociación y satisfacción de los individuos en la asociación. Por lo tanto, ha sido esencial que estén en perfecto estado desde el interior, donde se encuentra el cumplimiento de los empleados, lo que tiene un impacto en la eficiencia. (Chirinos et al., 2018).

Encontramos también que Meza (2017) realizó un estudio en el que demostró que el rol del personal de la industria está influenciado por la misma organización, la cual impulsa el desempeño y sustentabilidad a través de elementos externos para mantener así la satisfacción y un buen ambiente laboral, pudiendo ser explorado de acuerdo al género. La finalidad de su estudio fue analizar si existe una diferencia en géneros en cuanto a satisfacción laboral y el entorno regulatorio en el sector industrial. Se utilizaron variables psicológicas organizacionales (apego, tolerancia, apoyo, autorrealización, ecuanimidad e innovación) y satisfacción laboral (cumplimiento laboral, relaciones laborales) y definición de trabajo. Se desarrolló a través de un diseño cuantitativo con un alcance descriptivo comparativo. Conformada por una muestra de 132 empleados de una empresa industrial. Se utilizó el censo de Student de muestras independientes. Encontrando como resultado que no hubo diferencia en el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional en cuanto al género en la empresa. De acuerdo a lo encontrado confirma los resultados de otros estudios en cuanto a la relación de las variables. El estudio concluyó que existe un nivel justo para hombres y mujeres en cuanto a clima y satisfacción laboral en la empresa de sector industrial.

Asimismo, Salas (2017) en su investigación buscó determinar el nivel de influencia del clima organizacional en la gestión administrativa. El estudio fue de tipo descriptivo correlativo - no experimental. La población y su muestra fueron conformadas por 55 colaboradores. Los resultados indicaron que el jefe orienta a la superación de las dificultades laborales, mientras que el 26.7 % muestra que es poca la preocupación, mientras que un 28.55 % marca que es demasiado poca la preocupación. El 50 % de trabajadores se siente motivado con la

organización de su trabajo y un 21.8 % menciona que es poca la relación que existe. El estudio concluyó que no existe correlación entre las variables con un valor $p > 0.05$.

En el ámbito internacional, se presenta el estudio de Pérez et. al. (2022) donde identificaron los rasgos de la inteligencia emocional y del clima laboral, en una investigación de tipo aplicada, de forma descriptiva y correlacional. El estudio tuvo un diseño no experimental, transaccional descriptivo - correlacional. El muestreo recayó en integrantes del Departamento de Recursos Humanos. Se hizo uso de la técnica de encuesta y como instrumentos se utilizó el cuestionario de inteligencia emocional, denominada SEIS (Schutte Emotional Intelligence Scale), el cual contó con 33 preguntas, y el cuestionario para clima laboral, el cual contó con 21 preguntas divididas en 6 dimensiones. El estudio concluyó que los participantes presentaron un nivel considerable de inteligencia emocional y señalan que en su área de trabajo existe un buen clima laboral, con dimensiones altas como comunicación y motivación. Asimismo, se concluyó que no existe correlación lineal entre las dos variables.

De esta manera Batista et al. (2022) exploraron el vínculo entre la inteligencia emocional, las similitudes del entorno humano y la satisfacción laboral intrínseca en dos grupos ocupacionales: el primer grupo se centró en las relaciones interpersonales y el segundo grupo se centró en la gestión de objetos, datos e ideas. Se identificaron correlaciones positivas entre la inteligencia emocional, la similitud entre las personas y el entorno y la satisfacción laboral intrínseca, con correlaciones más altas en el grupo de alta necesidad entre los individuos y la personalidad, lo que subraya la importancia de la competencia emocional en este sector ocupacional. Sin embargo, la similitud detectada no redujo la asociación entre las variables de inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca en ninguno de los grupos, destacando que el entorno humano favorable y la competencia emocional pueden contribuir de forma independiente a la interpretación de la satisfacción de los empleados en relación con la satisfacción laboral.

Encontramos que Macías y Vanga (2021) realizaron en su trabajo de investigación un diagnóstico de caso basado en profesores de ingeniería civil de una universidad de Ecuador, que, a través de una exploración de campo, con un método de muestreo censal y enfoque cuantitativo, aplicaron un cuestionario identificando aspectos externos que influyen en el trabajador, como el clima organizacional, así como aspectos internos relacionados a los motivos de trabajo. Los resultados mostraron que existen deficiencias relacionadas con el clima organizacional, pero esas deficiencias no afectan la motivación de los empleados. Los diagnósticos ejecutados en las organizaciones mostraron ser insumos para el desarrollo de planes de mejora que se enfoquen en los aspectos negativos encontrados. Así, fue deseable que dichos planes se llevaran a cabo a partir de acciones de diversos plazos en función del resultado e incluso se mantuvieran aquellos aspectos que se encuentren en perfecto estado.

Por otra parte, Wilches (2018) determinó la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en el rubro de la minera en Colombia, en un estudio de enfoque mixto cuantitativo cualitativo haciendo uso de la entrevista y la encuesta de tipo Likert de 25 preguntas. Con una muestra no probabilística de 40 trabajadores con contrato directo y promedio de edad de 35 años con distintos grados académicos. El estudio concluyó que en los colaboradores de la empresa presentaron una percepción positiva hacia el clima organizacional, ya que se destacan elementos que generan buen ambiente laboral, respaldo, trabajo en equipo y el respeto, potenciando de manera efectiva en el desarrollo de las funciones.

En un estudio realizado por Gómez y Salas (2018) analizó los niveles de inteligencia emocional de los administradores educativos y el clima laboral de las escuelas de Bolívar de la ciudad de Lagunillas (Venezuela). Fue un estudio de tipo descriptivo con un diseño de campo. La población conformada por 15 directores y 58 docentes de los colegios de Bolívar. Los resultados permitieron concluir que el nivel de la inteligencia emocional, de acuerdo con los aspectos estudiados, se encontraba en un nivel bajo entre los directores de educación, lo que indica que sus habilidades de liderazgo aún son limitadas en la gestión y no son efectivas. Esto incidió tanto en el clima insatisfactorio en el trabajo del

docente, el trabajo por horas, la falta de motivación, el ánimo y la empatía por parte del gerente.

En lo que respecta a las bases teóricas más relevantes, es necesario explicar los fundamentos a fin de profundizar las variables y dimensiones de la investigación. Empezando por la definición de inteligencia emocional, Goleman (1995) demostró que la resolución efectiva de conflictos ocurre con una combinación de características específicas, la cual desarrolló en cuatro dimensiones que contienen las habilidades necesarias para lograr el objetivo planteado. La primera dimensión es la autoconciencia emocional, la cual ayuda a que el ser humano se conozca a sí mismo y a reconocer sus emociones y sentimientos, incluyendo cómo estos pueden afectar a su desempeño. La segunda dimensión es la gestión de los impulsos, la cual se hace a cargo de la autorregulación. La tercera dimensión es la conciencia social, la cual ayuda a las relaciones entre colaboradores y/o superiores a través de la empatía. Finalmente, hay que tener en cuenta que organizar las relaciones interpersonales incluye la capacidad de influir en los demás, persuadirlos e inspirarlos para que se conviertan en líderes y facilitar el trabajo en equipo.

Por lo anterior expuesto Ugarriza (2001) señaló que existen cinco principales componentes conceptuales de la inteligencia emocional y social que involucran los cinco componentes de la inteligencia emocional que comprende los quince factores medidos por el (I-CE) son los siguientes: (1) componente intrapersonal, en el cual se puede encontrar la comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización, independencia; (2) componente interpersonal, basado en la empatía, las relaciones interpersonales la responsabilidad social; (3) componente de adaptabilidad, el cual cuenta con la solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad; (4) componente del manejo del estrés, basado en la tolerancia al estrés y el control de impulsos; (5) componente de estado de ánimo en general, basado en la felicidad y el optimismo.

En lo que corresponde a modelos teóricos de las dimensiones de la variable de inteligencia emocional, Saarni (1999), citado por Fragoso (2015), definió al modelo de competencia emocional como un conjunto de habilidades y destrezas demostradas que un individuo necesita para desenvolverse en un entorno cambiante y emerger como una persona diferente, más adaptable, más eficiente y con más confianza. Para construir su modelo, el autor utilizó tres teorías, cuyo punto central es la emoción: el modelo relacional, el modelo funcional y el modelo constructivista social, que se describe al modelo relacional de la emoción, este está basado en estudios que sitúan a las emociones en categorías. Con relación al modelo funcionalista de la emoción, este es un intento por parte de una persona de instaurar, mantener, modificar o concluir su relación con el entorno a partir de su percepción. Para ello, existen cuatro relaciones con el entorno que pueden estimular respuestas emocionales en un individuo: (1) el impacto de un evento en las metas personales, (2) la respuesta social a los demás, (3) el tono hedonista de los eventos, (4) la memoria de eventos similares. Con respecto al modelo socioconstructivista de la emoción, en este modelo se sostiene que las emociones se experimentan en un contexto particular, en donde se afirma que no se puede tener sentimientos en el vacío. Además, este modelo sostiene que las emociones son el resultado del aprendizaje en contextos sociales específicos, de procesos cognitivos y de desarrollo.

En lo que corresponde a competencia social, Fragoso (2015) ha señalado que es la capacidad de conservar buenas relaciones con los demás. Esto comprende el dominar las habilidades sociales básicas, comunicación afectiva, respeto, actitudes prosociales, asertividad, etcétera. Según el autor, este componente está compuesto de nueve subcompetencias: subyugar las habilidades sociales primordiales, respeto al compañero, practicar la comunicación receptiva, practicar la comunicación expresiva, compartir sentimientos, mantener el comportamiento social, cooperación, asertividad, prevención y resolución de conflictos y la capacidad de manejar contextos emocionales.

En lo que corresponde a bases teorías concernientes a la segunda variable, encontramos que en su investigación Chirinos et al. (2018) consideró que el clima laboral dentro de la organización puede acabar con la convivencia y las relaciones interpersonales, así como con el involucramiento de colaboradores, empresas e instituciones públicas o privadas. Esto es fundamental en la empresa porque si los empleados son plenamente satisfechos, pueden alcanzar sus metas con trascendencia y reconocimiento de sus competencias y altas oportunidades. Un buen ambiente organizacional viene acompañado de empoderamiento y liderazgo, así como del aumento de la eficiencia del trabajo aplicando la gestión personal para motivar a otros empleados a desempeñarse bien y estar satisfechos con su trabajo.

Por lo anterior señalado podemos considerar que el clima laboral, pese a no ser tangible, es perceptible como algo que desconcierta en el comportamiento del personal y afecta la reciprocidad hacia la entidad por parte de sus integrantes. Por lo mismo, que, de acuerdo a lo sostenido por diversos autores, el clima laboral está integrado por distintos apartados, entre los cuales se encuentran las condiciones, la personalidad, el aprendizaje, el discernimiento, los valores, entre otros. (García, 2017).

Por otra parte, la teoría de los sistemas de organización de Likert (1961), citado por Brunet (2004), ha establecido tres variables: causales, intermedias, finales. Como importancia señala que la motivación y el desempeño depende del ambiente laboral de la organización, debemos tener en cuenta que los elementos extrínsecos e intrínsecos no determinan en ello, pero si es la percepción que tiene el trabajador sobre estos elementos de su organización.

Litwin y Stinger (1978), citado por Salas (2017), han señalado los aspectos de vivir en un ambiente organizacional, lo cual representa el conocimiento que los empleados de la organización tienen sobre las reglas, los procedimientos, los estándares y otras restricciones que están siendo desafiadas a medida que avanza el proceso de negocio. La responsabilidad; es la impresión que tienen los empleados de la organización sobre su independencia para expresar ideas relacionadas con sus procedimientos de trabajo. Los desafíos; están relacionados con las características que tienen los participantes

organizacionales en relación a los desafíos presentados durante el desarrollo del trabajo. Un informe. Los trabajadores organizacionales disfrutaban de un ambiente de trabajo agradable con relaciones sociales ideales entre el empleado y el jefe. La colaboración es el sentimiento de los empleados de la empresa de la eficacia del estímulo de los gerentes y otros miembros. Las normas reconocen la importancia que la organización otorga al desempeño y mostrando alcance y respeto por el mismo. El conflicto es un sentimiento en trabajadores y jefes de aceptar todo tipo de opiniones sin miedo a la confrontación y solucionar los problemas en cuanto se presenten. Finalmente, la identidad es la percepción de pertenencia a la empresa y es un mecanismo importante en los grupos de trabajo.

En lo que corresponde a las dimensiones Gómez y Vicario (2010), citados por Uribe, (2015) describen las dimensiones acordes a las necesidades de la organización y las características de los miembros que la conforman para garantizar que el clima organizacional se demarque de manera exacta. Habiéndose considerado 8 dimensiones del clima organizacional, tales como a) La satisfacción de los trabajadores; que es la percepción del reconocimiento por el trabajo y la autorrealización que genera como resultado de un ambiente agradable. b) La autonomía, que es el grado en que los colaboradores se perciben su independencia dentro de su centro de trabajo y sienten la libertad de elegir y decidir. c) Las relaciones interpersonales, que es la interacción y la percepción de una atmosfera amigable y de camaradería. d) La unión y apoyo entre el personal, es la percepción del apoyo de sus pares, lo que refuerza la identificación y el trabajo en equipo. e) La consideración, es el grado que se percibe en qué medida sienten que su superior otorga apoyo a los demás. f) Los beneficios y recompensas, la retribución del trabajo por medio de estímulos como incrementos de salarios, vacaciones, que otorgan satisfacción al trabajador. g) La motivación y esfuerzo, en qué medida los colaboradores reciben aliento por la organización en base a las condiciones creadas para que se desempeñen de manera más intensa. h) El liderazgo de directivos, es el grado en que los colaboradores perciben que su superior lleva el mando el mando de su área con un manejo en la toma de decisiones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En este apartado se detalla el tipo de investigación, encontrando que es básica de acuerdo a lo señalado por Salinas (2012), citado por Arias (2020) debido a que parte de una condición teórica de investigaciones existentes, además que con este tipo se pueden plantear tesis correlacionales como la presente.

De igual manera Hernández-Sampieri et al. (2014) señaló que la investigación es de tipo correlacional, porque miden más de dos variables, a fin de poder ver si están o no relacionadas para posteriormente realizar la correlación de acuerdo a las dimensiones que se han considerado medir. Por lo que esta investigación tiene por objetivo determinar si existe o no relación.

El diseño utilizado es el no experimental, de acuerdo a lo que señalado por Hernández y Mendoza (2018) debido a que aplica sin la manipulación intencional de las variables en investigación. Además, que se caracteriza por ser observacional, midiendo dos variables en un mismo momento dado, por lo que se pudo medir las características en el tiempo establecido sin influir previamente.

Asimismo, es transversal puesto que recoge datos que se darán en un solo momento, por recolectar datos en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Hernández et al. (2014). Es por ello que se conocerá en qué medida se correlacionan las variables con las dimensiones.

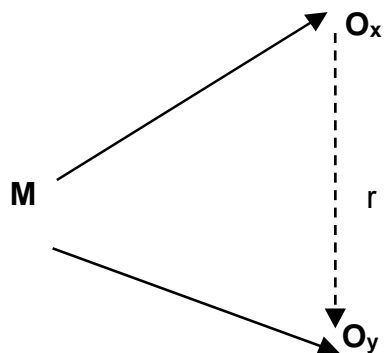
El enfoque del estudio es cuantitativo debido a que plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Además, que la recolección de los datos se fundamenta en la medición; se miden las variables o conceptos contenidos en las hipótesis. Hernández y Mendoza (2018).

Por lo expuesto esta investigación se enmarca en determinar cuál es la relación entre las variables de inteligencia emocional y clima laboral en servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

El esquema correspondiente a este tipo de diseño es el siguiente:

Figura 1

Esquema de diseño de investigación



Donde:

M: Muestra

O_x: Observación de la variable inteligencia emocional

r: Índice de correlación

O_y: Observación de la variable clima laboral

3.2. Variables y operacionalización

En lo que corresponde a nuestra a la variable inteligencia emocional, en lo que respecta a definición conceptual Baron (1997), citado por Ugarriza (2001) definió la inteligencia emocional como el conjunto de competencias y habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en la capacidad de adaptarse y hacer frente a las demandas y tensiones ambientales.

Como definición operacional, encontramos que la inteligencia emocional, se define como la capacidad de poder conocer nuestras emociones y la de los que nos rodean, manejando situaciones equilibradas tanto por las emociones y la racionalización, hemos definido sus dimensiones de acuerdo a competencias personales, competencias emocionales y competencias sociales.

En lo que respecta a dimensiones e indicadores con las que se medirá la presente variable, podemos definir que para Parra & La Madriz (2016), definen a las competencias personales como comportamientos, principios, normas, valores, presencias y todo lo que se necesite para mantener una posición de respeto.

Asimismo, Saarni (1999), citado por Fragoso (2015) definió las competencias emocionales como un conjunto acoplado de capacidades y

habilidades que una persona requiere para desenvolverse en un ambiente cambiante y surgir como una persona diferenciada, mejor adaptada, eficiente y con mayor confianza en sí misma.

En lo que respecta a competencias sociales, Parra & La Madriz (2016) definen como competencias que facilitan la incorporación fluida y positiva del individuo a grupos de trabajo y a su respuesta al desafío social que ello implica, desde la perspectiva laboral.

En lo que respecta a definición conceptual de la segunda variable Ameri (2020), definió que el clima laboral depende del estado emocional de cada empleado y de cómo se comporta cada uno de ellos en situaciones organizacionales, como la comunicación, el liderazgo, la motivación, las relaciones interpersonales, etc. Así como interacciones como estructura organizacional, tecnología, liderazgo, toma de decisiones, recursos, entre otros.

De acuerdo a esto la definición operacional que corresponde a la variable de clima laboral, la definimos como la percepción de las condiciones que otorga la organización a los colaboradores, para que puedan hacer una valoración del ambiente de trabajo, ya sea percibido como adecuado o inadecuado. Las dimensiones que podemos encontrar son: autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condición laboral.

3.3. Población, muestra, muestreo

La población se encuentra constituida por 6,000 servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana. Hernández et al. (2014), señala que es el conjunto de elementos que concuerdan con una serie de descripciones.

En lo que respecta a la muestra de esta investigación, se seleccionó a los trabajadores pertenecientes de la Subgerencia de Personal, quien a sus veces hace de Oficina de Recursos Humanos. Buscando usar una muestra representada por 120 servidores, entre hombres y mujeres que realizan labores administrativas. Se consideró aplicar esta muestra debido a que los procedimientos que se encarga se relacionen en su mayoría con otras áreas de

la entidad, debido que se encarga de brindar soporte en materia de gestión de los recursos humanos.

Como criterio de exclusión, no se incluyó la participación en esta investigación a los practicantes pre-profesionales debido a que no se encuentran en la planilla de la entidad, mientras que como criterio de inclusión se considerará a todo el personal contratado en la Subgerencia de Personal, sin considerar el límite de edad o el tiempo de servicio.

El muestreo se realizó utilizando el criterio no probabilístico, debido que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino a causas relacionadas con las características de la investigación (Hernández-Sampieri et al., 2014). Asimismo, fue por criterio de conveniencia, por estar formada por los casos disponibles a los cuales se tuvo acceso.

Como ha señalado también Niño (2019), se utilizaron muestras de ajuste no probabilístico, ya que es una técnica mediante la cual se pueden seleccionar muestras con criterios predefinidos. Las muestras se eligen para representar a la población, pero puede haber falencias. Además, el criterio que más se adapta para la obtención de una muestra es el Muestreo por conveniencia, además que, de acuerdo a lo señalado por los ejecutivos pertenecientes al área de Recursos Humanos, se requiere tener competencias personales, emocionales y sociales para poder desarrollar sus funciones de acuerdo a sus procesos y responsabilidades.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos de la presente investigación se empleó el uso de la técnica de encuesta, y como instrumento se elaboró un cuestionario de Inteligencia Emocional adaptado del “Inventario de Inteligencia Emocional de Baron - BarOn I-CE” (2004) y la “Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)”, adaptada por el Dr. José Luis Pereyra Quiñones (2015).

López-Roldán y Fachelli (2015) afirman que se trata de una técnica de recolección de datos mediante preguntas a sujetos, con el propósito de obtener

una medición sistemática de conceptos que surgen de un problema de investigación previamente construido.

En cuanto al cuestionario, según Niño (2019), indicó que un cuestionario es un conjunto de preguntas técnicamente organizadas y ordenadas, presentadas en forma escrita e impresa, y además contestadas en texto. De igual forma, el cuestionario que se aplicó consta de una serie de preguntas relacionadas con las variables a medir. Los ítems son preguntas cerradas a fin de tener opciones de respuesta predefinidas.

Para la validación del instrumento con el que se midió la variable Inteligencia Emocional, se ha contado con el juicio de expertos de profesionales de extensa experiencia en la gestión de recursos humanos y gestión pública.

Tabla 1

Juicio de expertos

Jueces	Grado académico	Viabilidad
Zarate Ruiz, Gustavo	Doctor	Aplicable
Burgos Torres, William Héctor	Doctor	Aplicable
Cuzcano Zapata, Abel	Magister	Aplicable

Se determinó la confiabilidad del instrumento en base a muestreo y aplicación de encuestas. El Alfa de Cronbach ha sido aplicada para medir la confiabilidad del cuestionario de inteligencia emocional con un resultado de 0.743, lo que indica que esta herramienta tiene una alta confiabilidad, mientras que la prueba piloto realizada con Escala Multidimensional de Clima Organizacional arrojó una confiabilidad de 0.870. Tal como señala Oviedo y Campo (2005), el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja.

3.5. Procedimientos

Para desarrollar la presente investigación se dio a inicio desde el estudio de la realidad problemática y de acuerdo a los antecedentes que se referenciaron, al haber identificado la población objetiva se solicitó la autorización y permiso a la Subgerencia de Personal de la Municipalidad para la recolección de datos, así como las facilidades de los Jefes de área con la coordinación del horario para poder aplicar los instrumentos y la identificación de los trabajadores entre los meses de junio y julio, a fin de evitar la aglomeración en un espacio físico se les solicitó desarrollar los cuestionarios de manera virtual que se elaboraron mediante Google Forms junto. Finalmente, la base de datos obtenida fue descargada en el programa Microsoft Excel y los datos fueron procesados e interpretados en el software estadístico SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

El método utilizado en la presente investigación fue el hipotético deductivo, al respecto Bernal (2010) señalaba que este método implica el proceso de partir de ciertas aseveraciones como hipótesis y buscar refutar o falsear la hipótesis, deduciendo resultados que se enfrenten a la realidad.

Se solicitó el apoyo a la muestra censal, incluidos los 120 empleados de la Subgerencia de Personal de una municipalidad de Lima Metropolitana, a fin de ponerlos en conocimiento sobre el objetivo de recopilar información sobre la variable y las dimensiones correspondientes, además que por protocolo de bioseguridad la aplicación del instrumento realizó de manera virtual, a través de Google Forms, el tiempo de duración fue aproximadamente de 10 minutos.

Posteriormente, se realizó la determinación de la calidad y el procesamiento de datos en la hoja de cálculo de Excel. Sus datos fueron cuantitativos para determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los servidores de una Municipalidad Metropolitana de Lima.

Finalmente, los datos fueron procesados en el software estadístico SPSS versión 27.0 en español, ingresados a través de tablas y figuras, interpretados en el orden de los objetivos planteados a cumplir y/o verificar si efectivamente

se cumplió el supuesto. En comparación, por ser una prueba no paramétrica se consideró aplicar la Rho de Spearman, esta prueba es adecuada para evaluar la concordancia entre los valores de dos variables, lo que permite verificar el nivel de significación para comprobar las hipótesis planteadas.

6.1. Aspectos éticos

En este aspecto, la presente investigación solicita al personal participante su colaboración voluntaria y anónima donde la información compilada fue utilizada en total confidencialidad para fines de investigación. Las cuales han sido aplicadas de acuerdo a las normas instituidas por la American Psychological Association (APA) para citas y referencias, cumpliendo con el derecho de autoría de los investigadores y autores citados en el presente estudio.

Asimismo, como resaltó Álvarez (2018), la investigación en la educación superior debe brindar las herramientas para comprender el proceso investigativo que debe emprender un profesional en la elaboración de su proyecto de graduación. Cuando complete su programa, es necesario incluir principios éticos básicos en el diseño y la realización de investigaciones. La ética de la investigación humana se basa en tres principios básicos que son la base de todas las normas o directrices que la rigen: a) Respeto a la persona, y reconocimiento de la capacidad y derecho de todos los pueblos a la libre determinación, es decir, respeto al derecho de los pueblos a la libre determinación y autodeterminación mediante el reconocimiento de su dignidad y libertades. b) Bienestar, que responsabiliza al investigador por el bienestar físico, mental y social de los participantes asociados al estudio. c) La equidad, también conocida como principios no masculinos y equidad, es el compromiso de los investigadores de distribuir equitativamente los riesgos y beneficios de su participación en la investigación. El reclutamiento y la selección de los participantes deben hacerse de manera justa. El principio de justicia prohíbe poner en riesgo a un grupo de personas por el bien de otro.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

En esta sección se va a realizar y detallar la estadística descriptiva como las correlaciones entre las variables y dimensiones para poder encontrar lo planteado por las hipótesis de acuerdo a una muestra de 120 servidores.

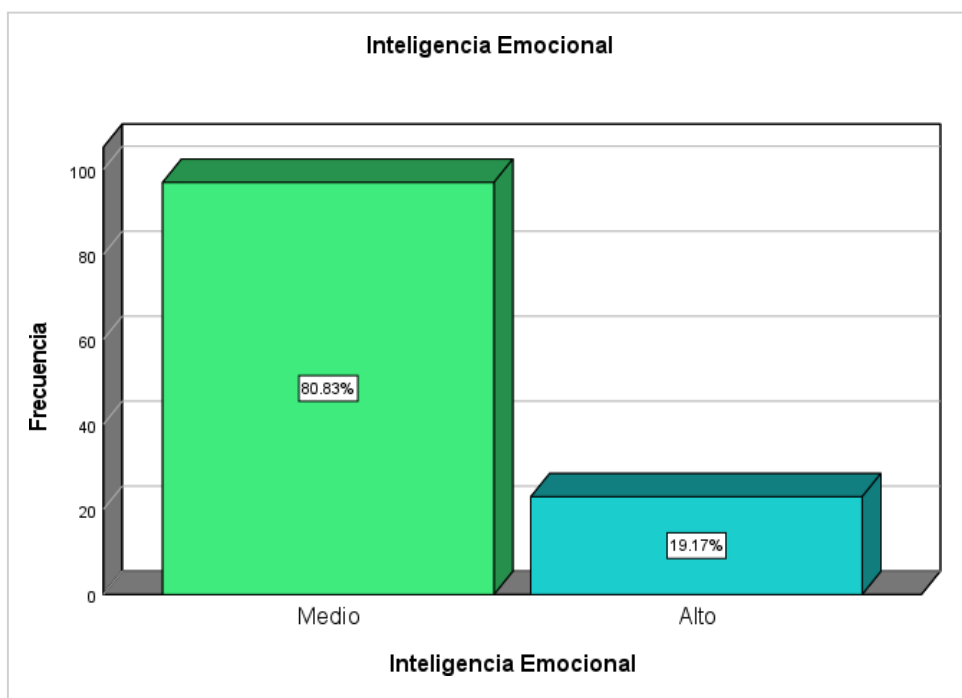
Tabla 2

Estadística descriptiva de la inteligencia emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	97	80.8	80.8	80.8
Válido Alto	23	19.2	19.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Figura 2

Estadística descriptiva de la variable inteligencia emocional



Se puede observar dentro de la tabla 2 y figura 2 la inteligencia emocional dentro de las frecuencias obtenidas por el software estadístico SPSS, el 80.8% coincidió en el nivel medio y el 19.2% coincide con un nivel alto como resultado de los 120 servidores encuestados, mediante el primer instrumento del cuestionario de 20 ítems.

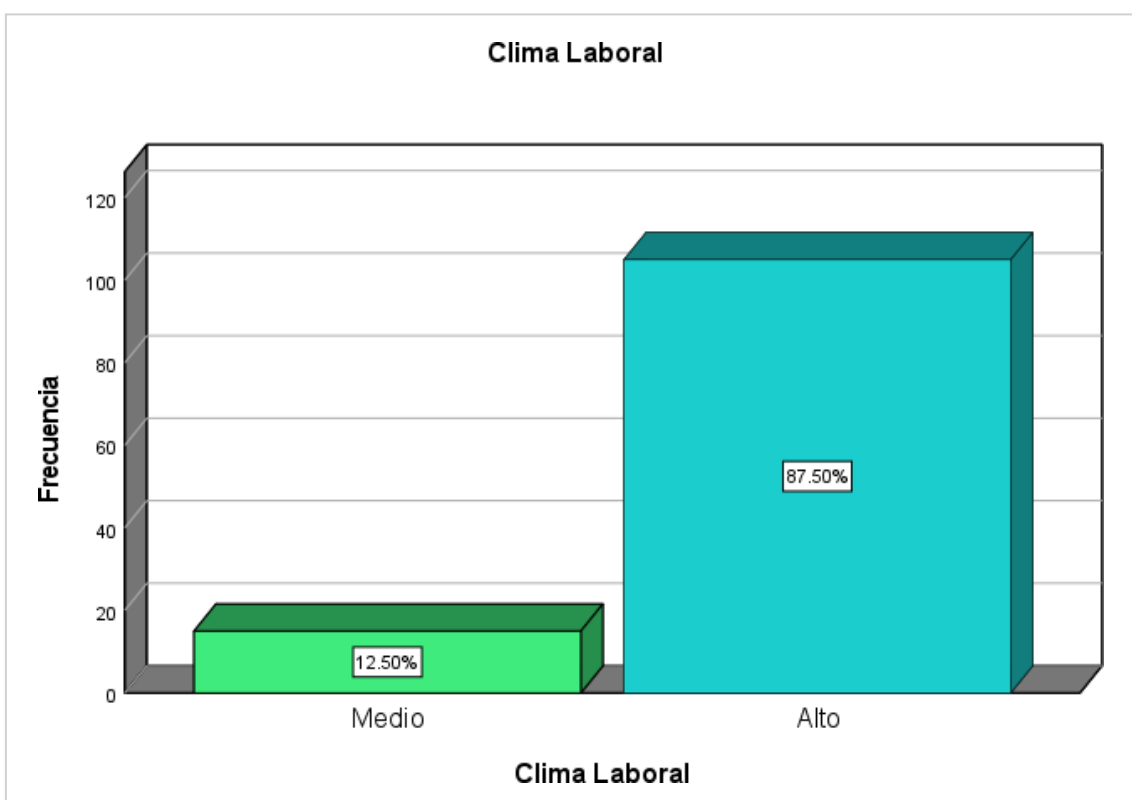
Tabla 3

Estadística descriptiva del clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Medio	15	12.5	12.5	12.5
Válido	Alto	105	87.5	87.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Figura 3

Estadística descriptiva de la variable clima laboral



Como se observa en la tabla 3 y figura 3, en lo que respecta a clima laboral dentro de las frecuencias obtenidas por el software estadístico SPSS, el 87.5% coincidió en el nivel alto mientras que el 12.5% coincidió en el nivel medio se encuentra en el nivel bajo; como resultado de los 120 servidores encuestados, mediante el segundo instrumento del cuestionario de 19 ítems.

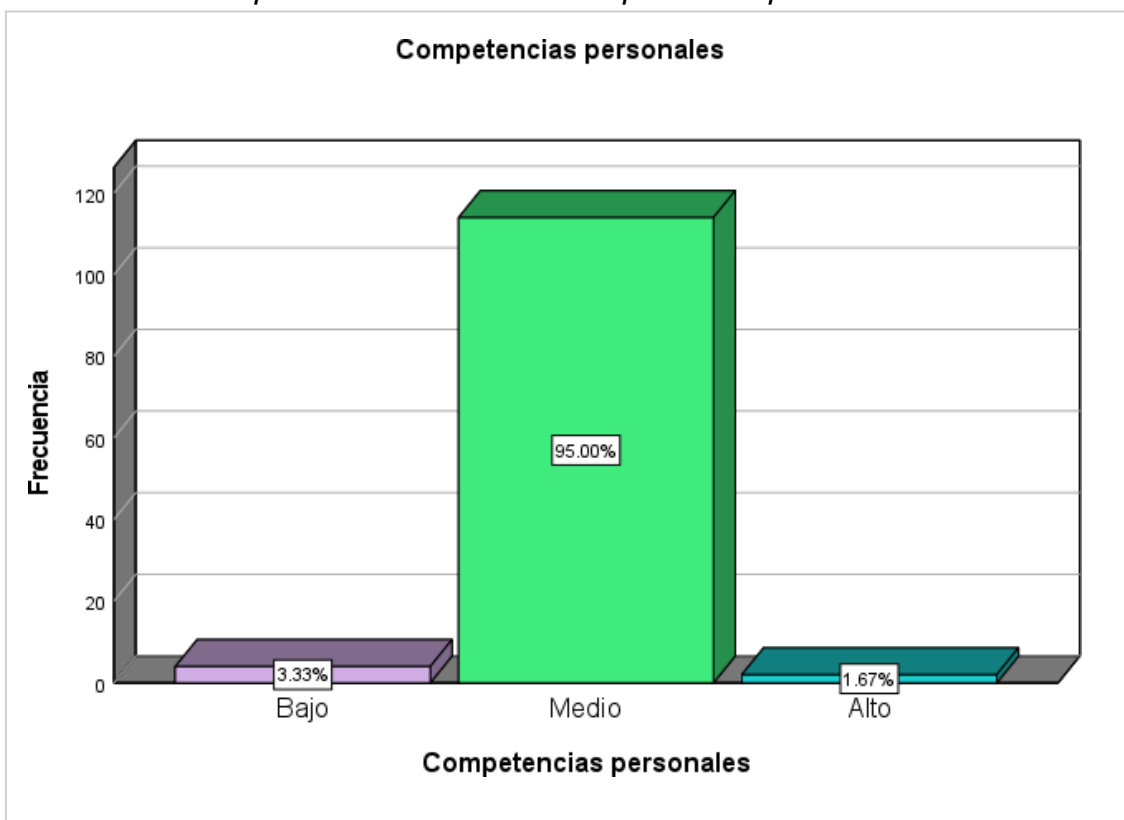
Tabla 4

Estadística descriptiva de las competencias personales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	3.3	3.3
	Medio	114	95.0	98.3
	Alto	2	1.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Figura 4

Estadística descriptiva de la dimensión competencias personales



Como se observa en la tabla 4 y figura 4, la variable de la dimensión competencias personales de acuerdo a las frecuencias obtenidas por el software estadístico SPSS, el 95.0% coincidió en el nivel medio, el 1.7% coincidió con un nivel alto y el 3.3% en el nivel bajo como resultado de los 120 servidores encuestados, mediante el segundo instrumento del cuestionario de 19 ítems.

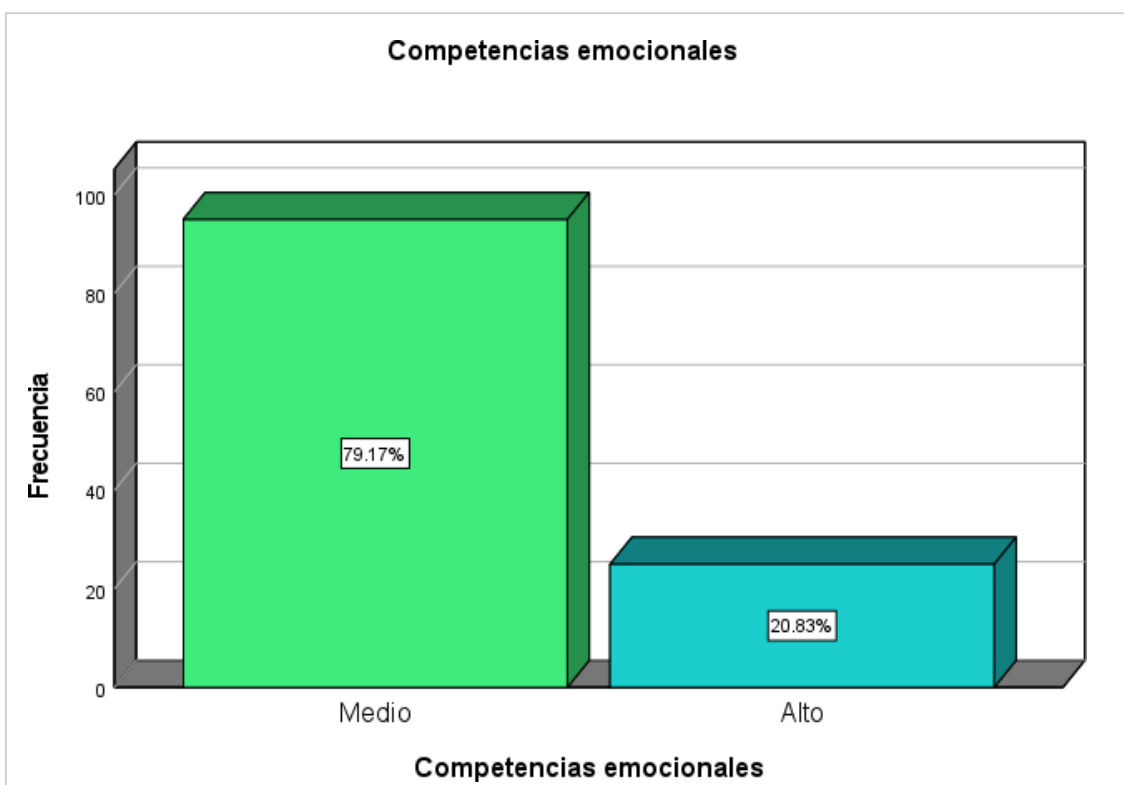
Tabla 5

Estadística descriptiva de las competencias emocionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	95	79.2	79.2	79.2
Válido Alto	25	20.8	20.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Figura 5

Estadística descriptiva de la dimensión competencias emocionales



Como se observa en la tabla 5 y figura 5, en lo que corresponde a la variable de la dimensión competencias emocionales de acuerdo a las frecuencias obtenidas por el software estadístico SPSS, el 79.2% coincidió en el nivel medio y el 20.8% coincide con un nivel alto como resultado de los 120 servidores encuestados, mediante el segundo instrumento del cuestionario de 19 ítems.

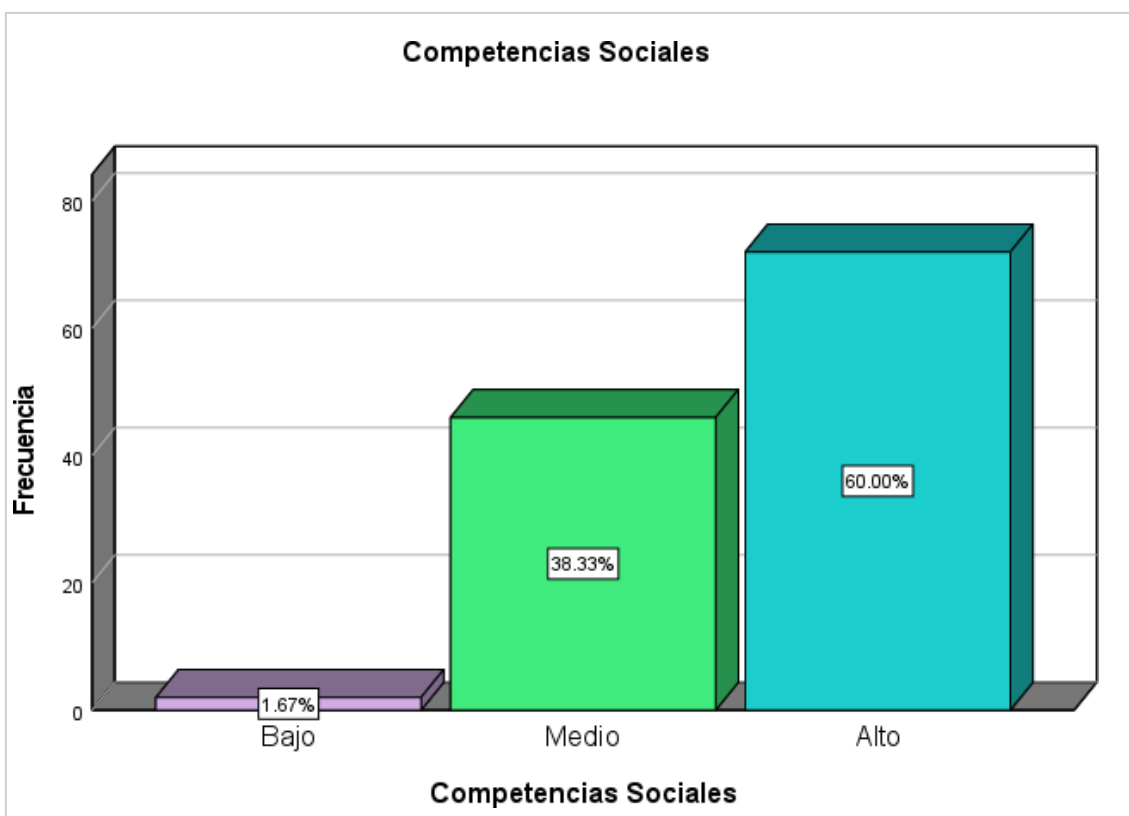
Tabla 6

Estadística descriptiva de las competencias sociales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	1.7	1.7
	Medio	46	38.3	40.0
	Alto	72	60.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0

Figura 6

Estadística descriptiva de la dimensión competencias sociales



Como se observa en la tabla 6 y figura 6, la variable de la dimensión competencias sociales de acuerdo a las frecuencias obtenidas por el software estadístico SPSS, el 38.3% coincidió con un nivel medio, el 60.0% coincidió en el nivel alto como y el 1.7% se encontró en el nivel bajo resultado de los 120 servidores encuestados, mediante el segundo instrumento del cuestionario de 19 ítems.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	.501	180	<.001
Competencias personales	.512	180	<.001
Competencias emocionales	.496	180	<.001
Competencias Sociales	.377	180	<.001
Clima Laboral	.519	180	<.001

Como se puede observar, la prueba de normalidad es aplicada a una muestra mayor a los 50 ($n > 50$), por lo que se aplicó la prueba de Kolmogórov Smirnov, debido a que de acuerdo a los objetivos de la presente investigación se busca determinar la relación entre dos variables, encontrando una significación menor a 5% ($p < 0.05$); evidenciando una distribución no normal siendo requerido utilizar una prueba no paramétrica como la del Coeficiente de correlación de Rho de Spearman, la misma que sirvió para determinar la relación entre la inteligencia emocional y clima laboral en servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.

4.3. Estadística Inferencial

Para hallar el grado de relación entre las dos variables, se hizo uso del estadístico de prueba Rho de Spearman, la cual, permitió determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el clima laboral, además, de determinar su grado de correspondencia. Para lo cual se planteó como hipótesis general la siguiente:

Ho: No existe relación entre inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

H1: Existe relación entre inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

Tabla 7

Correlación entre la inteligencia emocional y clima laboral

		Clima Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	
	Coeficiente de correlación	.056
	Sig. (bilateral)	.543
		N
		120

En la presente Tabla 7 se observa que la rho de Spearman arrojó un valor de correlación de .056, por lo que se puede afirmar que existe una correlación inversa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de la institución, por lo que se acepta la hipótesis nula. Cabe mencionar que el grado de relación es bajo ($r = 0.543$).

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación entre las competencias personales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana

H1: Existe relación entre las competencias personales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana

Tabla 8

Correlación entre las competencias personales y clima laboral

		Clima Laboral	
Rho de Spearman	Competencias personales	Coeficiente de correlación	.198*
		Sig. (bilateral)	.030
		N	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la presente Tabla 8 se observa que el índice de correlación de rho de Spearman es de .198, por lo que se puede afirmar que si existe relación directa entre la dimensión de competencias personales y el clima laboral en los colaboradores de la institución. Cabe mencionar que el grado de relación entre variables es bajo ($p = .030$).

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación entre las competencias emocionales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

H1: Existe relación entre las competencias emocionales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

Tabla 9

Correlación entre las competencias emocionales y clima laboral

		Clima Laboral	
Rho de Spearman	Competencias emocionales	Coefficiente de correlación	.070
		Sig. (bilateral)	.449
		N	120

En la presente Tabla 9 se observa que la correlación de rho de Spearman es de .070, pudiéndose afirmar que existe una relación inversa entre la dimensión competencias personales y el clima laboral en los colaboradores de la institución. Cabe señalar que el grado de relación entre variables es a un nivel bajo ($p = .449$).

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación entre las competencias sociales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

H1: Existe relación entre las competencias sociales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

Tabla 10

Correlación entre las competencias sociales y clima laboral

			Clima Laboral
Rho de Spearman	Competencias Sociales	Coeficiente de correlación	-.156
		Sig. (bilateral)	.089
		N	120

En la presente Tabla 10 observamos que la correlación de rho de Spearman arrojó un resultado de .089, por lo que podemos determinar que existe una relación inversa, encontrado un valor de -.156, por lo que se puede afirmar que existe una relación inversa que a mayor nivel de competencias sociales existirá un menos nivel de clima laboral en los colaboradores de la institución. Cabe mencionar que el grado de correlación entre variables es bajo. ($r = 0.089$).

IV. DISCUSIÓN

En lo que corresponde a este capítulo vamos a explorar y discutir los resultados obtenidos, los cuales entrarán en concordancia y se contrastará con otras investigaciones afines al tema, así también como en discrepancia con investigaciones que hayan arrojado resultados diferentes.

Al respecto, Chirinos et al. (2018) señala que el clima organizacional es importante para las organizaciones por su impacto hacia nuestro pensamiento crítico y nuestra satisfacción, por lo que podemos considerar que si existe un clima laboral alto sin embargo este no es un indicador que por ellos los servidores tengan una alta inteligencia emocional, de acuerdo a ellos encontramos que, en nuestras Tablas 2 y 3 el porcentaje de servidores que cuentan con un alto nivel de inteligencia emocional son del 19.2%, los que cuentan con un nivel medio son el 80.8% de la muestra aplicada, y en lo que respecta a la segunda variable de clima laboral, el 12.5% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 87.5% en un nivel alto.

Este resultado se puede reflejar en lo señalado por un estudio de Urbano (2021) buscó determinar qué relación existente entre la inteligencia emocional y clima laboral en 55 empleados del sector salud. Con un diseño descriptivo-correlacional, haciendo uso del cuestionario para medir la inteligencia emocional Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y un cuestionario de clima organizacional adaptado por el MINSA. Para la medición aplicó rho de Spearman, concluyendo que no existe correlación entre ambas variables de manera directa, si bien su resultado es similar al de la investigación presente debemos señalar que las dimensiones son distintas, a lo que esto puede inferir al momento de que los participantes respondieron el cuestionario, asimismo, si bien ambas poblaciones son del sector público, la muestra es distinta por ser sector salud mientras que la del presente es administrativo, a lo que se puede considerar que los niveles de competencias desarrolladas varían.

Estos resultados se pueden contrastar con el obtenido por esta investigación, coincidiendo con la hipótesis general de la presente investigación, sin embargo por los resultados hallados en la Tabla 6 de correlación entre la variable de inteligencia emocional y clima laboral, se observa que la significancia estadística de la prueba en estudio arrojó un valor del $r = 0.543$, afirmando que existe una relación inversa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de la institución, de acuerdo a esto se acepta la hipótesis nula, señalando que no hay relación existente entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores pertenecientes a la muestra.

Encontrando coincidencia en la investigación de Pérez et al. (2022) en su estudio determinaron que, si bien no se haya una correlación lineal entre inteligencia emocional y clima laboral, esta ejercía cierto dominio que permitía que desarrollen sus labores cotidianas sin mayores presiones, debido a que sus competencias podían poner atención en las emociones de su entorno es por ello que pueden integrar y formar un buen clima laboral. De igual manera Cabanillas (2022) encontró en su investigación correlación entre las variables de inteligencia emocional y clima organizacional de manera directa y significativa, obteniendo como resultado el valor de 0,976, siendo una cifra considerable que le permitió aceptar su hipótesis planteada, teniendo en cuenta que su investigación ha sido aplicada a 74 trabajadores de una entidad pública y que utilizó otros instrumentos que no se utilizaron en esta investigación, por lo que es probable que las dimensiones de atención emocional, claridad emocional y reparación emocional influyan en la variable de clima laboral. Refutando lo encontrado en la presente investigación que cuenta con dimensiones orientadas a las competencias personales, emocionales y sociales.

Con un resultado similar Macías y Vanga (2021) en su trabajo de investigación buscaron determinar las implicancias de los factores que influyen en el clima organizacional, a lo que determinaron que si bien existe un clima laboral deficiente este no influye en la motivación. Asimismo, recomiendan que las empresas se enfoquen desde los aspectos negativos que más predominan en los colaboradores para sus planes de mejora y de desarrollo de competencias.

Por otra parte, Dávila et al. (2021) determinaron que existe correspondencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa industrial peruana en el 2020, concluyendo se da por la percepción individual frente al conjunto de factores que determinan su estado emocional hacia su trabajo, pero también la relación con sus compañeros con los cuales desarrolla sus actividades propias. Pudiendo considerar que el resultado de esta investigación se pudo concluir porque corroboraron la relación significativa entre ambas variables, siendo una dependiente de la otra. Mientras que Batista et al. (2022) encontraron similitudes entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral, encontrando que las personas altamente inteligentes emociones, sin embargo, no hubo tanta similitud en la asociación de estas dos variables, así como las competencias emocionales de la inteligencia emocional contribuyen a la satisfacción laboral.

De forma semejante, Gil et al. (2005) demostró que el ambiente de trabajo grupal es una línea de estudio diferenciada porque es su aporte a la medición del clima, creado por sus antecesores a partir de las percepciones individuales generadas por el ambiente grupal común. Comunes, formados por la influencia de los muchos colaboradores que componen el ambiente de trabajo, como el estrés, la tensión, la satisfacción laboral y el liderazgo.

Coincidiendo también con Kilduff et al. (2010) que señala es un conjunto de habilidades relacionadas con la detección, el uso, la comprensión y el manejo de las emociones. Así como una persona cognitivamente inteligente puede comprender las opciones y sacar conclusiones de manera rápida y eficiente, las personas emocionalmente inteligentes pueden evaluar y manejar las emociones para facilitar el logro de varios objetivos, incluida la realización de las cosas.

Por otra parte, Moscoso (2019) señaló que la inteligencia emocional que influye en el bienestar y las formas en que la práctica de la atención plena contribuye al bienestar emocional para aumentar las habilidades de inteligencia emocional. El estudio concluyó que ambos marcos conceptuales están relacionados con sentimientos de felicidad y buen crecimiento personal, por ello podemos sostener que nuestra inteligencia emocional influye en nosotros de

manera intrapersonal. Zeidner et al. (2009) muestra que el modelo de inteligencia se basa en lo que han demostrado muchos psicólogos que han argumentado que el concepto de inteligencia no es simplemente la capacidad de resolver problemas abstractos, pero no es el modelo de medición del estado emocional el que brinda apoyo. Por otra parte para Matthews et al. (2003) la inteligencia emocional es la capacidad de identificar, expresar y comprender los sentimientos; equiparar sentimientos y pensamientos; Regular las emociones positivas y negativas en uno mismo y en los demás. Esto plantea un campo de personalidad e inteligencia que define los componentes que componen esta variable.

Considerando que no existe correlación directa en la hipótesis general, encontramos que en lo que respecta a la primera hipótesis específica, se determinó que, si existe relación entre las competencias personales y el clima laboral, observando en la Tabla 8 que el valor de la rho de Spearman con .198, existe relación entre ambas variables permitiéndonos aceptar la hipótesis alterna, afirmando que existe relación directa entre las competencias personales y el clima laboral en los colaboradores de la institución. Eso indica que al aumentar la variable de las competencias personales en los trabajadores de igual manera aumentarán el nivel de clima laboral.

Coincidiendo lo señalado por Carmona et al. (2015) que consideraron que en el ámbito laboral actual la formación o experiencia no es la única que se considera, sino que es primordial la forma de relacionarse con los demás; y que las relaciones interpersonales en la organización, son la base de los logros de los objetivos de la empresa. Aquí podemos encontrar que las competencias personales generan mayor importancia a fin de ser desarrolladas, con el objetivo de descubrir el nivel de importancia y la influencia de esta inteligencia hacia productividad y el desarrollo de las organizaciones modernas.

Asimismo, encontramos también que Cooper (2018) buscó determinar la relación significativa entre la inteligencia emocional, la personalidad y la eficacia del liderazgo. Encontrando hallazgos que sugieren que los líderes que tienen mayor inteligencia emocional por factores como la amabilidad y la escrupulosidad son considerados por sus supervisores y subordinados para ser

líderes efectivos. Cabe resaltar que recibieron calificaciones superiores en los rasgos de personalidad de amabilidad y escrupulosidad. Además, los líderes superiores obtuvieron una puntuación alta en los cuatro grupos de Inteligencia Emocional. Coincidiendo con Kalu et al. (2015) que según sus hallazgos, los líderes deben aplicar los rasgos de la inteligencia emocional para lograr los resultados deseados. Los resultados muestran el tremendo impacto que tiene la inteligencia emocional de un líder en sus seguidores. Por ejemplo, la confianza le permite a un líder tomar decisiones sin mucha certeza, desafiarse a sí mismo y salir adelante con sus colaboradores. La transparencia es un requisito previo para el liderazgo transformacional arraigado en la inteligencia emocional. La gestión de las emociones ayuda a los líderes a administrarse bien a sí mismos y a sus seguidores con el único objetivo de lograr la excelencia organizacional.

Rey de Castro y Uribe (2020) señalaron que la gestión por competencias genera un gran impacto en una de variables importante como el clima laboral. A lo que es importante determinar cómo se da esta relación, añadiendo que la gestión por competencias asiste a la construcción de un rol organizativo y de gestión de recursos humanos, mientras que no gestionar una adecuada evaluación le quita la oportunidad a la organización a perder capacidad de feedback y de motivar al cumplimiento de sus actividades.

En lo que respecta también dentro de los factores de las competencias personales Acosta (2017) destacó que los colaboradores que integran el ambiente de trabajo, por lo general, están obligados a lograr metas corporativas, que muchas veces pueden derivar en eventos estresantes, con la eficacia y creatividad de sus empleados. Estos sucesos se superan cuando la inteligencia emocional emerge como un componente organizacional generando un enfoque de logro de objetivos a fin de lograr satisfacción, reconocimiento de logros lo que colabora con la salud mental.

También podemos encontrar que Katyal (2018) en su investigación presentó un análisis minucioso del clima organizacional y el compromiso de los colaboradores; en la cual manifiesta que existe una relación entre un buen clima laboral y el compromiso organizacional, es por ello que los directivos, deben

comprender las necesidades y expectativas de sus empleados en el aspecto del clima organizacional y el compromiso. Siendo este último parte de las competencias personales tales como asertividad y autoconcepto.

En lo que corresponde a nuestra segunda hipótesis específica donde se busca determinar la correlación entre las variables de competencias emocionales y el clima laboral, de acuerdo a la rho de Spearman, los resultados obtenidos arrojaron un valor de significancia de $p=.449$, por lo que se puede afirmar que existe una relación inversa entre las dos variables. Esta premisa nos ayudaría a comprender que las competencias emocionales influyen de manera inversa en el clima laboral, así como lo señala Torres (2017) que concluyó que la comunicación asertiva tiene un impacto significativo en el ambiente de trabajo de la organización. Esta tendencia necesita ser mejorada, ya que un ambiente de trabajo positivo depende del nivel de comunicación asertiva que exista, lo cual es necesario para que los empleados se sientan conectados con la organización. Además, la comunicación asertiva redujo con éxito los conflictos laborales de los empleados y los hizo más empáticos. Asimismo, coincidiendo con lo señalado por Chiavenato, (2009) el cual señala que el clima organizacional es la relación que hay en el interior de la empresa, la cual se lleva a cabo a través de las relaciones entre los colaboradores de la institución que se manifiestan en su conducta. Por otra parte, Lipscomb y Losada (2017), las definieron como una impresión de sentidos, ideas e imaginaciones en diversos aspectos tales como intensas, transitorias, agradables o desagradables, manifestadas a través de gestos, actitudes y cambios de humor.

Considerando que Gutiérrez y Agüero (2015) señalaron que no solo la inteligencia influye en el desempeño esperado, si no que las variables como conocimientos, capacidades y actitudes requeridos para el puesto son los que sí son influidos por las competencias que uno tiene, las cuales a medida que se vayan desarrollando estas las pueden poseer con el tiempo. Por lo que podemos encontrar que la inteligencia emocional influye al desempeño laboral que al clima laboral.

Tripathi (2022) en su investigación, estableció la percepción política y la conciencia de elección de comportamiento como importantes mediadores entre el clima y el comportamiento político, lo que alentó un mayor estudio de los aspectos ambientales de las escuelas de las organizaciones del sector público. Designar a los empleados como miembros autónomos de la organización que toman decisiones políticas en relación con su contexto organizacional ha llevado a un concepto más moderno de organizaciones del sector público con regulación.

Reforzando lo que señaló en su momento Patlán y Flores (2013), citados por Murrieta et al. (2019), que afirma que el ambiente organizacional es el conjunto de percepciones propias y sociales comunes que los empleados tienen sobre las características organizacionales y el ambiente de trabajo, y destaca las percepciones de los rasgos personales entre los individuos y la organización. Estas percepciones pueden afectar el comportamiento y desempeño de los empleados en la organización. Lo mismo ocurre con las medidas pertinentes en el entorno regulatorio; El liderazgo, la motivación, las relaciones interpersonales, la comunicación y el trabajo en equipo fueron los que produjeron mayores cambios en esta variable.

Por otra parte, si bien el rendimiento laboral por lo expuesto está siendo considerado como influido por el Clima laboral, Carrillo et al. (2018) señala que el desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral es elemental que permite adecuar las respuestas emocionales, las personas emocionalmente inteligentes comprenden las causas y consecuencias de sus emociones creando una sinergia que influye claramente en la percepción de clima laboral.

En lo que corresponde a la tercera y última hipótesis específica, busca analizar la variable competencias sociales con la variable de clima laboral encontramos de acuerdo a la tabla 3 y 6, se obtuvieron resultados descriptivos de la siguiente manera, en lo que corresponde a competencias sociales, el 60.0% del personal cuenta con competencias sociales a un nivel alto, mientras que el 38.3% a un nivel medio, por otra parte, el 1.7% se ubica en el nivel bajo. Así es como podemos observar que en la Tabla 10 la correlación arroja un resultado de $r=-.156$, con una significancia de $p=.089$, por lo que se acepta la hipótesis nula,

encontrando que existe inversa relación entre la dimensión de competencias sociales y el clima laboral en los colaboradores de la institución.

Este resultado coincide también en lo que señala Villareal (2017) que demostró una asociación significativa entre los componentes y componentes de la inteligencia emocional con los factores del entorno organizacional, los cuales estuvieron ausentes en cualquier grupo de trabajadores. Si bien la entidad busca generar en todo momento un ambiente propicio, los trabajadores cuentan con sus propios antecedentes personales, ya que la rápida utilización de sus recursos emocionales, tales como la comprensión de sí mismos, la adaptabilidad, el optimismo y otros componentes importantes de la adaptación exitosa que le permiten mantener niveles de rendimiento y productividad propios.

Encontrando similitud en el estudio de Gómez y Salas (2018) que determinaron que los factores como la toma de decisiones, la autonomía de las tareas, la supervisión, el apoyo social recibido desde instancias superiores; están íntimamente ligados con los sentimientos y valoraciones de la administración hacia su personal como individuos. Esto coincide con los resultados que se hallaron en esta hipótesis específica con relación a las competencias sociales, que a medida que en el resultado de la presente investigación existe una relación inversa con el clima laboral, que a medida que una variable tiene un nivel bajo este influye en el nivel del otro

Asimismo, encontramos que Ojeda y Hernández (2012), citado por Gonzáles (2019) sostuvo que las habilidades en las actividades laborales se traducen en acciones como: responsabilidad, capacidad de decisión, vocación de servicio, actitudes, habilidades, conocimientos y experiencia que toman los individuos para cooperar en los esfuerzos de la organización para el logro de sus objetivos. Recuerde que las empresas que valoran el crecimiento y la mejora de los empleados estarán mejor preparadas para enfrentar los desafíos continuos del medio ambiente.

De igual forma Muñoz (2015) demostró que el problema de la organización no está en el ambiente externo sino en el ambiente interno, por lo que es importante conocer la situación en la que los factores internos de los empleados inciden en su trabajo y desempeño, por lo que cada organización se alinea con los valores fundamentales del entorno empresarial; Porque los miembros de una organización también son miembros de muchos otros grupos que compiten entre sí o mantienen una lealtad adicional; Es decir, su posición de poder en las organizaciones depende de su relación con los grupos antes mencionados.

Como Uribe et al. (2021) que sostienen que la gestión de las emociones el capital humano es el factor intangible más importante en las organizaciones, es muy importante estudiar el impacto del trabajo remoto en los trabajadores, partiendo de los aspectos básicos para lograr la eficiencia en el trabajo. Las emociones juegan un papel muy importante en el panorama cambiante e incierto de crisis e incertidumbre que ha tenido durante este tiempo.

Los resultados encontrados en las últimas dos hipótesis específicas se pueden deber a que dentro de la organización los niveles en los que se encuentran las competencias emocionales y sociales de los servidores no influyen en cómo se percibe su clima laboral, esto se pueda deber a que si bien el clima es la percepción del ambiente laboral; los niveles de inteligencia emocional de acuerdo a ciertas dimensiones de sus competencias no influyen en la percepción de un clima laboral alto o bajo, esto puede dar pie a que, de acuerdo a lo señalado por otros autores, la inteligencia emocional se encuentre relacionada al desempeño laboral.

Por lo expuesto y de acuerdo a lo señalado por nuestros antecedentes podemos encontrar que competencias tales como asertividad, autoconcepto, autorrealización permiten que el servidor pueda mantenerse en un buen clima laboral debido a que cada uno maneja sus propias creencias, valores y cuenta con su propia motivación personal, los cuales se verán influidos en los niveles de empatía, relaciones interpersonales, flexibilidad y el control de impulsos que puedan tener los servidores de la entidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se evidenció y encontró que existe una relación inversa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana. Encontrando como resultado un valor de correlación muy baja de 0.56. Tal como se puede encontrar que un 19.2% de los trabajadores presenta un nivel alto de inteligencia emocional mientras que el 87.5% se encuentran en un nivel alto de clima laboral.

Segunda: Se evidencio y halló que, si existe de manera significativa una relación entre la dimensión de competencias personales y el clima laboral, con un valor de significación de $p=.198$, pudiéndose afirmar que existe una relación directa entre ambas variables.

Tercera: Se evidenció que en lo que respecta a la correlación entre las competencias emocionales y el clima laboral, se comprueba que existe una relación inversa entre estas dos, se observa que existe significancia estadística, por lo que podemos corroborar la relación entre ambas variables.

Cuarta: Se evidenció y encontró que la correlación entre las competencias sociales y el clima laboral en los colaboradores de la institución, presentando un valor del $p= -.156$, por lo que se puede señalar que existe una relación inversa, a menor nivel de competencias sociales se encontrará en un nivel bajo de clima laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Subgerencia de Personal pueda implementar instrumentos de medición de la inteligencia emocional e clima laboral de acuerdo a los perfiles, indicadores y objetivos propios de la institución

Segunda: A los jefes de área de la Subgerencia de Personal quedentro de sus responsabilidades velen por el desarrollo de competencias a través de talleres para el desarrollo de la comunicación asertiva y la autoestima a fin de desarrollar mayor inteligencia emocional.

Tercera: Se sugiere contar con el apoyo de un psicólogo a fin de evaluar los niveles de autorrealización, autoestima, asertividad y tolerancia al estrés a fin de que este pueda brindarles su retroalimentación y técnicas que puedan seguir a fin de velar por su salud mental.

Cuarta: Se sugiere que el presente estudio sirva de base en futuras investigaciones con población del sector público, con instrumentos que permitan profundizar el estudio de las dimensiones de las variables de inteligencia emocional y clima laboral.

Quinta: Se recomienda a los trabajadores que apuesten por el desarrollo de sus competencias y habilidades, tales como la empatía y las relaciones interpersonales que deben estar identificados y sensibilizados a fin de incrementar su percepción del clima laboral.

Sexta: Se sugiere a la Oficina de Recursos Humanos que pueda implementar dentro de sus procesos, el subsistema de Cultura y Clima Organizacional, con la finalidad de promover un ambiente laboral positivo que permita desarrollar el potencial humano, incrementando la motivación y la satisfacción de los servidores a fin de impactar efectivamente en el logro de los objetivos de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

REFERENCIAS

- Acosta, S. (2017). *La inteligencia emocional en las prácticas políticas democráticas y educativas*. *Analecta Política*. Tomo 7, N° 13. <https://www.proquest.com/docview/1960893638/B2474AB106A04782PQ/59>
- Alvarado-García P. (2021). *Clima laboral y Satisfacción con la vida en trabajadores de una universidad pública*. *UCV Sci. Biomed.*; 4(2): 17-26. <https://doi.org/10.18050/ucvscientiabiomedica.v4i2.02>
- Álvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. *Revista Boletín Redipe*, 7(2), 122–149. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Ameri, N., Yovera, S., Ayala, A., Maza, R., & Vásquez, Y. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana*. *Revista Nacional de Administración* ,11(2), 21-29. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/issue/view/286/N%C3%BAmero%20Completo>
- Arias, J. (septiembre, 2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. CONCYTEC. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20500.12390/2236>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3. ° ed.). Pearson Prentice Hall. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Batista, S., Gondim, M. & Magalhães, M. (2022). *Relationship between emotional intelligence, congruence, and intrinsic job satisfaction*. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG220152.pt>
- Bratton, J. (2020). *Work and Organizational Behaviour*. Bloomsbury Publishing.
- Carmona, P., Vargas, J. y Rosas, R. (2015). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. ISSN: 2443-4256. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>

- Carrillo, D., Vargas, J., Sierra, D. (2018). Incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del sector público, caso Municipio de Pelileo. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*. ISSN 1390-9150/ Vol. 5 / Número Especial / Diciembre /Año. 2018/ pp. 1135-1146
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. (9°. ed.). McGraw-Hill.
- Chirinos, Y., Meriño, V., y Martínez, C. (marzo, 2018). *El clima organizacional en el emprendimiento sostenible*. Revista EAN, 43-61.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/206/20657075003/20657075003.pdf>
- Cooper, J. (2018). *The influence of emotional intelligence and personality traits on effective leadership*. *Scholar Works*.
https://scholarworks.uttyler.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1030&context=hrd_grad
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., y Guanilo, C. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (Número Especial 5), 663-677.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Díaz, D. y Blanco, A. (2005). *El bienestar social: su concepto y medición*. *Psicothema*, 17(4), 582-589.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72717407>
- Díaz, J., Deza, M., y Moreno, K. (2020). *Perú: Desafíos del desarrollo en el post COVID-19*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
<http://dx.doi.org/10.18235/0002658>
- Emerald, G. (2005). *Discovering emotional intelligence*. Emerald Publishing Limited.
- Enríquez, J., Pantoja, M., & Cuarán, M. (2021). *Investigaciones sobre inteligencia emocional en las empresas. Tendencias en las universidades ecuatorianas*. *Conrado*, 17(81), 211-219.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400211&lng=es&tlng=es.

- Fernández-Bedoya, V. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. Espíritu Emprendedor TES, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L., y Mamani, V. (2019). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Anales de la Facultad de Medicina, 80(2), 188-192. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Fragoso-Luzuriaga, R. (2015). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?* Revista Iberoamericana de Educación Superior (ries), México, unam-iisue/Universia, vol. vi, núm. 16, pp. 110-125, <https://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>
- Gil, F., Alcover, C., & Peiro, J. (2005). *Work team effectiveness in organizational contexts : Recent research and application in spain and portugal*. Emerald Publishing Limited.
- Gil-Olarte, P., Guil, R., Serrano, N. y Larrán, C. (2014). *Inteligencia Emocional y Clima Familiar*. International Journal of Developmental and Educational Psychology, 2(1), 407-417. ISSN: 0214-9877. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851782043>
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Paidós.
- Gómez, M. y Salas de González, M. (2018). *Inteligencia Emocional del Gerente Educativo y Clima Laboral en Escuelas Bolivarianas Venezolanas*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 3(5), 10–26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062711>
- González, Y. (2019). *Competencias laborales y clima organizacional como predictores del desempeño organizacional en una Institución de Educación Superior Privada*. Universidad de Xalapa. Ciencia Administrativa, Núm. 2. ISSN 1870-9427. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2020/02/02CA201902.pdf>

- Guardiola, C., y Basurto, K. (2014). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, V (1), 69-77. ISSN: 2225-7136. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467646130004>
- Gutiérrez, H., & Agüero, A. (2015). *Competencias profesionales demandadas en el mercado laboral peruano*. *Interfases*, (008), 125-141. <https://doi.org/10.26439/interfases2015.n008.579>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6°. ed.). México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Huaita, D., y Luza, F. (2018). *El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas*. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300-312. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Kalu, E., Ugoani, J. & Amu, C. (2015). *Dimensions Of Emotional Intelligence And Transformational Leadership: A Correlation Analysis*. *Independent Journal of Management & Production*, 6(2),563-584. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449544330016>
- Katyal, M. (2018). *Organizational Climate and Employee Commitment: An Extensive Literature Review*. *Research Review International Journal of Multidisciplinary*. <https://zenodo.org/record/2538036#.YuVslHbMLrc>
- Kilduff, M., Chiaburu, D. & Menges, J. (2010) Strategic use of emotional intelligence in organizational settings: Exploring the dark side. University of Cambridge, Judge Business School. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2010.10.002>

- Lipscomb, A., & Losada, J. (2017). *Myth and Emotions*. Cambridge Scholars Publisher. ProQuest Ebook Central. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/45804/7/Myth%20and%20Emotions%20-%20Preface%20-%20Chaper%201-2.pdf>
- López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. (3°. ed.) Autónoma de Barcelona. <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Macías, E. y Vanga, M. (abril, 2021). *Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional*. Revista Venezolana de Gerencia. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El Coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 8(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2003). *Emotional intelligence: Science and myth*. MIT Press. <https://doi.org/10.1037/e316362004-001>
- Meza, E. (2017). *Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial*. Comuni@cción, 8(2), 148-158. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008&lng=es&tlng=es.
- Moscoso, S. (2019). *Hacia una integración de mindfulness e inteligencia emocional en psicología y educación*. Liberabit, 25(1), 107-117. <https://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n1.09>
- Murrieta, Y., Ochoa, E., & Córdova, G. (2019). *Clima organizacional y sus perspectivas de medición*. Cátedra Villarreal, 7(2), 97–103. <https://doi.org/10.24039/cv201972819>

- Muñoz, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4308/Ortega_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Niño Rojas, V. (2019). *Metodología de la investigación*. (2°. ed.). Ediciones de la U.
https://www.academia.edu/35258714/metodologia_de_la_investigacion_diseño_y_ejecucion
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009&lng=en&tlng=es.
- Parra, J. y La Madrid, J. (2016). *Competencias personales y profesionales aplicadas por gerentes bajo escenarios de incertidumbre económica*. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science*. núm 33 (año 11) pág 69-98.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7205041>
- Patlán, J. y Flores R. (2013). *Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud*. Universidad Nacional Autónoma de México.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf>
- Pérez, K., Reyes, J., y Aguirre, J. (2022). *Inteligencia emocional y clima laboral en el departamento de recursos humanos de una institución pública de educación superior de la ciudad de Chihuahua*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 4257-4281.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2557
- Pérez, N., & Bisquerra, R. (2007). *Las competencias emocionales*. *Educación XX1*, 10,61-82. ISSN: 1139-613X. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601005>

- Ramos, V. y Tejera, E. (2017). *Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador*. *Acción Psicológica*, 14(2), 225–240. <https://doi.org/10.5944/ap.14.2.17046>
- Rey de Castro, J. y Uribe, J. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima, Perú. *Industrial Data*, 23(2), 73–82. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>
- Reyes, A. (2017). *Administración de Recursos Humano, su proceso organizacional*. Editorial Universitaria. UANL. <http://editorialuniversitaria.uanl.mx/index.php/2018/02/12/amadorsotomayor-administracion>
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción (1º. ed.)*. Servicios Académicos intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html>
- Salas, A. (2017). *Influencia del Clima Organizacional en la gestión administrativa en el departamento zonal sur – Sedapar S.A Arequipa, 2017* [Tesis de grado para Segunda Especialidad]. Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6575>
- Torres, E. (2020). *Habilidades intrapersonales y su relación con el burnout en docentes de educación básica en León, México*. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 39, 163-182. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243162775009>
- Torres, L (2019). *La comunicación asertiva y el clima laboral en la institución educativa, 2017* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9131/Torres_Chicch%C3%B3n_Lenin_Maotsetung.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, K., Lamenta, P., y Hamidian, B. (2018). *Clima organizacional como gestión del conocimiento*. *Sapienza Organizacional*, 5(9), 159-172. <http://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056570008/553056570008.pdf>

- Tripathi, S., & Tripathi, D. (2022). Organizational climate and organizational politics: understanding the role of employees using parallel mediation. *Evidence - Based HRM*, 10(3), 241-256.
<https://doi.org/10.1108/EBHRM-08-2020-0107>
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Persona, (4), 129-160. ISSN: 1560-6139. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>
- Urbano, S. (2021). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2020* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58203/Urban_o_PDASI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uribe, J., Jiménez de Aliaga, K., Vargas, J., Rey de Castr, D., Bashualdo, M. & Geraldo, L. (2021). *El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú (2020)*. Industrial Data, 24(1), 179–199. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19858>
- Vásquez, F., Napán, A., & Miranda, N. (2022). *Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021*. Revista Científica de la UCSA, 9(2), 29-42.
<https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
- Villarreal, G. (2017). *Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana* [Tesis de maestría]. Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3128/villarre_al_cg.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Wilches, N. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia* [Tesis de maestría]. Universidad Externado de Colombia.
<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/c0968c0d-8903-4c6a-89e3-654ce8531416/content>

Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2009). *What we know about emotional intelligence : How it affects learning, work, relationships, and our mental health*. MIT Press.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Instrumento
Inteligencia Emocional	Competencias personales	Asertividad	1, 2	(1) No me sucede (2) Pocas veces me sucede (3) A veces me sucede (4) Muchas veces me sucede (5) Con mucha frecuencia me sucede	Cuestionario de Inteligencia Emocional
		Autoconcepto	3, 4		
		Autorrealización	5, 6		
	Competencias emocionales	Empatía	7, 8		
		Relaciones interpersonales	9, 10		
		Flexibilidad	11, 12		
		Control de impulsos	13, 14		
	Competencias Sociales	Tolerancia al estrés	15, 16		
		Responsabilidad social	17, 18		
		Solución de problemas	19, 20		

Cuestionario de Inteligencia Emocional, adaptado del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn I-CE (2004).

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de la variable Clima laboral

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala de Medición	Instrumento
Clima Laboral	Satisfacción de los trabajadores	1, 2, 3,4	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A Veces 4: Casi Siempre 5: Siempre	Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)
	Autonomía en el trabajo	5, 6,7		
	Relaciones Sociales	8, 9,10		
	Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	11, 12, 13,14		
	Consideración de Directivos	15, 16, 17, 18, 19		
	Beneficios y recompensas	20, 21, 22, 23		
	Motivación y esfuerzo	24, 25, 26		
	Liderazgo de directivos	27, 28, 29		

Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) de Gómez & Vicario (2008), adaptada por José Luis Pereyra Quiñones (2015).

Anexo 3: Matriz de consistencia

Título: Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en los servidores de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA																														
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima?</p> <p>Problemas específicos 1:</p> <p>¿Cómo se relaciona las competencias personales con el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima.</p> <p>Objetivo específico 1:</p> <p>Establecer la relación de las competencias personales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima.</p> <p>Las hipótesis específicas plantean lo siguiente:</p> <p>H₁ Existe relación significativa entre las competencias personales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima.</p>	<p>Variable 1: Inteligencia Emocional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">Inteligencia Emocional</td> <td rowspan="3">Competencias personales</td> <td>Asertividad</td> <td>1, 2</td> <td rowspan="10">(1) No me sucede (2) Pocas veces me sucede (3) A veces me sucede (4) Muchas veces me sucede (5) Con mucha frecuencia me sucede</td> </tr> <tr> <td>Autoconcepto</td> <td>3, 4</td> </tr> <tr> <td>Autorrealización</td> <td>5, 6</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Competencias emocionales</td> <td>Empatía</td> <td>7, 8</td> </tr> <tr> <td>Relaciones</td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td>Flexibilidad</td> <td>11, 12</td> </tr> <tr> <td>Control de impulsos</td> <td>13, 14</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Competencias Sociales</td> <td>Tolerancia al estrés</td> <td>15, 16</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad social</td> <td>17, 18</td> </tr> <tr> <td>Solución de problemas</td> <td>19, 20</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Inteligencia Emocional	Competencias personales	Asertividad	1, 2	(1) No me sucede (2) Pocas veces me sucede (3) A veces me sucede (4) Muchas veces me sucede (5) Con mucha frecuencia me sucede	Autoconcepto	3, 4	Autorrealización	5, 6	Competencias emocionales	Empatía	7, 8	Relaciones	9, 10	Flexibilidad	11, 12	Control de impulsos	13, 14	Competencias Sociales	Tolerancia al estrés	15, 16	Responsabilidad social	17, 18	Solución de problemas	19, 20	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica - Correlacional</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental - Transversal</p> <p>Población y Muestra</p> <p>160 servidores de la Subgerencia de Personal de una municipalidad de Lima</p>
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																														
Inteligencia Emocional	Competencias personales	Asertividad	1, 2	(1) No me sucede (2) Pocas veces me sucede (3) A veces me sucede (4) Muchas veces me sucede (5) Con mucha frecuencia me sucede																														
		Autoconcepto	3, 4																															
		Autorrealización	5, 6																															
	Competencias emocionales	Empatía	7, 8																															
		Relaciones	9, 10																															
		Flexibilidad	11, 12																															
		Control de impulsos	13, 14																															
	Competencias Sociales	Tolerancia al estrés	15, 16																															
		Responsabilidad social	17, 18																															
		Solución de problemas	19, 20																															

<p>Problemas específicos 2:</p> <p>¿Cómo se relaciona las competencias emocionales con el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima?</p> <p>Problemas específicos 3:</p> <p>¿Cómo se relaciona las competencias sociales con el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima?</p>	<p>Objetivo específico 2:</p> <p>Establecer la relación de las competencias emocionales con el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima.</p> <p>Objetivo específico 3:</p> <p>Establecer la relación de las competencias sociales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima.</p>	<p>H₂ Existe relación significativa entre las competencias emocionales con el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima.</p> <p>H₃ Existe relación significativa entre las competencias sociales y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima.</p>	<p>Variable 2: Clima Laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Nivel</th> <th>Factores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="8">Clima Laboral</td> <td rowspan="2">Sistema individual</td> <td>Satisfacción de los trabajadores</td> <td>1, 2, 3,4</td> <td rowspan="8">1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A Veces 4: Casi Siempre 5: Siempre</td> </tr> <tr> <td>Autonomía en el trabajo</td> <td>5, 6,7</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Sistema interpersonal</td> <td>Relaciones Sociales</td> <td>8, 9,10</td> </tr> <tr> <td>Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo</td> <td>11, 12, 13,14</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Sistema organizacional</td> <td>Consideración de Directivos</td> <td>15, 16, 17, 18, 19</td> </tr> <tr> <td>Beneficios y recompensas</td> <td>20, 21, 22, 23</td> </tr> <tr> <td>Motivación y esfuerzo</td> <td>24, 25, 26</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo de directivos</td> <td>27, 28, 29</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Nivel	Factores	Ítems	Niveles o rangos	Clima Laboral	Sistema individual	Satisfacción de los trabajadores	1, 2, 3,4	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A Veces 4: Casi Siempre 5: Siempre	Autonomía en el trabajo	5, 6,7	Sistema interpersonal	Relaciones Sociales	8, 9,10	Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	11, 12, 13,14	Sistema organizacional	Consideración de Directivos	15, 16, 17, 18, 19	Beneficios y recompensas	20, 21, 22, 23	Motivación y esfuerzo	24, 25, 26	Liderazgo de directivos	27, 28, 29	<p>Técnicas para la recolección de datos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario propio adaptado del Inventario de Inteligencia Emocional de Baron (2004) y la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO), adaptada por el Mg. José Luis Pereyra Quiñones (2015).</p>
Variable	Nivel	Factores	Ítems	Niveles o rangos																										
Clima Laboral	Sistema individual	Satisfacción de los trabajadores	1, 2, 3,4	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A Veces 4: Casi Siempre 5: Siempre																										
		Autonomía en el trabajo	5, 6,7																											
	Sistema interpersonal	Relaciones Sociales	8, 9,10																											
		Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	11, 12, 13,14																											
	Sistema organizacional	Consideración de Directivos	15, 16, 17, 18, 19																											
		Beneficios y recompensas	20, 21, 22, 23																											
		Motivación y esfuerzo	24, 25, 26																											
		Liderazgo de directivos	27, 28, 29																											

**Anexo 4: Ficha Técnica de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional
EMCO**

FICHA TÉCNICA

Nombre de la Escala:	Escala Multidimensional de Clima Organizacional EMCO
Autores originales:	Gómez M.A, y Vicario OM (2008)
Procedencia:	México
Compilador:	José Luis Pereyra Quiñones (2015)
Administración:	Individual o colectiva, aplicable en una única sesión.
Duración:	Esta escala es de tiempo libre, no hay tiempo límite, pero la mayoría de personas termina en 10 minutos.
Dirigido a:	Personal de planta, obreros, administrativos y Gerentes, personas de 18 a 70 años.
Significación:	Grado de percepción a nivel global del Clima Organizacional y sus ocho dimensiones.
Tipificación:	Baremos percentilares general para muestra local, por sexo, jerarquía laboral, y tipo de empresa (muestra peruana realizada en Lima Metropolitana).

Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estimado(a) servidor(a) reciba un saludo cordial, el presente cuestionario es anónimo y es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de "Inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022".

Para lo cual solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que contiene frases breves que permiten apreciar la inteligencia emocional, así como hacer una descripción de sí mismo (a). Para ello, debes iniciar en qué medida cada una de las operaciones y situaciones se asemejan a cómo te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1: Casi nunca | 2: Pocas veces | 3: A veces | 4: Muchas veces | 5: Con mucha frecuencia

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Cuando no estoy de acuerdo con alguien, puedo decírselo.					
2	Me resulta difícil decir "no" incluso cuando quiero					
3	Me tengo mucho respeto					
4	No confío en mí mismo.					
5	Trato de apreciar el mejor significado de mi vida y traerlo a ella.					
6	Realmente no sé en qué soy bueno.					
7	Puedo entender los sentimientos de las personas.					
8	Me interesa lo que les pueda pasar a los demás.					
9	Soy muy alegre y optimista.					

10	Es fácil para mí hacer amigos.					
11	Me resulta difícil cambiar de opinión					
12	Me adapto fácilmente a nuevas situaciones.					
13	La gente me dice que baje la voz cuando discuto					
14	Soy una persona impulsiva.					
15	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
16	Creo en mi capacidad para resolver los problemas más difíciles.					
17	Me interesa lo que les pueda pasar a los demás.					
18	Me detendría y ayudaría a un niño que llora a encontrar a su madre, incluso si tuviera trabajo que hacer en ese momento.					
19	Cuando trato de resolver un problema, analizo todas las soluciones posibles y luego elijo la que me parece mejor.					
20	Me gusta ver el panorama general del problema antes de intentar resolverlo.					

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN.

ESCALA DE CLIMA LABORAL

La presente es una escala de auto-evaluación personal sobre el ambiente laboral, con esta escala, se podrá formar una idea sobre el comportamiento organizacional, procure responder con rápidamente, reflexione con velocidad, lo más importante es que responda con sinceridad.

Esta escala tiene 29 ítems referidos a vuestro comportamiento organizacional, ninguna puede quedar en blanco, por lo tanto, todas serán contestadas. Recuerde que esta se requiere responder con total franqueza, los datos obtenidos son confidenciales y serán utilizados en deducciones anónimas.

1: Nunca | 2: Casi nunca | 3: A veces | 4: Casi siempre | 5: Siempre

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades					
2	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo					
3	Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades					
4	Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades					
5	Los trabajadores gozan de libertad para elegir como hacer sus actividades					
6	Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades					
7	Cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la de forma en la cual desea realizar sus actividades					
8	Los trabajadores se llevan bien entre ellos					
9	En la organización hay compañerismo entre los trabajadores					
10	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema					
11	Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo					
12	Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo					

13	En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales					
14	En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable					
15	El director trata a su personal de la manera más humana posible					
16	El trato de los superiores hacia sus compañeros es con respeto					
17	Los directivos dan apoyo a su personal en realización de sus actividades					
18	El jefe trata con indiferencia a su personal					
19	Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada					
20	La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades					
21	Dentro de la organización todos los trabajadores tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo					
22	La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño					
23	Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores					
24	Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo					
25	Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas					
26	Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo					
27	El jefe mantiene un actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo					
28	En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de sus tareas					
29	Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la empresa					

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN.

Anexo 6: Certificado de validación por Criterio de jueces



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competencias personales	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuando no estoy de acuerdo con alguien, puedodecírsele.	X		X		X		
2	Me resulta difícil decir "no" incluso cuando quiero	X		X		X		
3	Me tengo mucho respeto	X		X		X		
4	No confío en mí mismo.	X		X		X		
5	Trato de apreciar el mejor significado de mi vida ytraerlo a ella.	X		X		X		
6	Realmente no sé en qué soy bueno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Competencias emocionales	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Puedo entender los sentimientos de las personas.	X		X		X		
8	Me interesa lo que les pueda pasar a los demás.	X		X		X		
9	Soy muy alegre y optimista.	X		X		X		
10	Es fácil para mí hacer amigos.	X		X		X		
11	Me resulta difícil cambiar de opinión	X		X		X		
12	Me adapto fácilmente a nuevas situaciones.	X		X		X		
13	La gente me dice que baje la voz cuando discuto	X		X		X		
14	Soy una persona impulsiva.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Competencias Sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

16	Creo en mi capacidad para resolver los problemas más difíciles.	X		X		X		
17	Me interesa lo que les pueda pasar a los demás.	X		X		X		
18	Me detendría y ayudaría a un niño que llora a encontrara su madre, incluso si tuviera trabajo que hacer en ese momento.	X		X		X		
19	Cuando trato de resolver un problema, analizo todas las soluciones posibles y luego elijo la que me parece mejor.	X		X		X		
20	Me gusta ver el panorama general del problema antes de intentar resolverlo.	X		X		X		

Adaptado de: Inventario de Inteligencia Emocional de Baron - BarOn I-CE (2004)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

24 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad – Administrador
RENACYT: PO159220
CLAD: 15629
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competencias personales	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuando no estoy de acuerdo con alguien, puedo decirselo.	x		x		x		
2	Me resulta difícil decir "no" incluso cuando quiero	x		x		x		
3	Me tengo mucho respeto	x		x		x		
4	No confío en mí mismo.	x		x		x		
5	Trato de apreciar el mejor significado de mi vida y traerlo a ella.	x		x		x		
6	Realmente no sé en qué soy bueno.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Competencias emocionales	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Puedo entender los sentimientos de las personas.	x		x		x		
8	Me interesa lo que les pueda pasar a los demás.	x		x		x		
9	Soy muy alegre y optimista.	x		x		x		
10	Es fácil para mí hacer amigos.	x		x		x		
11	Me resulta difícil cambiar de opinión	x		x		x		
12	Me adapto fácilmente a nuevas situaciones.	x		x		x		
13	La gente me dice que baje la voz cuando discuto	x		x		x		
14	Soy una persona impulsiva.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Competencias Sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	x		x		x		



ESCUELA DE POSTGRADO

16	Creo en mi capacidad para resolver los problemas más difíciles.	x		x		x		
17	Me interesa lo que les pueda pasar a los demás.	x		x		x		
18	Me detendría y ayudaría a un niño que llora a encontrar a su madre, incluso si tuviera trabajo que hacer en ese momento.	x		x		x		
19	Cuando trato de resolver un problema, analizo todas las soluciones posibles y luego elijo la que me parece mejor.	x		x		x		
20	Me gusta ver el panorama general del problema antes de intentar resolverlo.	x		x		x		

Adaptado de: Inventario de Inteligencia Emocional de Baron - BarOn I-CE (2004)

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. William Héctor Burgos Torres

DNI: 07472876

Especialidad del validador: Administrador de Empresas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 08 de Julio del 2022.

Firma del Experto Informante.

Especialidad

<https://orcid.org/0000-0001-6544-2158>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competencias personales	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuando no estoy de acuerdo con alguien, puedo decírselo.	X		X		X		
2	Me resulta difícil decir "no" incluso cuando quiero	X		X		X		
3	Me tengo mucho respeto	X		X		X		
4	No confío en mí mismo.	X		X		X		
5	Trato de apreciar el mejor significado de mi vida y traerlo a ella.	X		X		X		
6	Realmente no sé en qué soy bueno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Competencias emocionales	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Puedo entender los sentimientos de las personas.	X		X		X		
8	Me interesa lo que les pueda pasar a los demás.	X		X		X		
9	Soy muy alegre y optimista.	X		X		X		
10	Es fácil para mí hacer amigos.	X		X		X		
11	Me resulta difícil cambiar de opinión	X		X		X		
12	Me adapto fácilmente a nuevas situaciones.	X		X		X		
13	La gente me dice que baje la voz cuando discuto	X		X		X		
14	Soy una persona impulsiva.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Competencias Sociales	Si	No	Si	No	Si	No	



ESCUELA DE POSTGRADO

15	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	X		X		X		
16	Creo en mi capacidad para resolver los problemas más difíciles.	X		X		X		
17	Me interesa lo que les pueda pasar a los demás.	X		X		X		
18	Me detendría y ayudaría a un niño que llora a encontrar a su madre, incluso si tuviera trabajo que hacer en ese momento.	X		X		X		
19	Cuando trato de resolver un problema, analizo todas las soluciones posibles y luego elijo la que me parece mejor.	X		X		X		
20	Me gusta ver el panorama general del problema antes de intentar resolverlo.	X		X		X		

Adaptado de: Inventario de Inteligencia Emocional de Baron - BarOn I-CE (2004)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Abel Cuzcano Zapata

DNI: 06037280

Especialidad del validador: Psicólogo Educativo

02 de Agosto del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Abel Cuzcano Zapata
PSICÓLOGO
C. P. S. P. 1958

Firma del Experto Informante.

<https://orcid.org/0000-0002-6003-2923>

Anexo 7: Alfa de Cronbach para la confiabilidad

A. Muestra piloto de Cuestionario de Inteligencia emocional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.743	20

B. Muestra piloto de Inventario de Clima laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.870	29

Anexo 8: Carta de presentación a la entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 5 de julio de 2022
Carta P. 0684-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Sr.
LUIS RICARDO BARRIOS PONCE
SUBGERENTE DE PERSONAL
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CERNA QUISPE, JOSEPH EDUARDO; identificado con DNI N° 71476823 y con código de matrícula N° 7002669706; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS SERVIDORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador CERNA QUISPE, JOSEPH EDUARDO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 9: Autorización de aplicación de instrumento



JOSEPH EDUARDO CERNA QUISPE <jcernaqu@ucvvirtual.edu.pe>

Solicito apoyo con autorización

2 mensajes

JOSEPH EDUARDO CERNA QUISPE <jcernaqu@ucvvirtual.edu.pe> 22 de julio de 2022, 9:27
Para: JOSE LUIS PEREYRA QUIÑONES <jlpereyrap@ucvvirtual.edu.pe>

Estimado Dr. José Luis Pereyra,

Tengo bien dirigirme a usted a fin de saludarlo y hacerle de conocimiento que actualmente me encuentro cursando el III Ciclo de la Maestría de Gestión de Talento Humano de la Universidad Cesar Vallejo.

Motivo por el cual solicito su apoyo, al encontrarme realizando mi investigación de tesis "Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en los servidores de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022", para tal efecto quisiera contar con su autorización para aplicar su cuestionario adaptado de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) por ser una de mis variables de estudio.

Muchas gracias de antemano por su atención.

Atentamente,

Joseph Cerna
Código: 7002669706

JOSE LUIS PEREYRA QUIÑONES <jlpereyrap@ucvvirtual.edu.pe> 25 de julio de 2022, 16:40
Para: JOSEPH EDUARDO CERNA QUISPE <jcernaqu@ucvvirtual.edu.pe>

Estimado
Joseph Cerna
Tienes mi permiso para usar adaptado de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)
Ateneamente
Dr. Jose Luis Pereyra
[El texto citado está oculto]

Anexo 10: Oficio de la entidad y notificación

 <p>MUNICIPALIDAD DE LIMA</p>	<p>GERENCIA DE ADMINISTRACION SUBGERENCIA DE PERSONAL-GA</p>	 <p>Firma digital MUNICIPALIDAD DE LIMA</p>	<p>Firmado digitalmente por BARRIOS PONCE Luis Ricardo FAU 20131380951 soft Subgerente Matrón: Soy el autor del documento Fecha: 27.07.2022 12:32:39 -05:00</p>
<p>"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres" "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional" "Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"</p>			
<p>Lima, 27 de Julio del 2022</p>			
<p>OFICIO N° D000169-2022-MML-GA-SP</p>			
<p>Doctora ESTRELLA A. ESQUIAGOLA ARANDA Jefa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima – Campus Los Olivos Av. Alfredo Mendiola 6232 Los Olivos.-</p>			
Asunto	:	Autorización para la ejecución del Proyecto de Investigación	
Referencia	:	Carta N° 01-2022-JECQ Carta P. 0684-2022-UCV-VA-EPG-F01/J	
<p>De mi consideración:</p>			
<p>Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, mediante al cual solicita autorización para la ejecución del Proyecto de Investigación del Bach. Joseph Eduardo Cerna Quispe.</p>			
<p>Al respecto, habiéndose coordinado las facilidades del caso con esta subgerencia para poder ejecutar su proyecto titulado: "Inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022", es preciso manifestarle que se procede a brindar al Sr. Joseph Eduardo Cerna Quispe, la autorización correspondiente para proceder con su investigación.</p>			
<p>Sin otro particular, me despido de Usted.</p>			
<p>Atentamente,</p>			
<p>Documento firmado digitalmente LUIS RICARDO BARRIOS PONCE SUBGERENTE SUBGERENCIA DE PERSONAL-GA</p>			
<p>LBP/PAR</p>			
 <p>BICENTENARIO PERÚ 2021</p>	<p>Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Municipalidad Metropolitana de Lima, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Url: https://std.munlima.gob.pe:8181/validadorDocumental/ Clave: GEXTPXT</p>		



JOSEPH EDUARDO CERNA QUISPE <jcernaqu@ucvvirtual.edu.pe>

REMISIÓN DE OFICIO N. D000169-2022-MML-GA-SP (Autorización para la ejecución del Proyecto de Investigación)

1 mensaje

Miryam Lucia Muchotrigo Salhuana <mmuchotrigos@munlima.gob.pe>

1 de agosto de 2022, 18:20

Para: eesquiagolaar@ucvvirtual.edu.pe

Cc: Ricardo Barrios Ponce <ricardo.barrios@munlima.gob.pe>, jcernaqu@ucvvirtual.edu.pe

Estimada Dra. Esquiagola,

Previo cordial saludo y por especial encargo del Subgerente de Personal de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Sr. Ricardo Barrios Ponce, se remite el OFICIO N. D000169-2022-MML-GA-SP, para su conocimiento y fines pertinentes.

En ese sentido, se agradecerá que en el más breve plazo, tenga a bien confirmar el acuse recibo de la presente comunicación.

Atentamente,

-



Miryam Lucia Muchotrigo Salhuana
Secretaria
6321300 - Anexo: 1369
Subgerencia de Personal

2 adjuntos **OFICIO-000169-2022-GA-SP.pdf**
604K **CARTA N. 01-2022-JECQ.pdf**
1643K

Anexo 11: Declaración de consentimiento informado

Inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) servidor(a) reciba un saludo cordial, el presente cuestionario es anónimo y es parte de una investigación que tiene por finalidad conocer los niveles de Inteligencia emocional y el clima laboral en los servidores de una municipalidad de Lima Metropolitana. La participación es voluntaria y cualquier duda comunicarse con: jcernaque@ucvvirtual.edu.pe

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

*Obligatorio

Correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico _____

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA *

SI

NO

Anexo 12: Base de datos del Cuestionario de Inteligencia Emocional

N°	IE1	IE2	IE3	IE4	IE5	IE6	IE7	IE8	IE9	IE10	IE11	IE12	IE13	IE14	IE15	IE16	IE17	IE18	IE19	IE20
1	5	2	5	1	3	1	5	5	5	5	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4
2	4	2	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	2	1	5	5	5	3	5	5
3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4
4	5	2	5	1	4	1	4	4	4	3	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4
5	3	2	5	2	5	1	5	4	5	5	3	4	1	2	2	5	3	4	5	5
6	3	2	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	1	1	5	4	4	3	4	4
7	4	3	5	1	5	1	4	5	5	3	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5
8	4	2	5	1	4	1	4	4	5	4	3	4	2	2	3	3	4	5	4	3
9	4	1	5	2	5	2	4	4	5	4	2	4	2	1	2	3	5	4	3	3
10	4	1	5	2	3	3	4	4	4	5	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4
11	4	2	4	3	2	2	2	3	5	2	3	2	2	3	2	1	3	3	1	2
12	4	2	4	1	4	1	4	4	4	4	1	4	2	1	4	4	4	4	4	4
13	4	3	5	1	5	1	4	4	5	4	3	4	2	2	4	4	4	5	4	4
14	4	3	4	1	4	1	5	5	5	3	3	4	1	1	4	3	1	4	4	4
15	5	1	5	1	5	1	5	4	4	1	1	5	4	3	5	5	5	4	5	5
16	4	2	5	1	5	1	4	4	4	4	2	4	1	1	4	4	4	5	4	4
17	4	3	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	2	1	4	4	4	4	3	4
18	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	2	3	4	5	4	4
20	3	2	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1	3	5	4	4	5	5
21	4	3	5	3	5	1	5	5	5	5	2	5	3	3	4	5	5	5	5	5
22	3	3	4	2	4	2	4	5	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4
23	4	2	4	1	5	1	3	5	5	5	2	4	1	1	5	4	5	5	4	5
24	5	1	5	1	5	1	1	1	5	5	3	5	1	1	5	5	1	1	5	5
25	4	3	5	1	5	1	4	5	5	5	3	4	3	2	3	4	4	5	5	5
26	5	4	4	1	5	1	5	5	4	4	2	5	3	3	4	5	5	4	5	5
27	3	4	4	1	5	1	5	5	5	5	1	3	3	3	3	4	5	4	5	4
28	1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	2	1	5	5	5	5	5	5
29	4	3	5	1	5	1	4	4	5	4	2	5	3	1	2	5	4	3	4	5

30	3	3	4	1	3	1	5	4	3	4	3	4	1	1	4	4	3	4	4	4
31	1	2	5	1	4	1	3	2	3	5	1	4	1	1	5	5	2	3	5	5
32	4	2	5	2	1	1	4	5	5	3	2	4	3	2	5	4	4	4	5	5
33	4	1	5	1	5	1	4	3	4	4	3	4	3	2	5	5	3	4	4	4
34	3	1	5	5	5	1	3	5	3	3	2	4	3	2	5	5	5	5	5	5
35	4	3	5	1	5	2	3	2	4	3	3	4	1	3	5	4	3	4	3	4
36	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	1	5	1	5	3	5	1	3	5	1	1	5	5	3	5	5	5
38	4	1	5	1	5	1	4	4	4	4	3	5	2	2	4	4	4	4	5	5
39	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4
40	4	1	5	2	3	2	3	3	3	3	4	5	1	1	5	5	3	1	5	5
41	4	1	5	1	4	1	4	5	4	4	3	4	2	1	4	4	4	4	3	3
42	4	2	5	1	4	1	4	3	4	4	3	4	1	2	4	4	3	3	4	4
43	4	2	5	1	4	1	4	4	4	3	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4
44	3	3	4	3	4	2	4	4	2	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4
45	2	4	4	1	5	1	4	4	3	3	2	2	1	1	5	3	3	5	4	4
46	3	3	4	5	4	2	3	3	3	4	4	4	2	1	4	4	3	4	4	3
47	4	2	4	2	3	1	3	4	4	2	3	2	1	2	3	3	4	4	3	4
48	3	2	5	1	5	1	5	5	4	4	2	3	1	2	4	4	4	4	4	4
49	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	3	2	3	5	5	5	5	5
50	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	4
51	1	2	5	1	5	1	5	4	4	5	3	5	1	2	5	5	4	4	5	5
52	4	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4
53	4	3	5	1	4	1	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3
54	4	3	4	2	4	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
55	3	2	5	4	5	2	5	3	5	4	2	4	2	2	5	5	3	5	5	4
56	4	2	5	1	4	1	4	4	4	3	3	5	1	1	4	5	4	4	4	5
57	4	2	5	1	5	1	4	4	4	4	2	5	2	1	5	5	4	4	4	3
58	3	5	4	3	5	1	5	3	4	5	3	3	1	1	3	4	3	3	4	3
59	3	2	4	2	3	3	5	4	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4
60	2	1	4	1	2	2	3	3	5	5	2	4	1	1	3	2	4	3	4	3
61	4	4	5	1	4	2	4	4	5	2	2	4	1	1	4	4	5	3	4	4

62	4	1	4	4	4	2	4	5	4	2	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4
63	4	3	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	1	1	1	5	5	5	5	5
64	3	2	4	1	2	2	4	5	2	3	1	4	1	2	3	4	4	2	5	1
65	5	2	5	1	3	1	5	5	5	5	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4
66	4	2	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	2	1	5	5	5	3	5	5
67	3	2	4	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4
68	5	2	5	1	4	1	4	4	4	3	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4
69	3	2	5	2	5	1	5	4	5	5	3	4	1	2	2	5	3	4	5	5
70	3	2	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	1	1	5	4	4	3	4	4
71	4	3	5	1	5	1	4	5	5	3	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5
72	4	2	5	1	4	1	4	4	5	4	3	4	2	2	3	3	4	5	4	3
73	4	1	5	2	5	2	4	4	5	4	2	4	2	1	2	3	5	4	3	3
74	4	1	5	2	3	3	4	4	4	5	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4
75	4	2	4	3	2	2	2	3	5	2	3	2	2	3	2	1	3	3	1	2
76	4	2	4	1	4	1	4	4	4	4	1	4	2	1	4	4	4	4	4	4
77	4	3	5	1	5	1	4	4	5	4	3	4	2	2	4	4	4	5	4	4
78	4	3	4	1	4	1	5	5	5	3	3	4	1	1	4	3	1	4	4	4
79	5	1	5	1	5	1	5	4	4	1	1	5	4	3	5	5	5	4	5	5
80	4	2	5	1	5	1	4	4	4	4	2	4	1	1	4	4	4	5	4	4
81	4	3	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	2	1	4	4	4	4	3	4
82	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	2	3	4	5	4	4
84	3	2	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1	3	5	4	4	5	5
85	4	3	5	3	5	1	5	5	5	5	2	5	3	3	4	5	5	5	5	5
86	3	3	4	2	4	2	4	5	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4
87	4	2	4	1	5	1	3	5	5	5	2	4	1	1	5	4	5	5	4	5
88	5	1	5	1	5	1	1	1	5	5	3	5	1	1	5	5	1	1	5	5
89	4	3	5	1	5	1	4	5	5	5	3	4	3	2	3	4	4	5	5	5
90	5	4	4	1	5	1	5	5	4	4	2	5	3	3	4	5	5	4	5	5
91	3	4	4	1	5	1	5	5	5	5	1	3	3	3	3	4	5	4	5	4
92	1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	2	1	5	5	5	5	5	5
93	4	3	5	1	5	1	4	4	5	4	2	5	3	1	2	5	4	3	4	5

94	3	3	4	1	3	1	5	4	3	4	3	4	1	1	4	4	3	4	4	4
95	1	2	5	1	4	1	3	2	3	5	1	4	1	1	5	5	2	3	5	5
96	4	2	5	2	1	1	4	5	5	3	2	4	3	2	5	4	4	4	5	5
97	4	1	5	1	5	1	4	3	4	4	3	4	3	2	5	5	3	4	4	4
98	3	1	5	5	5	1	3	5	3	3	2	4	3	2	5	5	5	5	5	5
99	4	3	5	1	5	2	3	2	4	3	3	4	1	3	5	4	3	4	3	4
100	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4
101	5	5	5	1	5	1	5	3	5	1	3	5	1	1	5	5	3	5	5	5
102	4	1	5	1	5	1	4	4	4	4	3	5	2	2	4	4	4	4	5	5
103	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4
104	4	1	5	2	3	2	3	3	3	3	4	5	1	1	5	5	3	1	5	5
105	4	1	5	1	4	1	4	5	4	4	3	4	2	1	4	4	4	4	3	3
106	4	2	5	1	4	1	4	3	4	4	3	4	1	2	4	4	3	3	4	4
107	4	2	5	1	4	1	4	4	4	3	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4
108	3	3	4	3	4	2	4	4	2	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4
109	2	4	4	1	5	1	4	4	3	3	2	2	1	1	5	3	3	5	4	4
110	3	3	4	5	4	2	3	3	3	4	4	4	2	1	4	4	3	4	4	3
111	4	2	4	2	3	1	3	4	4	2	3	2	1	2	3	3	4	4	3	4
112	3	2	5	1	5	1	5	5	4	4	2	3	1	2	4	4	4	4	4	4
113	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	3	2	3	5	5	5	5	5
114	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	4
115	1	2	5	1	5	1	5	4	4	5	3	5	1	2	5	5	4	4	5	5
116	4	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4
117	4	3	5	1	4	1	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3
118	4	3	4	2	4	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
119	3	2	5	4	5	2	5	3	5	4	2	4	2	2	5	5	3	5	5	4
120	4	2	5	1	4	1	4	4	4	3	3	5	1	1	4	5	4	4	4	5

Anexo 13: Base de datos de la Escala de Clima laboral

N°	C L1	C L2	C L3	C L4	C L5	C L6	C L7	C L8	C L9	CL 10	CL 11	CL 12	CL 13	CL 14	CL 15	CL 16	CL 17	CL 18	CL 19	CL 20	CL 21	CL 22	CL 23	CL 24	CL 25	CL 26	CL 27	CL 28	CL 29	
1	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	4	2	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	2	1	2	2	2	1	4	5	3	3	3	1	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	3	2	3	
5	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	2	
6	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	
7	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	2	4	5	5	5	4	2
8	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	
9	4	4	4	2	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	1	1	2	3	1	3	4	4	4	4	3	2	
10	4	3	3	2	1	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	1	1	1	2	4	3	2	4	5	5	3	4	3	
11	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	1	1	1	5	4	2	5	5	5	3	3	2	
12	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5	1	
13	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	
14	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	2	2	3	2	3	3	4	5	4	4	4	2	
15	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
16	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	3	3	4	4	4	5	5	1	
17	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	2	4	3	4	4	2	
18	3	4	5	2	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	1	1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
19	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	1	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	1	
20	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	3	1	5	5	5	5	5	1	
21	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
23	4	4	5	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3	4	3	5	5	5	5	5	1	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1	1	4	2	2	3	3	3	4	4	2	
25	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	
26	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	1	1	4	1	3	4	4	4	5	5	2	
27	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	1	1	5	4	5	5	5	4	4	4	2	2	
28	3	3	2	4	3	1	1	4	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	4	

29	4	3	4	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1
30	4	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
31	4	4	3	4	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	2	1	1	1	3	3	4	4	3	1	
32	5	4	4	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	3	4	4	5	5	5	5	1	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	1	1	3	4	3	3	3	3	3	5	3	1	
34	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	
35	3	3	3	2	3	3	3	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	1	1	2	2	2	2	4	3	4	5	3	2	
36	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	5	4	2
37	4	4	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	5	5	5	1	
38	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	4	2
39	5	5	5	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	4	2
40	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	4	3	3
41	4	4	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3	3	4	4	4	4	5	5	1
42	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	1	1	2	1	1	4	4	4	5	5	1
43	4	4	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	4	4	3	5	5	5	4	5	1
44	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	2	1	2	3	3	4	5	4	2
45	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	3	4	3	3	4	4	4	5	4	1
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	5	4	1	1	2	4	3	3	3	4	4	5	4	2	
47	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	5	4	4	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3
48	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	
49	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
50	3	3	4	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1
51	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	1	1	3	4	3	3	4	4	5	4	4	1
52	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	2	4	2	3	3	4	4	4	3	2
53	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	3	2	4	4	5	5	
54	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3
55	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	3	4	4	4	5	5	1	
56	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
57	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	1	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	2
58	2	2	2	4	1	1	1	2	2	1	3	1	2	2	3	4	2	4	2	1	1	1	1	2	2	4	2	2	4	
59	4	5	5	1	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	3	3	5	5	5	4	4	1
60	4	4	4	1	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	3	4	4	5	5	1

61	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	1
62	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	
63	4	4	5	1	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
64	5	4	5	4	5	3	5	5	4	2	5	3	1	3	1	4	2	1	1	1	4	5	2	5	5	5	5	1	2	5	
65	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	4	3	4	2	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	2	1	2	2	2	1	4	5	3	3	3	1		
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	3	2	3	
69	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	1	1	2	1	2	3	3	4	3	4	2		
70	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2		
71	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2	4	5	5	5	4	2		
72	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2		
73	4	4	4	2	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	1	1	2	3	1	3	4	4	4	4	3	2		
74	4	3	3	2	1	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	1	1	1	2	4	3	2	4	5	5	3	4	3		
75	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	1	1	1	5	4	2	5	5	5	3	3	2		
76	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5	1		
77	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2		
78	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	2	2	3	2	3	3	4	5	4	4	4	2		
79	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1		
80	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	3	3	4	4	4	5	5	1		
81	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2		
82	3	4	5	2	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	1	1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4		
83	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	1	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	1		
84	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	3	1	5	5	5	5	5	1		
85	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
86	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3		
87	4	4	5	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3	4	3	5	5	5	5	5	1		
88	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1	1	4	2	2	3	3	3	4	4	2	
89	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2		
90	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	1	1	4	1	3	4	4	4	5	5	2	
91	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	1	1	5	4	5	5	5	4	4	4	2	2		
92	3	3	2	4	3	1	1	4	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	4		

93	4	3	4	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1
94	4	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
95	4	4	3	4	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	2	1	1	1	3	3	4	4	3	1	
96	5	4	4	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	3	4	4	5	5	5	5	1	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	1	1	3	4	3	3	3	3	3	5	3	1	
98	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	
99	3	3	3	2	3	3	3	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	1	1	2	2	2	2	4	3	4	5	3	2	
100	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	5	4	2	
101	4	4	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	5	5	5	1	
102	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	4	2	
103	5	5	5	2	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	4	2	
104	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	4	3	3	
105	4	4	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3	3	4	4	4	4	5	5	1	
106	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	1	1	2	1	1	4	4	4	5	5	1	
107	4	4	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	4	4	3	5	5	5	4	5	1	
108	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	2	1	2	3	3	4	5	4	2	
109	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	3	4	3	3	4	4	4	5	4	1	
110	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	5	4	1	1	2	4	3	3	3	4	4	5	4	2	
111	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	5	4	4	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	
112	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	
113	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
114	3	3	4	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	
115	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	1	1	3	4	3	3	4	4	5	4	4	1	
116	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	2	4	2	3	3	4	4	4	3	2	
117	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	3	2	4	4	5	5	
118	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	
119	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	3	4	4	4	5	5	1	
120	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	

Anexo 14: Aplicación del SPSS

*base de datos tesis.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 5 de 5 variables

	InteligenciaEmocional	Competenciaspersonales	Competenciasemocionales	CompetenciasSociales	ClimaLaboral	var	var	var	var	va
1	2	2	3	3	3					
2	3	2	3	3	3					
3	2	2	2	2	3					
4	2	2	2	3	2					
5	2	2	2	3	2					
6	2	2	2	3	3					
7	3	2	3	3	3					
8	2	2	2	2	3					
9	2	2	2	2	3					
10	2	2	2	2	3					
11	2	2	2	1	3					
12	2	2	2	3	3					
13	2	2	2	3	3					
14	2	2	2	2	3					
15	2	2	2	3	3					
16	2	2	2	3	3					
17	2	2	2	2	3					
18	3	3	2	3	3					
19	2	2	3	2	3					
20	2	2	2	3	3					
21	3	2	3	3	3					
22	2	2	3	2	3					
23	2	2	2	3	3					
24	2	2	2	2	3					
25	3	2	3	3	3					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

Resultado35.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Frecuencias
 - Inteligencia Emocional
 - Competencias personales
 - Competencias emocionales
 - Competencias Sociales
 - Clima Laboral

Frecuencias

Estadísticos

	Inteligencia Emocional	Competencias personales	Competencias emocionales	Competencias Sociales	Clima Laboral
N	Válido 120	120	120	120	120
	Perdidos 0	0	0	0	0

Tabla de frecuencia

Inteligencia Emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	97	80.8	80.8	80.8
Alto	23	19.2	19.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Competencias personales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	4	3.3	3.3	3.3
Medio	114	95.0	95.0	98.3
Alto	2	1.7	1.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Competencias emocionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	97	80.8	80.8	80.8
Alto	23	19.2	19.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico H: 21, W: 625 pt.