



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA CARHUAMAYO S.A.C EN SAN
JUAN DE MIRAFLORES

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

CINTHIA ANDREA ESCOBAR ARIAS

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

**LINEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO**

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

A mi padre Johnny Salvador Escobar Santos y mi madre Eva Arias Campos pues gracias a su inmenso amor, esfuerzo, paciencia y dedicación han logrado en mí ser una gran profesional. A mis hermanos Renzo Escobar Arias y Johnny Escobar Arias por haberme apoyado incondicionalmente.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante en mi vida y formación profesional asimismo por darme una maravillosa familia.

A mi padre Johnny Salvador Escobar Santos, por tu inmenso amor, dedicación y sacrificio por darnos lo mejor a mi madre, hermanos y a mí; por ser un ejemplo para salir adelante, por ser perseverante, honesto, bondadoso, dedicado a tu familia y trabajo, gracias por todas tus enseñanzas y tus consejos que me han guiado a ser la persona que soy, esta tesis es el reflejo de todo tu esfuerzo.

A mí querida y adorada madre Eva Teresa Arias Campos, solo tengo palabras de agradecimientos para ti, por todo el amor incondicional que nos brindas día a día a mis hermanos y a mí, por ser mi apoyo, mi motor y motivo para salir adelante por estar en los buenos y malos momentos, gracias por guiarme y enseñarme a ser una persona de bien.

A mis hermanos Renzo Salvador Escobar Arias y Johnny Escobar Arias que me brindan su apoyo en cada paso que doy, por sus consejos que me orientan a seguir adelante en lo personal y profesional.

Mi agradecimiento al gerente propietario de la empresa Carhuamayo S.A.C, el Ing. Alejandro Arias Campos por haber aceptado que realice la investigación de la tesis en su prestigiosa empresa.

A mi asesor de tesis el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por haberme brindado sus conocimientos científico y orientado en el desarrollo de mi investigación.

A mi mamita Rosa Santos Salazar por su compañía, paciencia y amor, a mis tíos, mis primas y primos; y familia en general por su apoyo y consejos en mi vida profesional y personal.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación	19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos	20
1.4 Limitaciones de la investigación	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	28
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	46
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	49
3.2 Población y muestra	50
3.3 Hipótesis	51
3.4 Variables – Operacionalización	52
3.5 Métodos y técnicas de investigación	53
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	54
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	57
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	60
4.1.1 Análisis de fiabilidad	61
4.2 Resultados descriptivos de las variables	62
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	64
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	72
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	73
4.6 Procedimientos correlacionales	74

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	81
5.2	Conclusiones	83
5.3	Recomendaciones	84

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población	50
Tabla 2	Operacionalización de la variable inteligencia emocional	52
Tabla 3	Operacionalización de la variable clima organizacional	53
Tabla 4	Resultado de validación del cuestionario de inteligencia emocional	60
Tabla 5	Resultado de validación del cuestionario de clima organizacional ...	60
Tabla 6	Fiabilidad de la variable inteligencia emocional	61
Tabla 7	Fiabilidad de la variable clima organizacional	61
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional	62
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable clima organizacional	63
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión autoconocimiento	64
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión autorregulación	65
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión motivación	66
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión empatía	67
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión estructura	68
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión responsabilidad	69
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión cooperación	70
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión conflicto	71
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional	72
Tabla 19	Resultados de la prueba de normalidad de las variables inteligencia emocional y clima organizacional	73
Tabla 20	Resultado correlacional entre la inteligencia emocional y el clima organizacional	74
Tabla 21	Resultado correlacional entre el autoconocimiento y el clima organizacional	76
Tabla 22	Resultado correlacional entre la autorregulación y el clima organizacional	77
Tabla 23	Resultado correlacional entre la motivación y clima organizacional	78
Tabla 24	Resultado correlacional entre la empatía y el clima organizacional	79

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Distribución en porcentajes de la variable inteligencia emocional	62
Figura 2	Distribución en porcentajes de la variable clima organizacional.	63
Figura 3	Distribución en porcentajes de la dimensión autoconocimiento...	64
Figura 4	Distribución en porcentajes de la dimensión autorregulación	65
Figura 5	Distribución en porcentajes de la motivación	66
Figura 6	Distribución en porcentajes de la dimensión empatía	67
Figura 7	Distribución en porcentajes de la dimensión estructura	68
Figura 8	Distribución en porcentajes de la dimensión responsabilidad	69
Figura 9	Distribución en porcentajes de la dimensión cooperación	70
Figura 10	Distribución en porcentajes de la dimensión conflicto.....	71
Figura 11	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional	72
Figura 12	Dispersión de las variables inteligencia emocional y clima organizacional	75

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CARHUAMAYO S.A.C EN SAN JUAN DE MIRAFLORES

CINTHIA ANDREA ESCOBAR ARIAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

En la actualidad las empresas tienen la necesidad de mejorar el desarrollo de los colaboradores en función a sus emociones ya que estos repercuten en el ambiente laboral. Situación problemática permitió formular el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores? El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores. La hipótesis alterna existe relación significativa entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores. El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, puesto que la población estuvo conformada por 47 colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C en el distrito de San Juan de Miraflores, obteniendo los datos de manera censal. Los instrumentos aplicados a la muestra fueron sometidos rígidamente a criterios de validez y confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.957 para el cuestionario de inteligencia emocional y 0.901 para el cuestionario clima organizacional. En la prueba de hipótesis se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.712, y un nivel de significancia de 0,00, se concluye que existe relación significativa entre Inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

Palabras clave: inteligencia emocional, clima organizacional, emociones.

**EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE
EMPLOYEES OF THE COMPANY CARHUAMAYO S.A.C IN SAN JUAN DE
MIRAFLORES**

CINTHIA ANDREA ESCOBAR ARIAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

Today companies have the need to improve the development of employees in function to their emotions as they have an impact on the work environment. Problem situation allowed to formulate the research problem: What relationship exists between emotional intelligence and organizational climate in the collaborators of the company Carhuamayo S.A.C. in San Juan de Miraflores? The purpose of the research was to determine the relationship that exists between emotional intelligence and organizational climate in the collaborators of the company Carhuamayo S.A.C. in San Juan de Miraflores. The alternate hypothesis there is a significant relationship between Emotional Intelligence and organizational climate in the collaborators of the company Carhuamayo S.A.C. in San Juan de Miraflores. The type of research is non-experimental cross-sectional with a correlational descriptive design, since the population consisted of 47 collaborators of the company Carhuamayo S.A.C in the district of San Juan de Miraflores, obtaining the data of censal way. The instruments applied to the sample were rigidly subjected to criteria of validity and reliability by cronbach's alpha statistic, 0.957 for the emotional intelligence questionnaire and 0.901 for the organizational climate. The hypothesis test obtained a Pearson correlation coefficient of 0.712, and a significance level of 0.00, it is concluded that there is a significant relationship between Emotional Intelligence and organizational climate in the employees of the Carhuamayo Company S.A.C. in San Juan de Miraflores.

Keywords: emotional intelligence, organizational climate, emotions.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la globalización impacta en las empresas, basándonos en la terminología de inteligencia emocional y clima organizacional se ha adquirido mayor relevancia en las organizaciones, puesto que ya no es suficiente el intelecto de cada miembro de la organización, ahora se viene desarrollando la inteligencia emocional en los altos directivo y los colaboradores ya que permite tener noción sobre los comportamientos y estados internos de cada persona en la organización.

Es por este motivo que se investiga las variables de inteligencia emocional y clima organizacional puesto que va permitir conocer el estado interno de las organizaciones y saber cómo repercute o beneficia en el estado externo, se analizó estas variables a los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y clima organizacional, y con ello desarrollar las habilidades entre los colaboradores para un mejor ambiente laboral.

La importancia de la inteligencia emocional se desarrollarla desde la niñez, puesto que las personas con alta inteligencia emocional tienen el control de sus emociones, manejan las situaciones de conflicto y tienen la capacidad de influir positiva o negativa hacia los demás generando un clima organizacional favorable o desfavorable para la misma.

El presente estudio se realizó en el marco de una investigación de campo en la empresa Carhuamayo S.A.C, mediante un diseño descriptivo correlacional, el investigador diseño y aplico dos encuestas que fueron aplicadas a las unidades que conformaba la muestra, asimismo fueron sometidas previamente a criterios de validez y confiabilidad.

Por todo lo expuesto, el presente trabajo se pretende determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores. Para conseguir el objetivo planteado, el trabajo se ha estructurado y ordenado en cinco capítulos.

En el primer capítulo, se presenta el planteamiento del problema, en el cual se expone la realidad problemática, formulación del problema, justificación e importancia, objetivos y las limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo, se describe el marco teórico, se presenta los antecedentes, las bases teóricas científicas y finalmente la definición conceptual de la terminología empleada.

En el tercer capítulo, se presenta el marco metodológico, en el cual se expone el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población, la muestra, la hipótesis general y específicas, las variables y su operacionalización, el método de investigación, las técnicas de recolección de datos y finalmente el análisis estadístico e interpretación de datos.

En el cuarto capítulo, se analiza e interpreta los resultados, se presenta el análisis de confiabilidad de los instrumentos por cada variable, se describe los resultados y se muestra la prueba de normalidad finalmente se realiza la contrastación de hipótesis.

Finalmente, en el quinto capítulo, se expone la discusión, las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En el mundo se viene desarrollado una nueva etapa en la era del intelecto, refiriéndonos a la capacidad que tiene cada persona para aprender, entender, razonar, poder tomar decisiones y tener noción de lo que sucede en su entorno. Es por este motivo que las organizaciones ya no solo se enfocan en personas con alto intelecto ahora se viene desarrollando otro tipo de inteligencia que es capaz de percibir la forma de interactuar de cada persona, de poder separar las emociones personales de las emociones laborales asimismo tiene la capacidad para la toma de decisiones según el aprendizaje y experiencia para influir como líder, motivando en el comportamiento de los colaboradores creando un ambiente de empatía y confianza.

Al respecto, Goleman (1996) sostiene:

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo la perseverancia, la empatía, la agilidad mental; ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión, o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. (p. 79).

Asimismo, Gardner (2003) dice: “A principios de siglo XX, se establece que la inteligencia no es un conjunto único que abarque diferentes capacidades específicas, sino que la inteligencia son capacidades independientes con el cual construye una relación entre sí” (p. 44). Es decir, en los tipos de inteligencia que hace referencia el citado autor hace mención de la inteligencia musical, que es la capacidad de percibir los sonidos y nos da un mejor manejo de la interpretación, la inteligencia lógica matemática implica usar nuestro lado razónate, por lo que nos ayuda analizar, investigar y dar con rapidez soluciones a cualquier tipo de problema, la inteligencia espacial es la habilidad de observar el mundo y los objetivos de distintas realidades, la inteligencia corporal cinestésica desarrolla la hecho expresar los sentimientos mediante partes de

nuestro, la inteligencia interpersonal hace referencia a la empatía que se pueda sentir por los demás, inteligencia intrapersonal es conocerse uno mismo de tal manera que podamos tener noción de nuestras emociones, la inteligencia naturalista es la evolución de todo ser vivo mediante el cual se puede detectar y diferenciar los fenómenos de la naturaleza.

La inteligencia emocional es la forma de interactuar con el mundo, porque permite crear un comportamiento en la persona que tiene en cuenta los sentimientos y a la vez tiene control de sus emociones así mismo la inteligencia emocional fortalece las habilidades individuales y colectivas de los colaboradores de una organización pues permite conseguir cualidades tales como el trabajo en equipo además de mejorar la comunicación y las relaciones laborales.

Las grandes empresas en el mundo vienen desarrollando la inteligencia emocional una de ellas es Google, la empresa ofrece cursos sobre inteligencia emocional, lo cual se comenzó impartir desde el 2007, generando así programas que enseñen aptitudes que ayudan a las personas a entender mejor las motivaciones de sus compañeros, a incrementar habilidades emocionales como la empatía y la iniciativa. También desarrolla la resistencia a los altos niveles de estrés y mejora la concentración mental, las personas que participan en este programa aseguran, que su estrés se ha reducido, son más pacientes y han aumentado su capacidad de escuchar.

Son muchas las organizaciones que ven mejoras en cuanto el comportamiento de sus colaboradores cuando se emplea la inteligencia emocional pues genera un ambiente laboral grato donde se busca desarrollar objetivos y metas en común en beneficio de la organización, de tal manera que los colaboradores se sientan tan comprometidos que son ellos mismos quienes buscan dar soluciones y no se estresan ni se sienten inferiores para dar solución. Por lo contrario, van desarrollando el nivel de empatía con sus compañeros por lo cual genera un buen clima laboral.

Asimismo en las organizaciones hay una variable imprescindible para analizar teniendo en cuenta el entorno, la forma o manera como cada persona se desenvuelve en su ambiente de trabajo, por ello debemos tener en cuenta como están identificados los colaboradores con los objetivos y metas de la organización creando un óptimo ambiente de trabajo y como podría repercutir la falta de la misma, creando un ambiente poco favorable para la organización debido a esto analizaremos el clima organizacional. Cómo esta variable puede afectar en el desempeño de los colaboradores, la falta de motivación y comunicación los cuales son percibidos por los integrantes de la organización.

Chiavenato (2015) sostiene que: “Las personas se adaptan continuamente a diversas situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional” (p. 260).

Asimismo, Eslava (2014) se refiere: “Conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él” (p. 72).

Al respecto, para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados además de hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de pobres resultados. Por lo tanto, el clima organizacional, es un factor predominante para la identificación en las empresas teniendo en cuenta las percepciones que se dan en función de los directivos con los colaboradores, si el clima laboral es adecuado para ambos repercute en las funciones que puede generar un ambiente agradable.

Actualmente las empresas están en constante desarrollo ya no solo se enfocan en la inteligencia intelectual para contratar al personal, sino que también se viene optando por el desarrollo de la inteligencia emocional teniendo en cuenta cómo puede repercutir en el clima organizacional.

El Perú, no ha sido ajeno a este cambio en las organizaciones, solo el 30% del logro de objetivos y metas de una organización son por la importancia

que se le da a la inteligencia emocional orientados a los líderes, esta variable tras ser analizada en empresas peruanas se determinó que es una de las principales causas de éxito en la organización. Por este motivo el liderazgo es una de las características primordiales en la organización, un líder es capaz de influir y motivar a los colaboradores direccionando los objetivos de la empresa a objetivos personales en los colaboradores de tal forma que puedan cumplir tanto las metas de la organización como las metas de los mismos, otra de las características del liderazgo es que permite afianzar las relaciones internas produciendo un clima laboral óptimo y saludable en la organización. Otro de los factores a tomar en cuenta es la forma en que se desarrolla el clima organizacional en las empresas peruanas. En este sentido, las encuestas realizadas a 3800 líderes, demuestran que el estilo puede impactar en un 70% en el clima gerencial y, a su vez, puede repercutir el 30% en el desempeño de los colaboradores.

En el distrito de San Juan de Miraflores existen organizaciones dedicadas al rubro de la construcción, una de ellas es la empresa Carhuamayo S.A.C que está pasando por un panorama incierto por parte de los dueños en el sentido que no sienten un buen manejo con su personal, asimismo los colaboradores se manifiestan incómodos con algunos procesos dentro de la organización percibiendo un mal ambiente laboral creando desmotivación y conflictos, repercutiendo en el clima organizacional de la empresa y lo que es percibido por los colaboradores a través del nivel compromiso, desempeño y podría ocasionar bajo grado de identificación con los objetivos y metas personales como organizacionales, para ellos se requiere que exista cierto nivel de inteligencia emocional en cada uno de los integrantes, pues esto permitiría que exista un nivel de compromiso entre cada uno de ellos mejorando la comunicación además de sus niveles de motivación en conjunto.

Esta investigación busca profundizar en la problemática que atraviesa la empresa Carhuamayo S.A.C teniendo en cuenta qué relación existe entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores. Asimismo, se puede observar ciertas dimensiones que son de mucha importancia para el desarrollo de la problemática.

Respecto a las deficiencias que se observa en la variable inteligencia emocional, se tiene el problema del autoconocimiento los jefes no están comprometidos con sus colaboradores, tienden a controlar todo, esto se debe a sus miedos e inseguridades personales por ello asumen todas las funciones y no hay buen manejo para delegar o asignar tareas a los colaboradores según el rango que les corresponda. Asimismo, tienden a desconocer cuáles son sus fortalezas dentro la empresa, no están en constante aprendizaje lo cual atrae problemas al desempeño del equipo.

Por otro lado, se tiene el problema de la autorregulación en la empresa puesto que tanto jefes como colaboradores no tienen un manejo interno de la autorregulación u autocontrol lo que hace que no puedan dirigir sus emociones, pensamientos e impulsos, suelen tener pensamientos negativos, se desesperan con facilidad y no se adaptan a los constantes cambios, esto genera la falta de un entorno laboral agradable.

En cuanto a la motivación la empresa no presta atención necesaria a la disconformidad de los colaboradores ya que ellos sienten que no se les valora y no hay un trabajo equitativo y por ello no se genera un compromiso con los objetivos y metas de la empresa lo cual repercute en el bajo rendimiento en la productividad, de cada área lo cual genera pérdidas a la empresa.

En relación a la empatía en los directivos solo buscan generar rentabilidad para empresa sin tener en cuenta los esfuerzos o sacrificios que hacen los colaboradores para lograrlo, los colaboradores aseguran no recibir una buena relación con sus superiores ya que muchas veces imponen las tareas que deben de realizarse, generando la falta confianza para desarrollarse tanto ambiente laboral como personal.

Respecto a las deficiencias que se observa la variable clima organizacional, se observa la problemática en la estructura de la empresa, haciendo referencia a las normas, reglas y jerarquías que deben ejecutarse lo cual los colaboradores perciben la falta de estas. Razón por la cual el

investigador busca resaltar las principales causas de la omisión de las reglas establecidas en la organización.

En cuanto a la responsabilidad los colaboradores se sienten inseguros en tomar decisiones no se sienten capaces para desarrollar algunas funciones o dar solución a algún tipo de problema, se observa faltas injustificadas por lo que se entiende como falta de compromiso de los colaboradores con los objetivos y metas de la empresa, asimismo, la falta de comunicación compromiso y motivación con los superiores está repercutiendo en el desarrollo de las labores.

En relación a la cooperación en ciertas oportunidades no suele ser la adecuada, ya que en la empresa no se siente esa ayuda mutua entre todos los miembros de la organización lo cual dificulta en la realización de objetivos y metas en común asimismo se genera un ambiente poco solidario entre los superiores y colaboradores.

El personal de la empresa manifiesta un mal clima organizacional lo cual genera diversos conflictos entre las distintas áreas de la empresa, se observa un ambiente de rivalidad entre compañeros, los superiores no son tolerantes ante los obstáculos que se presentan, asimismo no muestran interés de averiguar las causas de los conflictos, dichos argumentos generan un entorno laboral tenso dentro de la organización.

Por lo expuesto anteriormente se pretende elaborar una investigación que permita formular la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores

Problema general

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el autoconocimiento y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores?

¿Qué relación existe entre la autorregulación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores?

¿Qué relación existe entre la motivación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores?

¿Qué relación existe entre la empatía y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

En la investigación referida a la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo, es importante porque se atendió todas las deficiencias respecto a las variables de estudio. En la organización los colaboradores consideran que tienen un mal ambiente laboral puesto que observan que hay favoritismo por parte de los superiores y no se respeta la estructura de la empresa lo cual genera un clima de tensión, falta de motivación y conflictos por parte de algunos colaboradores. Es por ello que la investigación busca repotenciar la inteligencia emocional en la organización, ya que es uno de los factores para alcanzar el logro de objetivos y metas organizacionales, ya sea el ámbito profesional y personal.

La investigación tiene las siguientes justificaciones:

Justificación teórica. La investigación brinda información detallada, actualizada y documentada con el propósito de aportar conocimientos sobre la relación de la inteligencia emocional y clima organizacional fundamentado por

las bases teóricas de Goleman (2010) para inteligencia emocional lo que define como: “Manejar los sentimientos de modo tal de expresarlos adecuadamente y con efectividad permitiendo que las personas trabajen juntas son roces en busca de una meta en común” (p. 16). Asimismo, la teoría de Brunet (2011) para clima organizacional lo define como: “El comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas y sus valores” (p. 29).

Justificación práctica. La presente investigación contribuye con el análisis de información teórica y práctica que permiten obtener resultados que se traducen en recomendaciones en términos de alternativas de solución que permitan superar los problemas relacionados a la inteligencia emocional y al clima organizacional dentro de la empresa.

Justificación metodológica. La investigación pone a disposición de comunidad académica dos instrumentos que han sido sometidos rígidamente a expertos, mediante el criterio de jueces y al análisis de consistencia interna mediante la prueba piloto y el estadístico alfa de Cronbach.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores

Objetivos específicos

Determinar la relación entre el autoconocimiento y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

Determinar la relación entre la autorregulación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

Determinar la relación entre la motivación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

Determinar la relación entre la empatía y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

1.4. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de la investigación, se presentaron diferentes obstáculos que fueron superadas con las asesorías.

Limitaciones bibliográficas

El investigador tuvo dificultades en la búsqueda bibliográfica puesto que había escasa información sobre la relación que analice simultáneamente las variables en estudio, sin embargo, el investigador logro superar este factor para lograr culminar la investigación.

Limitaciones teóricas

Una de las principales limitaciones para el desarrollo de la investigación debido a la escasez de antecedentes y diseño de las variables en estudio, pero con perseverancia se logró encontrar la información en las escuelas de pre y postgrado de las principales universidades tanto nacionales como internacionales.

Limitación institucional

El investigador divide en dos aspectos esta limitación, la primera limitación en la dificultad que se obtuvo para al acceso a las bibliotecas de los

centros de estudios especializados en el área de investigación. Por otro lado, el acceso a las personas que conformaban la muestra en la empresa.

Limitación temporal

El investigador no disponía con mucho tiempo puesto que se encontraba culminando la carrera de administración y cumpliendo deberes laborales, lo cual dificultaba a la investigación, pero con dedicación y esfuerzo se pudo superar este factor.

Limitación económica

La investigación en su totalidad fue autofinanciada, por lo cual hubo ocasiones en el que se vio limitado en realizar y adquirir algunas averiguaciones en material bibliográfico y hemerográfico asimismo fue superado en el transcurso de la investigación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

Tesis internacionales

Aguayo (2017) en su tesis: “La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada Tcaudit Trujillo & asociados firma auditora”, realizada en la Universidad Central del Ecuador, para optar el grado académico de psicólogo industrial. El objetivo fue investigar si la inteligencia emocional se relaciona con el clima laboral de la compañía. La investigación se desarrolló con un diseño descriptivo correlacional, con una población constituida por 25 personas. Llegó a la siguiente conclusión:

La inteligencia emocional si se relaciona positivamente en el clima laboral de la compañía. Sin embargo, no es completamente, debido a que se evidencia un nivel normal de inteligencia emocional y una percepción favorable del clima laboral, para que sea completamente aceptada, debería encontrarse en los niveles muy altos de inteligencia emocional y el clima laboral muy favorable.

Muela (2017) en su tesis: “La inteligencia emocional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal de planta de la empresa Securit S.A”, realizada en la Universidad Central del Ecuador para optar el grado académico de psicóloga industrial. El objetivo fue determinar como la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Securit S.A. El diseño de la investigación es correlacional, cuya población está conformada por 44 trabajadores Llegó a la siguiente conclusión:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación al aplicar los cuestionarios de la inteligencia emocional, el mayor porcentaje de los trabajadores se encuentran entre los niveles medios y altos, lo que refiere que saben manejar sus emociones, dando como resultado un buen ambiente laboral, con lo que se ha logrado identificar los niveles de inteligencia emocional en la empresa.

Romero (2016) en su tesis: “Inteligencia emocional y clima organizacional realizado con los colaboradores de la delegación de recursos humanos de una institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango”, realizada en la Universidad Rafael Landívar, para optar el grado académico de licenciado en psicología industrial. El objetivo fue establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y clima organizacional. El diseño de la investigación fue descriptivo, desarrollada en una población de 32 personas de la delegación de recursos humanos de una institución gubernamental. Llegó a la siguiente conclusión:

La relación que existe entre la inteligencia emocional y clima organizacional se demuestran en las personas que obtuvieron un nivel de inteligencia emocional óptimo, son aquellas que ayudan a mejorar el ambiente laboral de la institución por medio de diferentes aspectos como motivación a los colaboradores y hacer sentir a estos que son importantes para la organización.

Román (2014) en su tesis: “La inteligencia emocional en relación al desempeño laboral del personal de los departamentos de recursos humanos y administrativos, Financiero de la empresa Vicunha Textil – Vicunha Ecuador”, realizada en la Universidad Central del Ecuador, para optar el grado académico de psicóloga industrial. El objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de los departamentos de recursos humanos y administrativos. El diseño de la investigación es correlacional, desarrollada en una población de 54 personas Llegó a la siguiente conclusión:

Existe relación directa entre el nivel de inteligencia emocional que presentan los empleados de la empresa y su desempeño laboral, ya que en los dos aspectos presentan niveles positivos que van de la media a lo superior.

Zarate (2012) en su tesis: “Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral”, realizada en la Universidad Rafael Landívar para optar el grado académico de licenciado en psicología. El objetivo de la investigación fue establecer si la inteligencia emocional y la actitud de los

empleados influyen en el ambiente laboral de las empresas. El diseño es de tipo descriptiva correlacional, cuya población está conformada por hombres y mujeres de distintos cargos, con edades comprendidas entre los 20 y 35 años de edad de profesiones distintas, que hacen un total de 100 personas. Llegó a la siguiente conclusión:

En el caso de la mayoría de empleados se confirmó que inteligencia emocional, la actitud y el clima laboral es una de las causas que contribuyen a la insatisfacción laboral, asimismo se detectó que existe un pequeño grupo de empleados con falta de motivación lo cual les produce inconformidad, haciendo que se deteriore el ambiente de labores.

Antecedentes nacionales

Juárez (2017) en su tesis: "Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaborados en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja", realizada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de licenciada en administración. El objetivo fue determinar la relación entre inteligencia emocional y el clima organizacional los colaborados en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja. La investigación se desarrolló en una población de 32 colaboradores de la unidad de defensa civil. Llegó a la siguiente conclusión:

Se obtuvo una correlación de 0.624 con un nivel de significancia 0.000, que permitió al investigador afirmar que existe una relación altamente significativa entre las variables inteligencia emocional y el clima organizacional los colaborados en el área de defensa civil de la municipalidad de san Borja.

Montoya (2015) en su tesis: "Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015", realizada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico licenciado en psicología. El objetivo fue determinar si existe la relación entre la inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015. El diseño de la investigación es correlacional, cuya

población estuvo conformado por 93 personas entre docentes y administrativos. Llegó a la siguiente conclusión:

Existe relación baja entre los niveles de inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015.

Pérez y Rivera (2015) en su tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la Amazonia Peruana, periodo 2013” realizada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana para optar el grado académico de magister en gestión empresarial. El objetivo fue determinar la relación que, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo constituida por 148 trabajadores y una muestra de 107 trabajadores. Llegó a la siguiente conclusión:

Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del nivel medio, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la misma institución porque influye en la satisfacción del cliente, por lo que se concluye que existe un nivel medio o moderado positivo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013.

Romero (2015) en su tesis: “Clima organizacional e inteligencia emocional en una empresa textil de Arequipa”, realizada en la Universidad Católica de San Pablo, para optar el grado de licenciada en psicología. El objetivo de la investigación fue describir y analizar el clima organizacional y la inteligencia emocional en la empresa textil de Arequipa. El diseño de la investigación es descriptivo, desarrollada en una población estuvo constituida por 115 sujetos operarios. Llegó a la siguiente conclusión:

Se encontró que el personal presenta una inteligencia emocional promedio, la escala de del estado de ánimo en general obtuvo un nivel ligero

más alto y la escala interpersonal obtuvo un menor puntaje que las demás. Por otro lado, en el clima organizacional es promedio, la dimensión que presenta menor aprobación es la de salarios y beneficios; por lo contrario, la dimensión que obtuvo mejor puntaje fue la capacitación y el desarrollo de personas. Es decir, estos datos nos dan una aproximación de la importancia de desarrollar las habilidades que afectaran directamente al clima organizacional.

Varas (2014) en su tesis: “Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo”, realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, para optar el grado académico de licenciado en psicología. El objetivo fue determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y el clima organizacional, en el personal docente de una institución educativa estatal de Trujillo. El diseño es de tipo descriptiva correlacional cuya población estuvo constituida por 108 docentes de una institución educativa estatal de Trujillo, el año académico 2012. Llegó a la siguiente conclusión:

Existe una correlación significativa entre la variable inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo teniendo una relación directa, de grado medio y altamente significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional ($r = .37$; $p < .01$).

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable Inteligencia emocional

2.2.1.1. Definición de la variable Inteligencia emocional

Goleman (2010) sostiene que: “La inteligencia emocional es reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones” (p. 253).

La inteligencia emocional es la capacidad de cada persona para interactuar con los demás de tal manera que puede percibir los sentimientos

propios y ajenos, la relación con los demás tiende a no ser percibida mediante lo que se quiere expresar con palabras, pero si de una manera no verbal mediante las expresiones, gestos y forma de hacer sentir a las personas que nos rodean, asimismo, es la capacidad de motivarnos y controlar las emociones.

La inteligencia emocional influye al momento de gestionar las emociones con respecto al comportamiento de cada persona, en el momento que socializamos con los demás y a la hora de tomar decisiones personales que sean positivas. De acuerdo con algunos autores concluyen que un beneficio de la inteligencia emocional se puede aprender por ser una habilidad flexible pero no es cuestión de horas ni semanas se trata de poner en práctica todas nuestras habilidades emocionales para poder mejorarla de manera constante y así evolucionar es este campo de la inteligencia emocional llegando hacer un complemento para el coeficiente intelectual.

Bradberry y Greaves (2012) definen: “La inteligencia emocional como la capacidad de reconocer y entender las emociones de uno mismo y de los demás, y la capacidad de utilizar la información para gestionar el comportamiento y las relaciones” (p. 30).

Por otro lado, Goleman (1996) dice que las emociones son un sentimiento de cada ser con pensamientos característico en un estado mental psicológico o biológico. En el cual destaca una serie de emociones principales:

- Amor: Adoración, confianza, amabilidad, devoción, simpatía, afinidad, ágape (amor espiritual).
- Tristeza: Pesar, melancolía, culpabilidad, pesimismo, autocompasión, soledad, desesperación y en casos más fuertes depresión.
- Placer: Alegría, entusiasmo, felicidad, orgullo, gratificación, alivio, dicha y en casos más fuertes manía.

- Temor: Incertidumbre, ansiedad, pavor, miedo, terror e incertidumbre y en casos extremos fobia y pánico.
- Ira: Cólera, resentimiento, indignación, aflicción fastidio, y en casos extremos violencia y odio.
- Vergüenza: Molestia, humillación, culpabilidad, arrepentimiento, mortificación,
- Disgusto: Menosprecio, aversión, desprecio, aborrecimiento, repulsión, desdén.

2.2.1.2. Importancia de la variable inteligencia emocional

Molina (2018) sostiene que: “Todas las empresas lo que buscan es la rentabilidad” (p. 1). Es decir, las empresas deben de aprender a detectar el talento de sus trabajadores con el objetivo de aportar valor a la compañía. En este sentido, la importancia de las personas inteligentemente emocional se da en algunos casos desde que nacemos, un ejemplo claro de ello es cuando se encuentran dos niños y uno de ellos llora el otro niño por naturaleza comenzará a llorar ya que está percibiendo lo que el otro niño siente. Asimismo, sucede con las empresas en la manera como se comunican con los colaboradores y los clientes ellos son capaces de percibir el estado de ánimo, aunque no se los diga directamente.

La forma en que uno influye sobre los demás de manera positiva es sinónimo de un buen liderazgo, trabajar conjuntamente en equipo para lograr objetivos y metas en común, para las empresas es de gran importancia ya que una persona puede ser un excelente gerente, supervisor o jefe con un coeficiente intelectual elevado, pero al mismo tiempo ser introvertido, tiene miedo exponer sus ideas, de salir al frente y sentirse incapaz de socializar. Una habilidad fundamental para esto es tener dominio personal, establecer vínculos con las personas a su alrededor crear un lazo de confianza y responsabilidad.

Goleman (2010) dice que para desarrollarse con efectividad en un área de trabajo muchos de los empleadores toman de menos las aptitudes técnicas de las personas y resulta más importante resaltar las cualidades de la persona inteligentemente emocional. No siempre las personas más inteligentes son sinónimos de éxito.

Las habilidades más importantes para tomar en cuenta para el perfil de nuevos colaboradores, son la que se explican a continuación:

- Capacidad de tener dominio personal, confianza en uno mismo, para alcanzar objetivos y metas tanto personales como profesionales
- Efectividad grupal, espíritu de colaboración y de trabajo en equipo asimismo habilidad de negociar desacuerdos.
- Capacidad de escuchar y poder comunicarse de manera eficiente con los demás.
- Adaptarse y tener iniciativa ante los obstáculos.
- Potencial de liderazgo para contribuir con efectividad a la empresa.

En las organizaciones es muy importante tener el equilibrio para manejar las emociones ya que los colaboradores se encuentran en constantes estados de ánimos en el ambiente de trabajo, estos cambios de ánimo pueden estar bien hasta cierta manera ya que si lo llevamos a niveles extremos pueden causar ansiedad crónica, la ira incontrolable o la depresión lo cual tendría que ser tratada con un especialista.

La competencia social es importante sea bueno o malo cuando una persona expresa sus propios sentimientos, existen diversas reglas básicas de demostración como: minimizar la muestra de emoción, ser imperturbable en la expresión, otra es exagerar, mostrar lo que uno siente resaltando las cualidades en la expresión emocional y remplazar un sentimiento, decir cosas positivas en vez de decir que no, hacer esto en el momento indicado es parte de la inteligencia emocional

2.2.1.3. Característica de la variable inteligencia emocional

Martínez (2014) sostiene que la inteligencia emocional se divide en cinco características, que se interpreta de la siguiente manera:

- Independencia: cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.
- Interdependencia: cada individuo depende en una cierta medida de los demás.
- Jerarquización: las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente
- Necesidad, pero no -suficiencia: poseer las capacidades no garantiza que se acaben desarrollando.
- Genérica: se puede aplicar por lo general para todos.

La inteligencia emocional presenta cinco esferas principales, que son las que se explican a continuación:

- Conocer sus propias emociones. Es la capacidad de tener en cuenta la conciencia de nuestras propias emociones o sentimiento en el momento que se experimenta, de modo que se tiene conciencia de uno mismo para reaccionar ante situaciones dificultosas, asimismo tiene la capacidad de darse cuenta cuando esta frente a una situación negativa y reaccionar para no quedar en ese proceso, bajo la frase de Aristóteles “conócete a ti mismo”.
- Consciente de uno mismo: Son conscientes de su estado de ánimo, son independientes y son seguras de las decisiones que toman, por lo general son personas optimistas y cuando su estado de ánimo es negativo son capaces de darse cuenta en el momento y supéralo enseguida.
- Manejar las emociones: Personas que tienen la capacidad de soportar los laberintos emocionales lo cual forma parte del autodomínio, el

objetivo es tener equilibrio de las emociones no reprimirlas en su totalidad, asimismo Aristóteles señala que hay que tener una emoción adecuada para sentir de manera proporcional a las circunstancias. Esto tiene que ver con la autorregulación emocional ya que la persona puede reconocer cuando está en una situación crónica y llegar a superarlo.

- La propia motivación: es la capacidad de motivarse uno mismo de manera positiva para llevar a cabo objetivos y metas tanto personales como profesionales. El inicio de la motivación temprana da una ventaja de por vida, el éxito que se obtiene gracias a la motivación puede reflejarse en el desempeño de cada persona, esto tiene que ver con el autocontrol emocional, resistir a los impulsos. El optimismo es parte de la motivación ya que son las expectativas de que algo saldrá bien, desde el punto de vista de la inteligencia emocional el optimismo es la actitud de cada persona para tener sus emociones y pensamiento de manera positiva, las personas que tengan esta habilidad son más productivas y efectivas en las organizaciones.
- Reconocer las emociones de los demás: lo fundamental para toda persona es la empatía, conciencia de las propias emociones y habilidad para interpretar los sentimientos ajenos, se da a notar no necesariamente con palabras si no de manera no verbal, el tono de voz, las expresiones faciales entre otras. La falta de empatía en las personas es una desventaja para la inteligencia emocional ya que hay falta de interés por los sentimientos alguien, por lo tanto, carecen de emociones. Asimismo, la empatía es sentir lo mismo y preocuparse por lo acontecido en otras personas y tiene relación con el altruismo.

En este sentido, manejar las relaciones es el arte de conocer nuestras emociones y la capacidad de conocer las emociones de los demás esto forma parte esencial para las buenas relaciones personales lo cual implica la madurez de dos habilidades primordiales el autogobierno y la empatía, estas son las capacidades que contribuyen a la eficacia en el trato con los demás,

la ausencia de estas habilidades provoca desastres interpersonales como fracaso en las relaciones personales, mostrándose arrogantes e indeseables en algunos casos lo cual impide inspirar o tratar de llevar nuevas relaciones no tienen la capacidad de persuadir o influir en los demás.

2.2.1.4. Teorías relacionadas a la variable inteligencia emocional

Teoría de la inteligencia emocional Goleman (2010)

Goleman (2010) menciona que:

En un mundo globalizado las empresas han tenido que evolucionar optando por desarrollar nuevas maneras de hacer negocios por el cual la inteligencia emocional es una parte fundamental, a medida que se desarrollen más competitividad entre empresas llega el momento en que ya no basta que los colaboradores tengan un alto intelecto ni que cuenten con amplia experiencia laboral, hay algo más importante para Goleman es ser capaces de relacionarnos con los demás de manera que seamos conscientes de controlar nuestras emociones. (p. 30).

Estas capacidades ahora se toman más en cuenta para poder decidir quiénes formaran parte de una empresa y quienes deberían pasar por alto, por este motivo las empresas miden ciertas características que son importantes para saber que personas son aptas para futuros empleos, observando la capacidad de ellos para adaptarse al cambio. Asimismo, el presente autor habla de la capacidad intelectual de cada persona, el nivel académico o que grandioso fue en la escuela muchas veces estos patrones no nos aseguran la excelencia en el ámbito laboral.

Goleman (2010) define: “Es importante a la hora que nos desempeñamos en la empresa, ya que se concentra en otro tipo de habilidades como ser empáticos, tener iniciativa para desenvolverse en el área de trabajo y adaptarse al cambio” (p. 114).

Las personas que no evolucionan no tienen la capacidad de enfrentarse a nuevos retos en la empresa, siempre están sometidas a estrés suelen ser personas negativas o tanto depresivas por lo tanto no están aptas para trabajar en equipo, ni aceptar consejos, ni críticas lo cual es primordial para la inteligencia emocional.

La clave para la excelencia laboral es una manera distinta de ser inteligente en su libro relata el concepto errado del coeficiente intelectual donde se acepta que la inteligencia es lo que prima para el éxito en la empresa, pues en la actualidad lo que prima para el triunfo o éxito en las empresas son las aptitudes y todo depende de cómo manejes de tus emociones, la relación que tienes con los demás, el trabajo en equipo y el liderazgo. En este sentido, Goleman (2010) dice: “La inteligencia emocional significa manejar los sentimientos de modo tal expresarlos adecuadamente y con efectividad permitiendo que las demás personas trabajen juntas sin roces en busca de una meta en común” (p. 33).

Hay muchos casos en que los ejecutivos, gerentes, jefes y supervisores son muy hábiles con sus capacidades técnicas, pero no tienen la misma capacidad para relacionarse con los demás y mucho menos de influir en sus colaboradores lo cual reduce la eficiencia y productividad para desempeñarse en la empresa.

Estas aptitudes tienen mucha relación con el liderazgo, la capacidad de influir sobre los demás de manera positiva para lograr un mismo objetivo en común, con estas aptitudes las empresas serán más eficientes y productivas maximizando la inteligencia en equipo.

Goleman (2010) menciona: “Las brechas desaprovechadas por las organizaciones y que llevan a un mal desempeño laboral las deficiencias más notables eran: el autoconocimiento emocional, logro, empatía, autodominio, influencia, creación de relaciones, conciencia, integridad, política, aprovechamiento de la diversidad, optimismo y adaptabilidad” (p. 32).

Cada vez son más empresas que incorporan aptitud colectiva haciendo referencia inconscientemente a la inteligencia emocional, en la actualidad antes de invertir en una empresa desean saber en qué estado emocional se encuentra, cuestionándose muchas veces que tan favorable o desfavorable es el trato que se les da a los colaboradores y a los clientes, el querer saber si alguien está furioso o guarda rencor a la empresa.

Goleman (2010) ha identificado algunas características para tener noción de que están dotadas de inteligencia emocional las empresas, estas características son:

- Equilibrio entre los aspectos humanos y financieros en los planes de la empresa.
- Fortalecimiento de las relaciones internas y externas que ofrezcan ventajas competitivas.
- Comunicación abierta y fortalecimiento confianza en todos los participantes.
- Colaboración, apoyo y compartir recursos.
- Disposición a estimular mejoras en el desempeño.
- Innovación, aceptación de riesgo y aprendizaje en común. (p. 240)

2.2.1.5. Dimensiones de inteligencia emocional

Goleman (2010) dice: “La inteligencia emocional está fundamentada por cinco aptitudes básicas refiriéndonos por aptitudes a la característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño laboral superior o más efectivo” (p. 32).

Estas aptitudes son el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social; las tres primeras pertenecen a la aptitud personal, dominio de uno mismo; y las dos últimas pertenecen a la aptitud social, manejo de las relaciones con los demás.

De acuerdo con el autor se prosigue a describir los conceptos de las dimensiones que conforman las tres aptitudes personales de la inteligencia emocional.

Autoconocimiento

Goleman (1996) lo define como: “Conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, los cuales se reflejan en conciencia emocional, autoevaluación precisa y confianza en uno mismo” (p. 32).

Bañuelos (2018) los define como: “Conocer como somos podría significar conocer de alguien que posee algunas características indeseables; para identificar las áreas de oportunidad es necesario una autoevaluación” (p. 21).

Autorregulación

Goleman (1996) dice que es: “Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos, los cuales se reflejan en el autocontrol, confiabilidad escrupulosidad e innovación” (p. 32).

Madrigal (2009) define como: “La habilidad de controlar nuestras emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilidad de los actos propios, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros” (p. 39).

Motivación

Chiavenato (2015) sostiene: “La motivación individual se refleja en el clima de la organización. Las personas se adaptan continuamente a diversas situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional” (p. 260).

Goleman (1996) dice que son: “Tendencias emocionales que guían y facilitan la obtención de las metas, los cuales se reflejan en el afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo” (p. 32).

Empatía

Goleman (1996) define como: “Captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos como comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio y aprovechar la diversidad” (p. 32).

Madrigal (2009) sostiene: “Es el talento en el manejo de las relaciones con los demás: es saber persuadir e influenciar a los demás” (p. 41).

2.2.2. Bases teóricas de la variable clima organizacional

2.2.2.1. Definiciones de clima organizacional

Chiavenato (2015) menciona: “El clima organizacional es la percepción que tienen todos los que conforman una organización, es la calidad y características del ambiente de trabajo por ende influye directamente en el comportamiento de cada miembro de la organización” (p. 214).

Uribe (2015) define el clima organizacional como un conjunto de atributos es percibido por la organización y sus subsistemas de manera que este puede ser percibido por sus miembros del entorno.

Palma (2009) establece que el clima organizacional es un fenómeno que interviene entre los factores del clima organizacional y las tendencias motivacionales de manera que repercute en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización.

Chiavenato (2006) lo define como: “El ambiente psicológico y social de una organización, y condiciona al comportamiento de sus miembros” (p. 104).

2.2.2.2. Importancia del clima organizacional

Brunet (2011) sostiene que el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima que son:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

Brunet (2011) sostiene que:

El clima es muy importante en el desarrollo de una organización, su evolución y su adaptación al medio exterior. Un clima demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y no evolutiva harán que la empresa se deje aventajar fácilmente por sus competidores y entre fase de decrecimiento incontrolable. (p.11).

La importancia del clima organización es de suma atención por lo que el ambiente laboral puede ayudar disminuir pues los colaboradores de una organización pasan más de ocho horas al día con sus jefes y compañeros lo cual genera una convivencia entre ellos,

2.2.2.3. Característica del clima organizacional

Brunet (2011) representa las características del clima organizacional como el clima personal, estas características pueden influir en demasía en el comportamiento de cada persona en su ambiente laboral. A su vez el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual del clima atmosférico haciendo referencia al estado del ambiente si hay

contaminación si es húmedo el área de trabajo, asimismo se puede hacer referencia al tamaño de la organización, la estructura, la comunicación, los estilos de liderazgo, entre otros.

En este sentido, las características del clima organizacional, son:

- El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- El clima organizacional puede ser el mismo, aunque sus elementos varíen.
- El clima puede cambiar después de una intervención debido a que tiene una connotación de continuidad.
- El clima está determinado en mayor parte por sus características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Puede existir diversos climas dentro de la organización debido a las diferentes funciones que cumplen los colaboradores dentro de un área determinada.
- El clima organizacional contribuye al ambiente exterior de cada colaborador.
- La percepción de cada individuo dentro de la empresa está basada en las características del ambiente exterior.
- Los resultados del clima organizacional son fáciles de percibir, pero poder ser difícil tratar de expresarlo en palabras.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento de cada miembro de la empresa.
- Es un determinante directo del comportamiento debido a que actúa sobre las aptitudes y expectativas directo del comportamiento.

El autor señala que la personalidad que caracteriza a la empresa puede ser favorable o desfavorable debido a las relaciones que existir entre cada individuo y con la empresa.

Uribe (2015) resalta las siguientes características importantes del clima organizacional:

- Hace referencias a las descripciones primarias que evalúan el ambiente organizacional y da respuestas perceptuales.
- El grado de inclusividad de los reactivos, escalas y constructos son a nivel macro, más que a uno micro.
- Las percepciones tienen consecuencias potenciales en el comportamiento.
- Las unidades de análisis tienden a ser atributos de la organización o de subsistemas específicos más que a nivel individual. (p. 56).

Por otro lado, Uribe (2015) clasifica las características del clima organizacional en tres perspectivas.

- La perspectiva estructural. Describe una organización independiente de sus miembros: Distinguen una organización de otra, tiene una estabilidad relativa en el tiempo e influye en la conducta de los trabajadores.
- La perspectiva individual. Es la percepción de los colaboradores acerca del entorno.
- La perspectiva interaccionista. Es la interacción entre las características de la empresa y las características de los miembros de la organización (p. 54).

2.2.2.4. Teorías sobre el clima organizacional de Brunet (2011)

Brunet (2011) menciona: “El comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas y sus valores” (p. 29).

El comportamiento puede influir negativamente si no se le presta atención a las mínimas señales que dan los colaboradores para poder

identificar cualquier tipo de inconformidad dentro de la empresa, esto puede influir negativamente en la empresa y a su vez, puede causar inconformidad a los clientes debido a que si no existe un buen ambiente laboral los colaboradores no trabajarán de manera positiva ya que sentirán que no son escuchados por los administrativos o en todo caso por la gerencia.

Brunet (2011) habla respecto a los microclimas dentro de la organización, que son las que se mencionan a continuación:

- Los parámetros ligados al contexto de la tecnología y a la estructura.
- La jerarquía de cada miembro de la organización.
- Los factores personales como el nivel de satisfacción, las actitudes y la personalidad.
- La percepción que se da entre cada uno de los miembros de la organización.

Asimismo, las características propias que describen la organización, son las siguientes variables:

- Variables causales. Son determinadas como variables independientes ya que muestra cómo va evolucionando los resultados en la empresa, estas variables hacen referencia a la administración de la organización y a la estructura, asimismo son consideradas como variables de causa y efecto debido a que si a una variable se le realiza modificaciones tiende a repercutir en la otra variable de tal manera que se genera cambios dentro de la empresa.
- Variables intermediarias. Esta variable muestra el estado interno de la empresa, de cómo están establecidos los procesos, las actitudes de cada miembro de la organización, el grado de motivación, la comunicación y rendimiento para el logro de los objetivos.

- Variables finales. Son variables dependientes que muestran los precedentes de los resultados que se ha obtenido de la empresa. Esto se ve reflejado en el estado de ganancia y pérdida, la productividad y los gastos de la empresa (pp. 30-31).

Brunet (2011) en su teoría menciona que existen diversos tipos de climas en las organizaciones.

Clima de tipo autoritario

Es el tipo de clima autoritario explotador, los directivos de la organización son los que toman todas las decisiones sin brindarles ningún tipo de confianza a los colaboradores, a su vez los colaboradores trabajan en ambiente de miedo, temor, castigos, amenazas y muy raras veces de recompensa. Asimismo, la interacción es casi nula debido a que existe poco grado de comunicación entre los directivos y los colaboradores.

Clima de tipo autoritarismo paternalista

Es el tipo de clima mediante el cual se crea un lazo de confianza entre los directivos y los colaboradores de la organización como la de un padre a un hijo, pero a su vez los directivos son los que toman todas las decisiones. En este tipo de clima las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos que se utilizan para motivar a los colaboradores, los directivos muestran interés y preocupación por sus colaboradores y tienden a delegar diferentes funciones a personas de menor rango dando una la impresión que se trabaja en un buen ambiente laboral y bien estructurado en la organización.

Tipo de clima participativo

Este tipo de clima es consultivo ya que permite a los directivos establecer una relación de confianza con sus colaboradores, hay buena comunicación entre ellos, asimismo los directivos les brindan la confianza a sus colaboradores para tomar decisiones específicas en los niveles inferiores

pero las decisiones finales o de alto grado las toman los directivos, las recompensas como los castigos son de manera que los colaboradores se sientan motivados. Este tipo de clima consultivo representa entre los directivos y colaboradores un ambiente agradable y dinámico en el cual la administración de la organización.

Clima de tipo participativo en grupo

En este tipo de clima donde la dirección tiene confianza plena en sus colaboradores, la toma de decisiones de la organización se toma de manera en que tanto los directivos como los colaboradores tienden a entablar una forma de interactuar y comunicarse para llegar a una decisión final, los colaboradores se sienten motivados dentro de la organización ya que sienten que son parte importante de la organización.

2.2.2.5. Dimensiones de clima organizacional

Palma (2009) hace referencia a nueve dimensiones en el cual explica el clima organizacional de una determinada empresa. Estas dimensiones son:

Estructura

Representa la formalización de la organización de manera que los colaboradores perciben sus limitaciones mediante las reglas, políticas y la jerarquía de la organización lo cual ya están establecidas, y a su vez, la forma como los colaboradores sabrán cuál es su ambiente de trabajo permitiéndoles tomar decisiones de acuerdo a área establecida dentro de la organización.

Chiavenato (2015) respecto a la estructura dice que es: “Adoptar diversos formatos en función al entorno, la tecnología, el tamaño de la organización y sobre todo de la estrategia” (p. 106).

Rivas (2009) define a la estructura como: “Las opiniones de los colaboradores sobre cual son sus limitaciones en su área de trabajo asimismo

a las reglas, procedimientos que están establecidas en la organización” (p. 13).

Responsabilidad

Es el empoderamiento que percibe cada colaborador para sentirse seguro de sí mismo, de manera que se siente capaz tomar decisiones relacionadas con su trabajo, a su vez, es quien se crea responsabilidades y compromiso en su área laboral.

Chiavenato (2006) menciona: “La responsabilidad se puede motivar o reprimir en los colaboradores por la dependencia que tienen con los directivos, lo cual restringe en la toma de decisiones de los colaboradores, a más iniciativa del personal mejor clima organizacional” (p. 468).

Cooperación

Es el sentimiento de ayuda mutua entre todos los miembros de la organización para alcanzar objetivos y metas en común haciendo que los colaboradores perciban un espíritu solidario por parte de los directivos.

Borda (2016) define: “Cooperación como el grado de percepción de cada persona en la organización haciendo referencia a buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización” (p. 15).

Conflicto

Son opiniones encontradas entre los miembros de la organización, es decir tanto los directivos como los colaboradores dan sus puntos de vistas y no temen enfrentar y solucionar sus problemas pronto surja.

Rivas (2009) al respecto dice: “Oír las opiniones o puntos de vista diferentes de cada miembro de la organización, superiores y colaboradores,

de tal forma que los problemas se expongan y no se mantengan escondidos ni disimulados” (p. 9).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Autoconocimiento

Es la capacidad de reconocer y entender en uno mismo las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto de estos en los demás.

Autorregulación

Es la habilidad de manejar nuestros propios estados internos, impulsos y recursos para adecuarlos a una meta y de tener responsabilidad de los mismos.

Clima organizacional

Es la percepción del ambiente donde se desarrolla y adapta continuamente diversas situaciones que conforman una organización, lo cual puede repercutir directamente en el comportamiento de cada integrante logrando en un clima organizacional favorable o desfavorable.

Emociones

Las emociones son mensajes que nos manda el cerebro y nos brinda información a nuestro organismo mediante el cual obtenemos reacciones de nuestro cuerpo y nos impulsan a actuar.

Empatía

Es la capacidad para entender las necesidades, percibir los sentimientos de los demás de interesarnos activamente por sus preocupaciones tal modo que reaccionemos de la mejor manera a sus emociones.

Estructura

La estructura es una forma de distribución en la organización por el cual cada personal tiene conocimiento de las tareas a realizar, asimismo sabe la jerarquía, reglas y normas de la institución.

Inteligencia emocional

Es la habilidad de percibir las emociones de cada persona, asimismo percibir las emociones de los demás y controlar sus propias emociones de tal manera que puede gestionar aptitudes personales y sociales.

Motivación

Son tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de metas esforzándose por mejorar o cumplir normas de excelencia; aliarse a metas del grupo u organización; disposición para aprovechar las oportunidades; y tenacidad para buscar el objetivo, pese a obstáculos.

Percepción

Es la manera en que el cerebro interpreta y organiza los estímulos sensoriales que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consiente de la realidad física de su entorno.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo no experimental, porque no existe manipulación de las variables, solo se observa, analiza, describe y manifiesta las principales características de cada una de las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen a la investigación no experimental como: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

Asimismo, la investigación de acuerdo a los momentos en que se recogió los datos, es transversal o transeccional porque se aplico los instrumentos en un solo momento a todas las unidades de análisis que conforman la muestra de estudio.

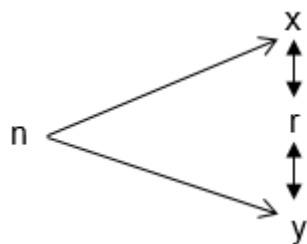
Hernández et. al (2014) define: “Es de tipo transversal o transaccional ya que los instrumentos serán medidos por única vez con el propósito de describirlos y analizarlos en un periodo determinado” (p. 93).

Diseño de investigación

La investigación es de diseño descriptivo correlacional, porque se estudió ambas variables con el objetivo de describirlas y relacionarlas.

Al respecto, Hernández, et. al (2014) define: “La investigación es descriptiva correlacional ya que el investigador busca determinar la relación de ambas variables, asimismo, se pretende expresar el problema de la investigación describiendo el problema de las variables para luego ser analizadas” (pp. 92-93).

La estructura de la investigación descriptiva correlacional es



En el esquema

n: Tamaño de la muestra

x: Inteligencia emocional

y: Clima organizacional

r: Relación entre variables

3.2. Población y muestra

Población

La presente investigación está conformada por una población total de 47 colaboradores entre administrativos y operarios de la empresa Carhuamayo.

Tabla 1

Descripción del universo en estudio

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Administrativo	2	5	7
Operarios	0	40	40
Población total			47

Muestra

La muestra está conformada por 47 colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C, el diseño de la muestra es probabilístico de tipo censal, probabilístico porque todos los colaboradores tienen la misma probabilidad de ser parte de la muestra, y censal porque se consideró a la población como la muestra.

Hernández et al. (2010) define a la muestra como: “Subconjunto de elementos y características que representan a la población” (p. 175).

Hernández et al. (2010) señalan que la muestra probabilística es:

Un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo todas las características de la población y el tamaño de la muestra. (p. 176).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

H_a: Existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

Hipótesis específicas

H₁ Existe relación entre el autoconocimiento y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

H₂ Existe relación entre la autorregulación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

H₃ Existe relación entre la motivación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

H₄ Existe relación entre la empatía y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la inteligencia emocional

Mestre y Fernández (2012) dicen: “La inteligencia emocional es la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten las actividades cognitivas y la acción adaptativa y la habilidad para regular las emociones de uno mismo y de otros” (p. 50).

Definición operacional variable inteligencia emocional

La inteligencia emocional es una variable que será evaluada mediante un cuestionario, con el motivo de medir las siguientes dimensiones: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales.

Tabla 2

Operacionalización de la variable inteligencia emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Autoconocimiento	- Autoevaluación	Del 1 al 7		Bueno 141-151
	- Confianza en uno mismo			
Autorregulación	- Autocontrol	Del 8 al 15	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Regular 113 – 141
	- Adaptabilidad			
Motivación	- Innovación	Del 16 al 22		Malo 80-113
	- Compromiso			
Empatía	- Iniciativa	Del 23 al 31		
	- Optimismo			
	- Comprensión			
	- Ayudar a los demás			
	- Orientación al servicio			
	- Aprovechar la diversidad			

Definición conceptual de la variable clima organizacional

Chiavenato (2006) sostiene: “Calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influencia su conducta” (p. 468).

Definición operacional variable clima organizacional

El clima organizacional es una variable que será analizada mediante un cuestionario lo cual va a permitir medir las siguientes dimensiones: Estructura, responsabilidad, relaciones, cooperación, identidad y conflicto.

Tabla 3

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Estructura	- Reglamentos	Del 1 al 7	1: Nunca	Bueno 102-120
	- Procedimiento		2: Casi nunca	
	- Compromiso		3: A veces	
Responsabilidad	- Iniciativa personal	Del 8 al 15	4: Casi siempre	Regular 81-102
	- Rotación		5: Siempre	
Cooperación	- Compañerismo	Del 16 al 20		Malo 63-81
	- Apoyo positivo			
Conflicto	- Competencia	Del 21 al 25		

3.5. Método y técnicas de investigación

Método de investigación

El método que se aplicó para el análisis de la investigación es cuantitativo ya que este tipo de método permite analizar la relación de las variables en

estudio, asimismo por ser de carácter numérico permite contrastar los resultados para un mejor análisis.

Guerrero (2014) menciona que: “La estadística dispone de instrumentos cuantitativos para contrastar hipótesis y aceptarlas o rechazarlas con una seguridad determinada” (p. 49).

Técnicas de investigación

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron diferentes técnicas como los análisis bibliográficos y fichas bibliográficas para la realización del marco teórico. Así mismo realizó encuestas como principal fuente de recolección de datos para las variables inteligencia emocional y clima organizacional.

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios para el desarrollo de la investigación para poder evaluar la inteligencia emocional y el clima organizacional en la empresa Carhuamayo S.A.C en San Juan de Miraflores.

Dichos instrumentos, presentan la validez y confiabilidad necesarias que permiten recoger los datos de las unidades de análisis.

Respecto a la confiabilidad, Bernal (2010) dice que: “Es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecida como sea posible” (p. 247).

Respecto a la validez, Bernal (2010) sostiene: “Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado” (p. 247).

Instrumento I: Cuestionario de inteligencia emocional

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de inteligencia emocional
Autor	: Cinthia Andrea Escobar Arias
Procedencia	: Perú
Año	: 2018
Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú
Administración	: Colectiva e individual
Duración	: 30 minutos aproximadamente
Aplicación	: Colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C.

Descripción

El cuestionario está constituido por las dimensiones que evalúan la inteligencia emocional como el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, estas aptitudes se observan en los colaboradores de la empresa Carhuamayo, el instrumento está constituido por 31 ítems, que permitió evaluar fehacientemente la variable en estudio, siendo sometido a criterios de validación y confiabilidad. Los ítems están clasificados de acuerdo a la escala de Likert.

Normas de aplicación

La aplicación de los cuestionarios se dio de forma individual y colectiva puesto que las personas evaluadas tenían 5 alternativas para marcar por cada uno de los ítems, recalcando que los resultados serán confidenciales.

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

Instrumento II: Cuestionario de clima organizacional

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de clima organizacional
Autor	: Cinthia Andrea Escobar Arias
Procedencia	: Perú
Año	: 2018
Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú
Administración	: Colectiva e individual
Duración	: 30 minutos aproximadamente
Aplicación	: Colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C.

Descripción

El cuestionario está conformado por las dimensiones que evalúan el clima organizacional como la estructura, responsabilidad, relaciones, cooperación, conflicto, identidad lo cual se observa dentro de la empresa Carhuamayo S.A.C. el instrumento está constituido por 21 Ítems, lo cual nos permitió evaluar la variable en estudio, siendo sometido a criterios de validación y confiabilidad. Los ítems están clasificados de acuerdo a la siguiente escala de Likert.

Normas de aplicación

La aplicación de los cuestionarios se dio de forma individual y colectiva puesto que las personas evaluadas tenían 5 alternativas para marcar por cada uno de los ítems, recalando que los resultados serán confidenciales.

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

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

El investigador después de la recopilación de datos utilizó los instrumentos diseñados especialmente con el fin de ser procesados, expresados y tratados estadísticamente lo cual permitió obtener conclusiones en relación con las hipótesis planteadas.

El investigador ejecutó pasos como el registro o codificación de los datos recogidos, tabulación, lectura e interpretación de los resultados, contrastación de los resultados con la hipótesis de la investigación y finalizó con la elaboración de las conclusiones.

Para el análisis de datos encontrados, se tuvo en cuenta las siguientes etapas:

Revisión de datos. Se examinó de forma analítica y crítica cada uno de los ítems considerados en los instrumentos, a fin de comprobar la integridad de sus respuestas.

Procesamientos de los datos. Se elaboró la base de datos utilizando el programa SPSS versión 23.0 y se registró los datos procedentes de los instrumentos.

Organización y presentación de los datos. La información se presenta en cuadros unidimensionales y bidimensionales, organizados con el paquete estadístico SPSS 23 y el programa Microsoft Excel, asimismo se elaboró los cuadros unidimensionales y bidimensionales, con sus respectivos gráficos, en los casos necesarios, según lo establecido en los objetivos de la investigación.

Análisis descriptivo. Las tablas y gráficos estadísticos se determinaron mediante los análisis de frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central y dispersión requeridos.

Análisis inferencial. En el tratamiento estadístico se utilizó el estadístico de correlación de R de Pearson por tratarse de dos variables cualitativas ordinales.

Prueba de correlación. La prueba de correlación se determinó mediante el coeficiente correlación de R de Pearson, por lo que el objetivo e hipótesis de la investigación busca determinar la relación entre las dos variables en estudio.

Nivel de significancia. Para los cálculos estadísticos, los datos de las muestras se han utilizado un nivel de significancia de 0,05.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable inteligencia emocional

El instrumento fue validado por tres jueces expertos en el tema, considerando expertos de tipos temático, metodólogo y estadístico, en los cuales se determinó la validez del contenido. A continuación, se procede a presentar los resultados.

Tabla 4

Resultados del cuestionario de inteligencia emocional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Lic. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
Mg. María Cristina Pecho Rivera	Aplicable
Lic. Max Hamilton Chauca Calvo	Aplicable

Validez del instrumento de la variable clima organizacional

El instrumento fue validado por tres jueces expertos en el tema, considerando expertos de tipos temático, metodólogo y estadístico, en los cuales se determinó la validez del contenido. A continuación, se procede a presentar los resultados.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Lic. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
Mg. María Cristina Pecho Rivera	Aplicable
Lic. Max Hamilton Chauca Calvo	Aplicable

4.1.1 Análisis de la fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de la inteligencia emocional

La confiabilidad del cuestionario inteligencia emocional se realizó mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	31

En la tabla 6, el resultado del análisis de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0.957, lo cual indica que el instrumento de inteligencia emocional presenta una confiabilidad muy alta por encontrarse en el intervalo 0.81 a 1.00 y por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

Fiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional

La confiabilidad del cuestionario clima organizacional se realizó mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	25

En la tabla 7, el resultado del análisis de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0.901, lo cual indica que el instrumento de clima organizacional presenta una confiabilidad muy alta por encontrarse en el intervalo 0.81 a 1.00 y por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

4.2. Resultados descriptivos de la variable

Resultados descriptivos de la variable inteligencia emocional

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	17,0
Regular	32	68,1
Bueno	7	14,9
Total	47	100,0

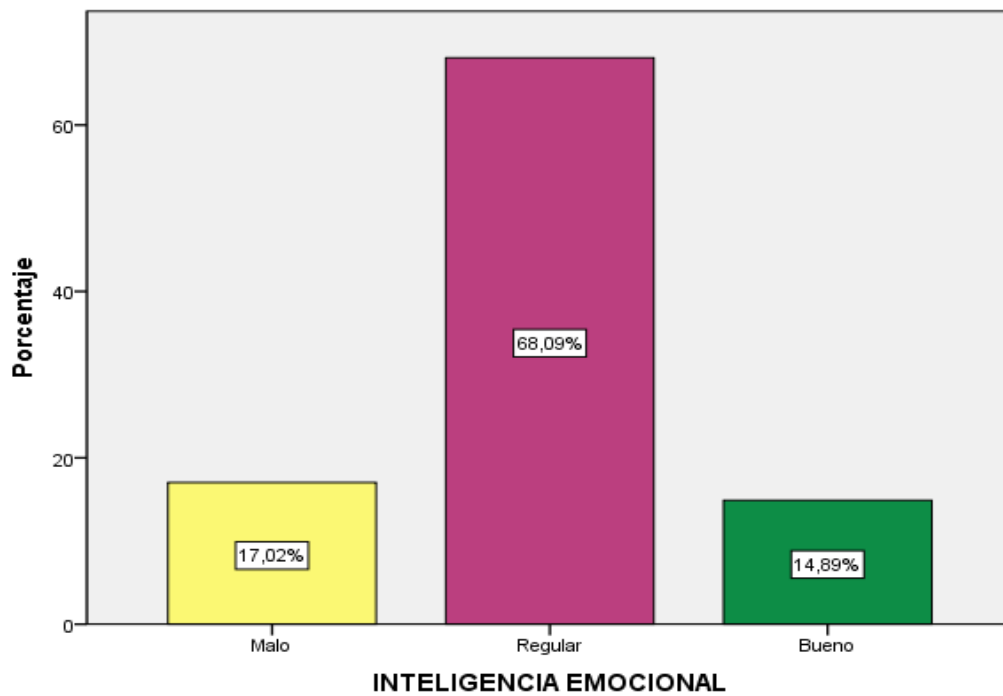


Figura 1. Distribución en porcentajes de la variable inteligencia emocional

Interpretación

En la figura 1 se observa que 32 colaboradores encuestados que representan el 68.1% consideran la inteligencia emocional en un nivel regular, 8 colaboradores encuestados que representan el 17.0% lo consideran un nivel malo y 7 colaboradores encuestados que equivalen al 14.9 % lo consideran un nivel bueno.

Resultados descriptivos de la variable clima organizacional

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	14	29,8
Regular	23	48,9
Bueno	10	21,3
Total	47	100,0

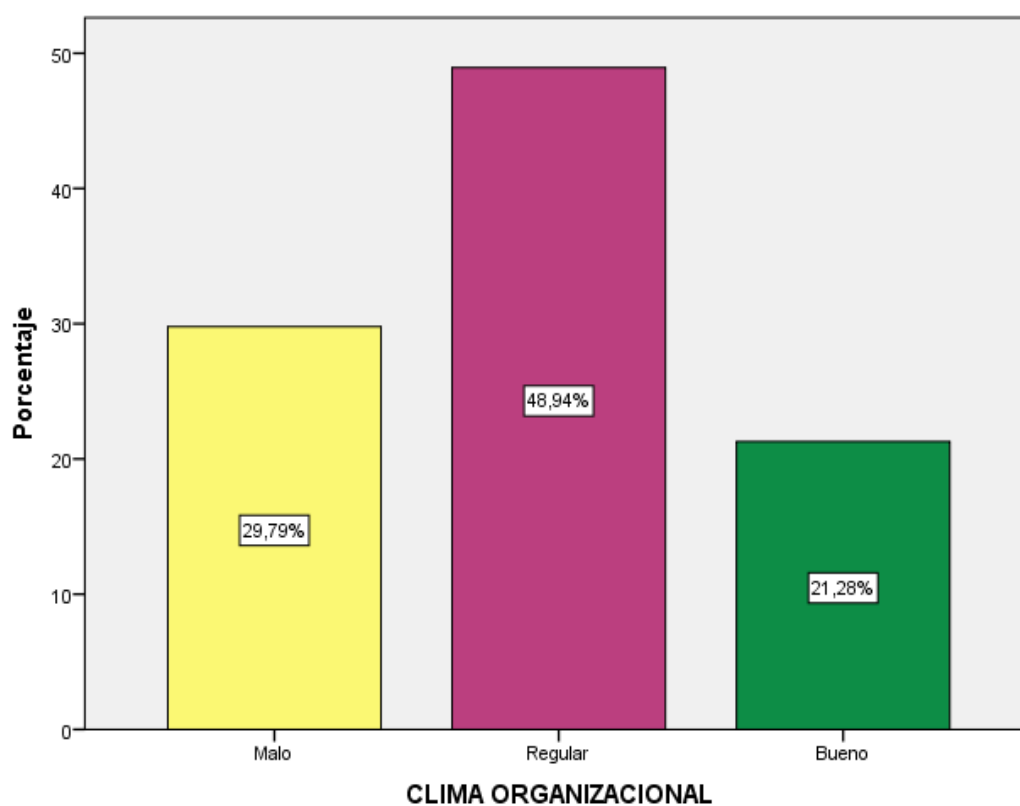


Figura 2. Distribución en porcentajes de la variable clima organizacional

Interpretación

En la figura 2 se observa que 23 colaboradores encuestados que representan el 48.94% consideran el clima organizacional en un nivel regular, 14 colaboradores encuestados que representan el 29.79% lo consideran un nivel malo y 10 colaboradores encuestados que equivalen al 21.28 % lo consideran un nivel bueno.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de inteligencia emocional

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión autoconocimiento

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	25,5
Regular	22	46,8
Bueno	13	27,7
Total	47	100,0

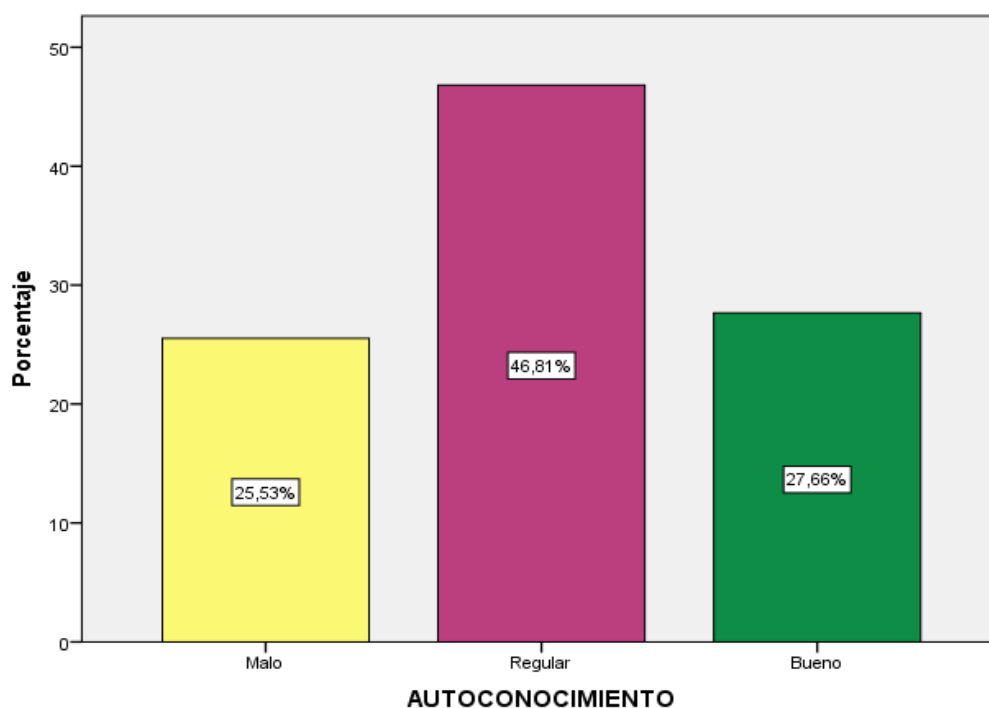


Figura 3. Distribución en porcentajes de la dimensión autoconocimiento

Interpretación

En la figura 3 se observa que 22 colaboradores encuestados que representan el 46.81% consideran el autoconocimiento en un nivel regular, 13 colaboradores encuestados que representan el 27.66% lo consideran un nivel bueno y 12 colaboradores encuestados que equivalen al 25.53% lo consideran un nivel malo.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión autorregulación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	25,5
Regular	26	55,3
Bueno	9	19,1
Total	47	100,0

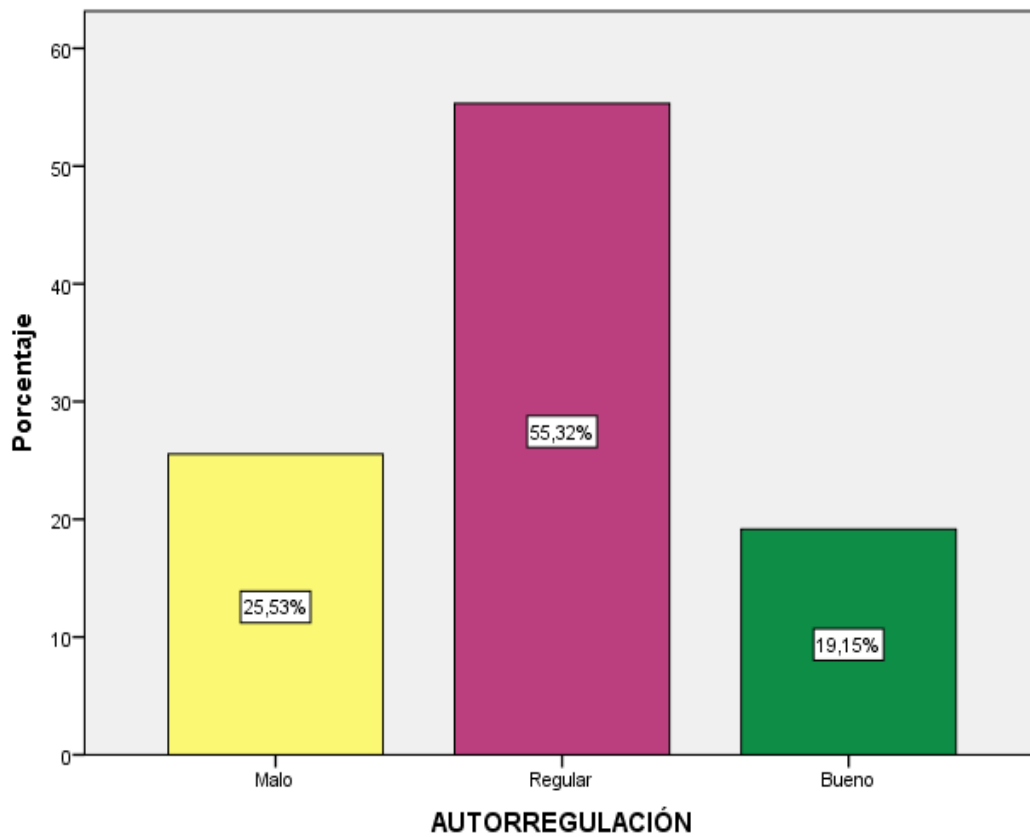


Figura 4. Distribución en porcentajes de la dimensión autorregulación

Interpretación

En la figura 4 se observa que 26 colaboradores encuestados que representan el 55.32% consideran la autorregulación en un nivel regular, 12 colaboradores encuestados que representan el 25.53% lo consideran un nivel malo y 9 colaboradores encuestados que equivalen al 19.15% lo consideran un nivel bueno.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión motivación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	10	21,3
Regular	30	63,8
Bueno	7	14,9
Total	47	100,0

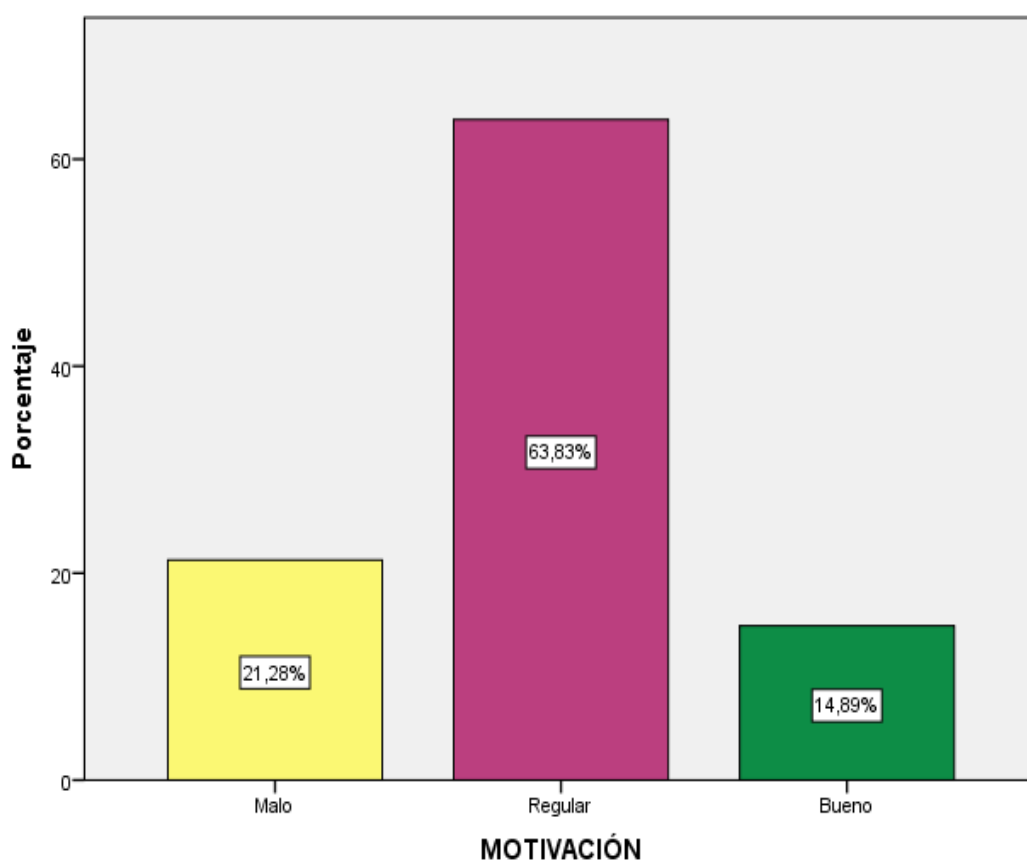


Figura 5. Distribución en porcentajes de la dimensión motivación

Interpretación

En la figura 5 se observa que 30 colaboradores encuestados que representan el 63.83% consideran la motivación en un nivel regular, 10 colaboradores encuestados que representan el 21.28% lo consideran un nivel malo y 7 colaboradores encuestados que equivalen al 14.89% lo consideran un nivel bueno.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión empatía

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	25,5
Regular	25	53,2
Bueno	10	21,3
Total	47	100,0

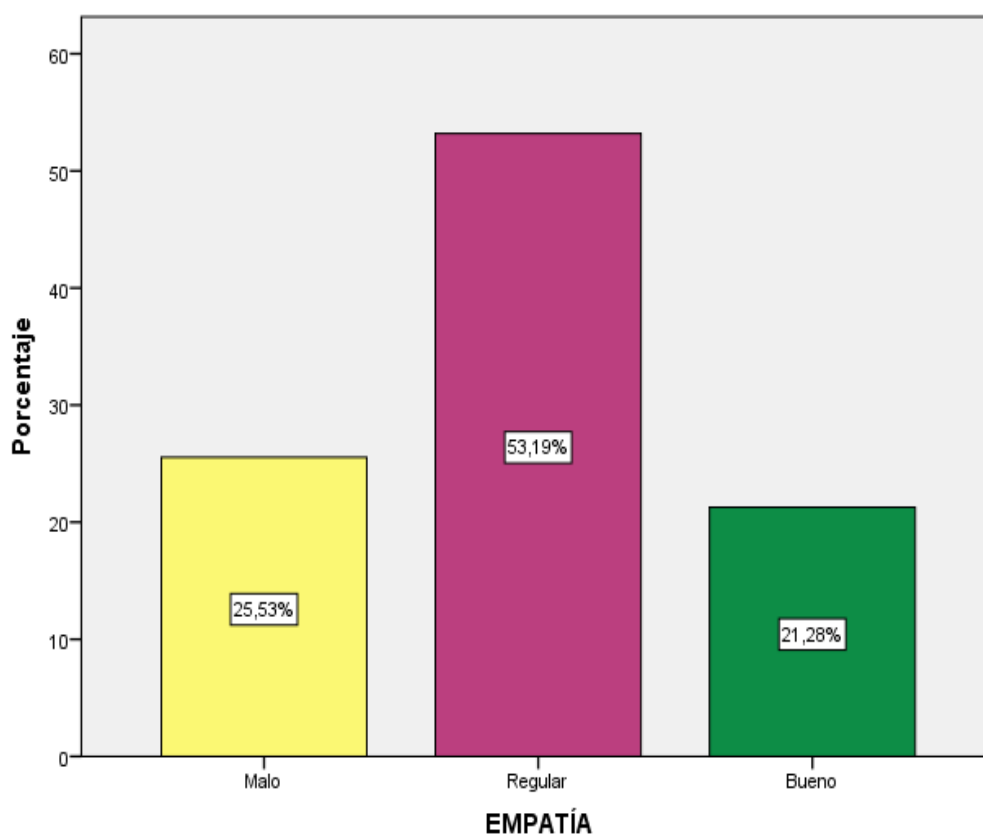


Figura 6. Distribución en porcentajes de la dimensión empatía

Interpretación

En la figura 6 se observa que 25 colaboradores encuestados que representan el 53.19% consideran la empatía en un nivel regular, 12 colaboradores encuestados que representan el 25.53% lo consideran un nivel malo y 10 colaboradores encuestados que equivalen al 21.28% lo consideran un nivel bueno.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión estructura

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	10	21,3
Regular	24	51,1
Bueno	13	27,7
Total	47	100,0

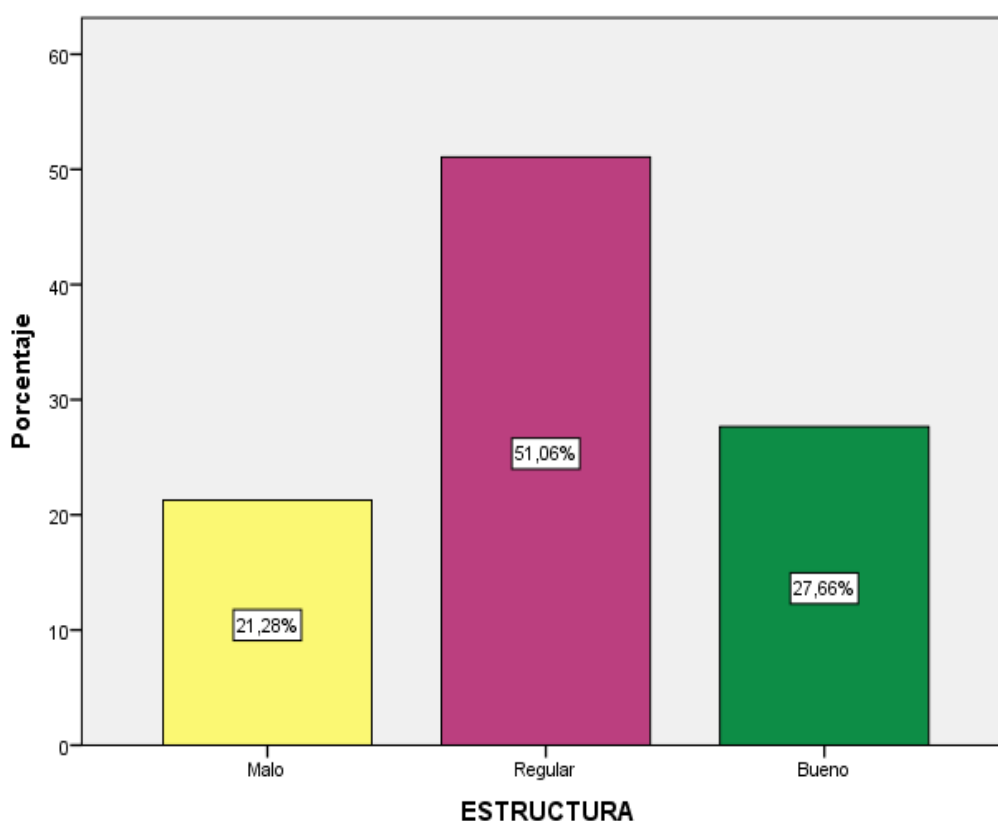


Figura 7. Distribución en porcentajes de la dimensión estructura

Interpretación

En la figura 7 se observa que 24 colaboradores encuestados que representan el 51.06% consideran la estructura en un nivel regular, 13 colaboradores encuestados que representan el 21.28% lo consideran un nivel malo y 10 colaboradores encuestados que equivalen al 27.66% lo consideran un nivel bueno.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión responsabilidad

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	25,5
Regular	26	55,3
Bueno	9	19,1
Total	47	100,0

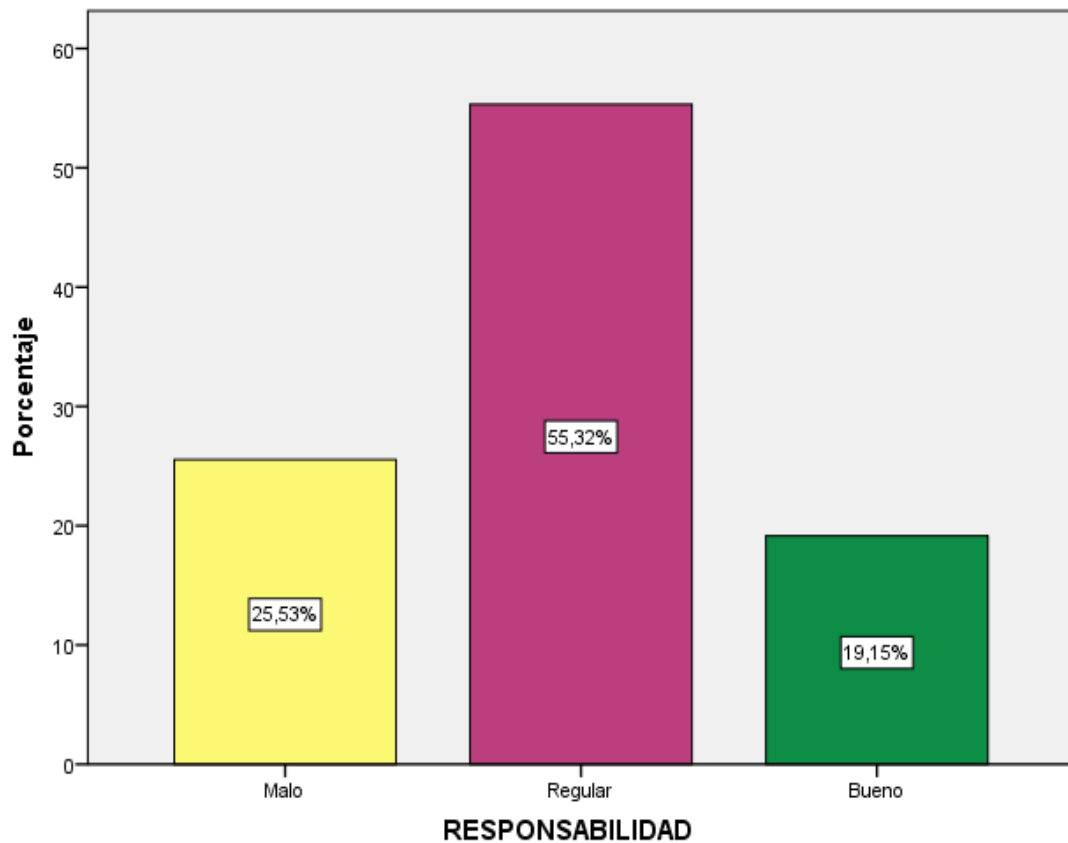


Figura 8. Distribución en porcentajes de la dimensión responsabilidad

Interpretación

En la figura 8 se observa que 26 colaboradores encuestados que representan el 55.32% consideran la responsabilidad en un nivel regular, 12 colaboradores encuestados que representan el 25.53% lo consideran un nivel malo y 9 colaboradores encuestados que equivalen al 19.15% lo consideran un nivel bueno.

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión cooperación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	17	36,2
Regular	21	44,7
Bueno	9	19,1
Total	47	100,0

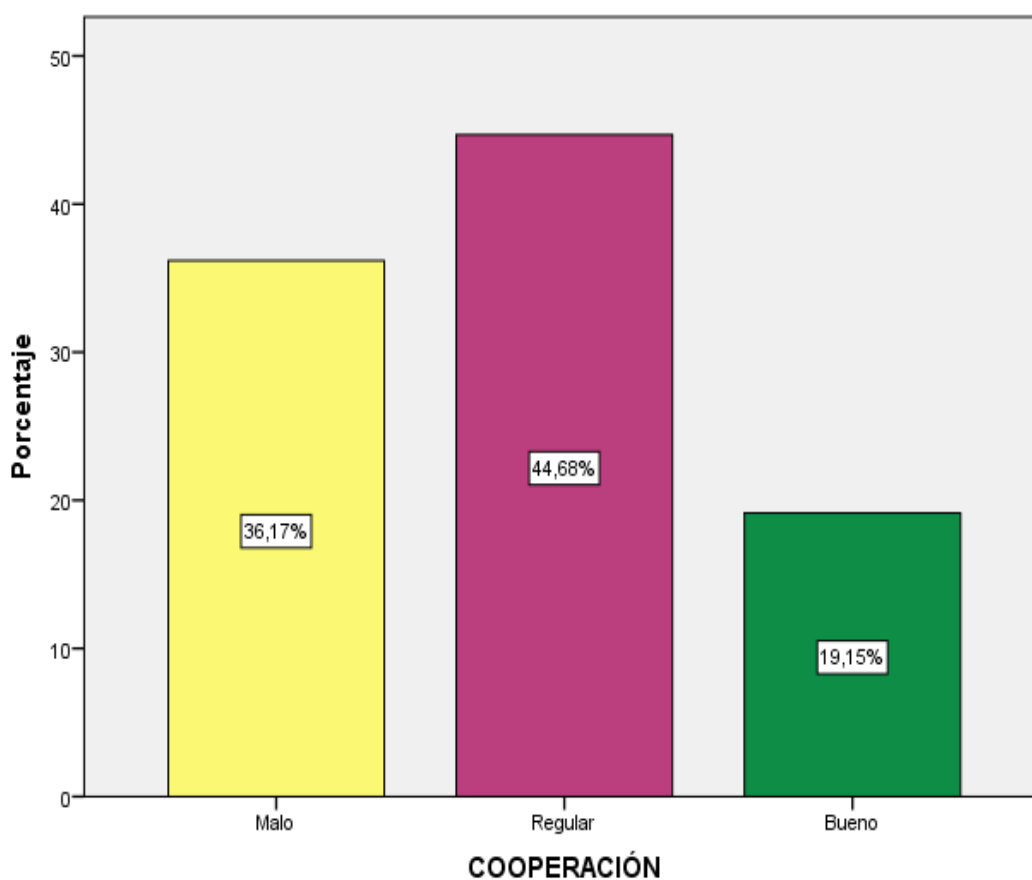


Figura 9. Distribución en porcentajes de la dimensión cooperación

Interpretación

En la figura 9 se observa que 21 colaboradores encuestados que representan el 44.68% consideran la cooperación en un nivel regular, 17 colaboradores encuestados que representan el 36.17% lo consideran un nivel malo y 9 colaboradores encuestados que equivalen al 19.15% lo consideran un nivel bueno.

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión conflicto

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	16	34,0
Regular	22	46,8
Bueno	9	19,1
Total	47	100,0

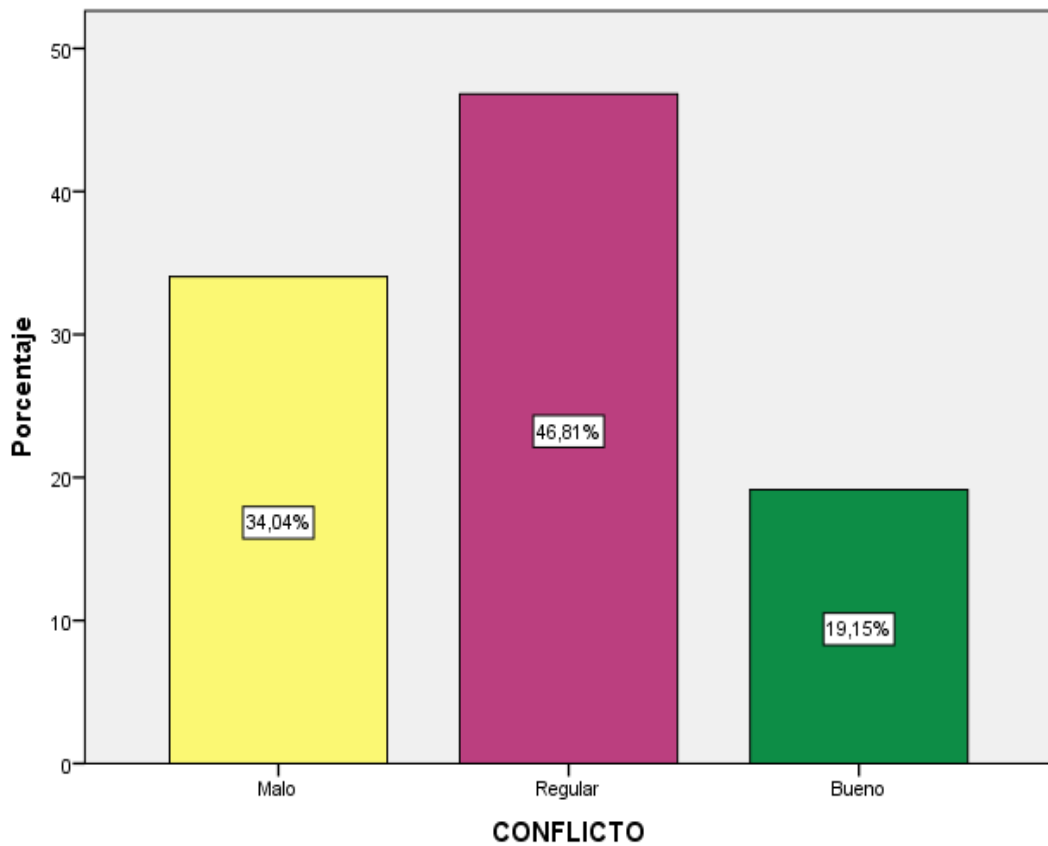


Figura 10. Distribución en porcentajes de la dimensión conflicto

Interpretación

En la figura 10 se observa que 22 colaboradores encuestados que representan el 46.81% consideran los conflictos en un nivel regular, 16 colaboradores encuestados que representan el 34.04% lo consideran un nivel malo y 9 colaboradores encuestados que equivalen al 19.15% lo consideran un nivel bueno.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 18

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional

Inteligencia emocional	Clima organizacional						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	8	17.0%	6	12.8%	0	0.0%	14	29.8%
Regular	0	0.0%	19	40.4%	4	8.5%	23	48.9%
Bueno	0	0.0%	7	14.9%	3	6.4%	10	21.3%
Total	8	17.0%	32	68.1%	7	14.9%	47	100%

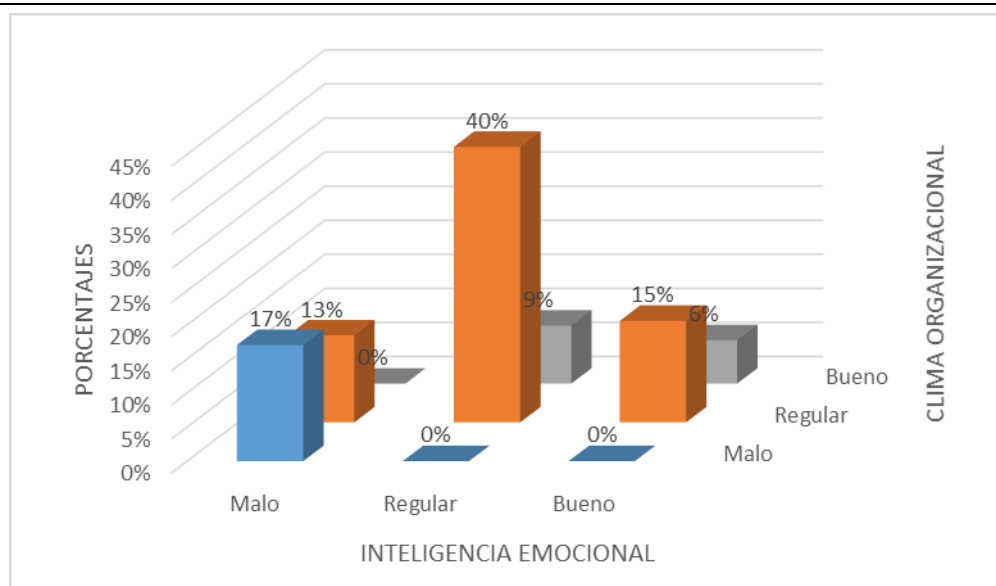


Figura 11. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional

Interpretación

En la tabla 18 y figura 11 muestran la descripción referente a las variables inteligencia emocional y clima organizacional, donde se observa que 40% de los encuestados perciben como regular la relación entre dichas variables. Asimismo, 17.7% de los encuestados refieren como relación mala y un 15% de encuestados refieren como una relación buena entre dichas variables, lo cual se verifica con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de normalidad para las variables de estudio

H₀: La variable clima organizacional no presenta una distribución normal

H_a: La variable clima organizacional presenta una distribución normal

Tabla 19

Resultados de la prueba de normalidad de las variables inteligencia emocional y clima organizacional

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,161	47	,004	,877	47	,000
Clima organizacional	,073	47	,200*	,983	47	,718

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

La tabla 19 y figura 12 presentan resultados de la prueba de normalidad Shapiro Wilk donde se observa que la mayoría de los puntajes se aproximan a una distribución normal en ambas variables, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p > .05$); dicho resultado permite determinar rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser paramétrica, para el caso de la investigación para los estadísticos se aplicó la prueba de R de Pearson.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contrastación de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

H_a: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 20

Resultado correlacional entre inteligencia emocional y clima organizacional

		Clima organizacional
	Correlación de Pearson	,712**
Inteligencia emocional	Sig. (bilateral)	,000
	N	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional, en una R de Pearson que asciende a 0.712, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación muy alta entre la inteligencia emocional y clima organizacional.

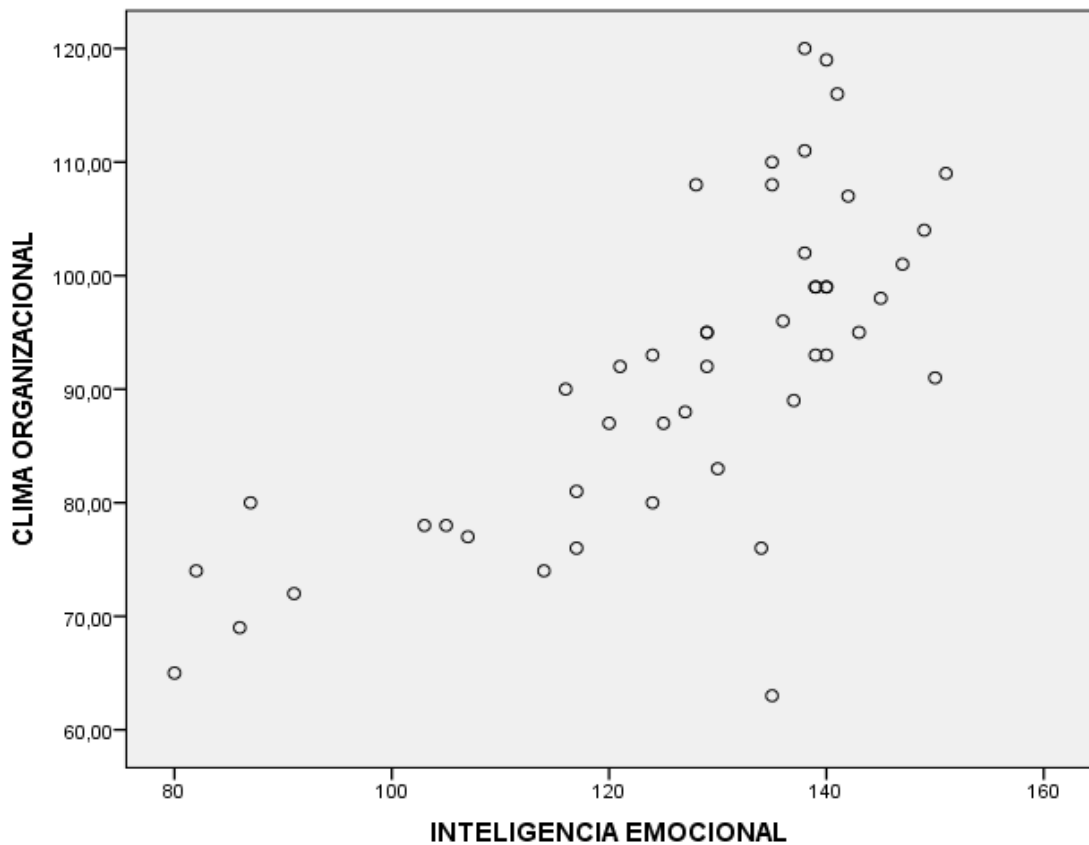


Figura 12. Gráfico de dispersión de las variables inteligencia emocional y clima organizacional.

Interpretación

En la figura 12 se observa una relación positiva directa entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional. Es decir, a mayores puntajes de la variable inteligencia emocional mayores serán los puntajes de clima organizacional.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre autoconocimiento y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

H_a: Existe relación significativa entre autoconocimiento y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 21

Resultado correlacional entre autoconocimiento y clima organizacional

		Clima organizacional
	Correlación de Pearson	,524 **
Autoconocimiento	Sig. (bilateral)	,000
	N	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión autoconocimiento y clima organizacional, en una R de Pearson que asciende a 0,524, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la autoconocimiento y clima organizacional.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre autorregulación y clima organizacional los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

H_a: Existe relación significativa entre autorregulación y clima organizacional los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 22

Resultado correlacional entre autoconocimiento y clima organizacional

		Clima organizacional
	Correlación de Pearson	,619**
Autorregulación	Sig. (bilateral)	,000
	N	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión autorregulación y clima organizacional, en una R de Pearson que asciende a 0,619, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la autorregulación y clima organizacional.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre motivación y clima organizacional los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

H_a: Existe relación significativa entre motivación y clima organizacional los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

Resultado correlacional entre motivación y clima organizacional

		Clima organizacional
Motivación	Correlación de Pearson	,632**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión motivación y clima organizacional, en una R de Pearson que asciende a 0,632, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva moderada entre la motivación y clima organizacional.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre empatía y clima organizacional los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

H_a: Existe relación significativa entre empatía y clima organizacional los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 24

Resultado correlacional entre empatía y clima organizacional

		Clima organizacional
Empatía	Correlación de Pearson	,700**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 24, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión empatía y clima organizacional, en una R de Pearson que asciende a 0,700, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la empatía y clima organizacional.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad. Para el instrumento de la variable inteligencia emocional se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,957; mientras para el instrumento clima organizacional se obtuvo un valor de 0,901, demostrando que ambos instrumentos obtuvieron resultados altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación

El análisis de los resultados de acuerdo al objetivo que consiste en determinar la relación entre la inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores, por los resultados obtenidos, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis nula. Es decir, existe una relación positiva alta entre la inteligencia emocional y clima organizacional. Dichos resultados coinciden con los resultados obtenidos por el estudio realizado por Juárez (2017) en su tesis "Inteligencia emocional organizacional en los colaboradores en el área de defensa civil de la municipalidad de San Borja", por lo que concluye con respecto al objetivo general se obtuvo una correlación de 0,624 con un nivel de significancia de 0.000, que le permitió afirmar que, si existe una relación altamente significativa entre la inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores del área de defensa civil en la Municipalidad de San Borja. La relación entre la inteligencia emocional y clima organizacional se fundamenta puesto que los integrantes de la empresa al saber reconocer y manejar bien sus emociones hace que se pueda obtener los objetivos y metas que se proyecte tanto personal y laboral. Asimismo, tener en la empresa colaboradores que desarrollan la inteligencia intelectual y la inteligencia emocional hace más competitiva la empresa y se puede tomar decisiones para bien de la empresa, esto crea una relación directa con el clima organizacional debido a que cada uno de los integrantes percibe el entorno por lo que a mayor inteligencia emocional mejor va hacer el desarrollo en sus actividades en cada área.

El análisis de los resultados de acuerdo de acuerdo a los objetivos específicos como determinar la relación entre el autoconocimiento y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo en San Juan de Miraflores, se obtuvo mediante una correlación de Pearson igual a 0,524 y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05, por los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe una relación significativa entre autoconocimiento y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo en San Juan de Miraflores. Asimismo, tras describir y analizar los resultados de correlación entre la autorregulación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo en San Juan de Miraflores, mediante una correlación de Pearson igual a 0,619 y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05, por los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe una relación significativa entre autoconocimiento y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo en San Juan de Miraflores. Estos resultados coinciden con Varas (2014) en su tesis: "Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una Institución Educativa Estatal de Trujillo" que concluye que el autoconocimiento y el autocontrol, son las condiciones que conforman la capacidad de dominio emocional interno, aportan a favor del adecuado ambiente laboral pues la persona es capaz de regular sus propias emociones y puede mantener espacios de reflexión interna que permitan una adecuada toma de decisiones. Esto explicaría la correlación directa y altamente significativa hallada entre el entre componentes relacionadas interpersonales de la inteligencia emocional y gran la parte de los factores del clima laboral.

El análisis de los resultados de acuerdo al objetivo determinar la relación entre la empatía y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo en San Juan de Miraflores, mediante una correlación de Pearson igual a 0,700 y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05, por los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, que existe una relación significativa entre la empatía y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo en San Juan de Miraflores. Estos resultados consideran el proceso de capacitación de los elementos como

relaciones interpersonales, el liderazgo y empatía dentro de la institución, porque no solo mejorara el clima organizacional sino ayudara al desarrollo de la inteligencia emocional de los colaboradores.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe una relación positiva alta entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores, mediante una correlación de Pearson igual a 0,712 y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05 estableciendo que al mejorar las puntuaciones de la inteligencia emocional mejora el clima organizacional.

Segundo. Existe una relación positiva moderada entre la dimensión autoconocimiento y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores, mediante una correlación de Pearson igual a 0,524 y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.

Tercero. Existe una relación positiva alta entre la dimensión autorregulación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores, mediante una correlación de Pearson igual a 0,619 y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.

Cuarto. Existe una relación positiva alta entre la dimensión motivación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores, mediante una correlación de Pearson igual a 0,632 y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.

Quinto. Existe una relación positiva alta entre la dimensión empatía y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores, mediante una correlación de Pearson igual a 0,700 y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.

5.3. Recomendaciones

En relación al objetivo general, los resultados permiten recomendar el desarrollo de implementar talleres de dinámicas que permitan al personal mejorar el trabajo en equipo, el manejo de conflicto y definir sus funciones asimismo le permita a la empresa reconocer evaluar su nivel la inteligencia emocional en los colaboradores de manera que puedan reconocer y expresar sus emociones y habilidades con el fin de tener un favorable clima organizacional

En relación al objetivo específico, se recomienda establecer una normativa como funciones de trabajo para cada área de la empresa donde los colaboradores puedan reducir el nivel de estrés y no estén expuestos a cambios abruptos reduciendo la incertidumbre en sus actividades y/o funciones que le correspondan con el fin de mejorar el ambiente laboral.

En relación al objetivo específico, se recomienda crear un comité donde se puedan exponer los puntos de vistas u opiniones entre los superiores y colaboradores con la finalidad de mejorar el clima organizacional y fortalecer la inteligencia emocional.

En relación al objetivo específico, se recomienda implementar objetivos y metas en equipo donde los colaboradores puedan interactuar de forma solidaria apoyándose mutuamente con el fin de alcanzar los objetivos y metas propuestas por la empresa.

REFERENCIAS

- Aguayo, G. (2017). *La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada Tcaudit Trujillo y Asociados firma auditora* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10027>
- Bañuelos, L. (2018). *Introducción a la inteligencia emocional*. México: McGraw-Hill.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Borda, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid, España: UNED
- Bradberry, T. y Greaves, J. (2012). *Inteligencia emocional 2.0*. Barcelona, España: Random House Mondadori.
- Brunet, L. (2011). *Clima de trabajo en la organización*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría de la administración* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (12ª ed.) México: McGraw-Hill.
- Eslava, J. (2014). *El clima en las organizaciones*. Madrid, España: Pirámide.
- Gardner, H. (2003). *Las inteligencias múltiples en el siglo XX*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires, Argentina: Vergara.
- Goleman, D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones B.
- Guerrero, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Patria.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Juárez, M. (2017). *Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la municipalidad de san Borja* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7172>

Madrigal, E. (2009). *Habilidades directivas*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Martínez, C. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid, España: UNED.

Mestre, J. y Fernández, P. (2012). *Manual de inteligencia emocional*. Madrid, España: Pirámide.

Molina, J. (2018). *La importancia de atender a la inteligencia emocional en las empresas*. Barcelona, España: Grao.

Montoya, Y. (2015). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/153>

Muela, E. (2017). *La inteligencia emocional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal de planta de la empresa Securit S.A* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10275>

Palma, S. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Córdoba, Argentina: El Cid Editor.

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la Amazonía peruana, periodo 2013* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>

- Rivas, J. (2009). *Desarrollo organizacional*. Córdoba, Argentina: El Cid Editor.
- Román, M. (2014). *La inteligencia emocional en relación al desempeño laboral del personal de los departamentos de recursos humanos y administrativos – Financiero de la empresa Vicunha Textil – Vicunha Ecuador* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3585>
- Romero, A. (2015). *Clima organizacional e inteligencia emocional en una empresa textil de Arequipa* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15211>
- Romero, N. (2016). *Inteligencia emocional y clima organizacional realizado con los colaboradores de la delegación de recursos humanos de una institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>
- Uribe, P. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Manual Moderno.
- Varas, M. (2014). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1788>
- Zarate, E. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Za>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores en la empresa Carhuamayo S.A.C en San Juan de Miraflores.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología		Instrumentos	Técnicas estadísticas de procesamiento de datos
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre autoconocimiento y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores en la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores.</p>	<p>Tipo de investigación El diseño de investigación es no experimental</p>	<p>Población La población estará conformada por un total de 47 colaboradores</p>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional Dimensiones: - Autoconocimiento - Autorregulación - Motivación - Empatía</p>	<p>Medidas de tendencia central - Media - Mediana - Moda</p> <p>Medidas de dispersión - Desviación estándar - Varianza.</p>
	<p>Objetivos específicos Determinar la relación entre autoconocimiento y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores.</p>	<p>Hipótesis específicas Existe relación entre autoconocimiento y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores.</p>	<p>Nivel de investigación El nivel de investigación es relacional</p>	<p>Tamaño de la muestra La muestra estará conformada por un total de 47</p>		

<p>¿Qué relación existe entre autorregulación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores?</p>	<p>Establecer la relación entre autorregulación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores.</p>	<p>Existe relación entre autorregulación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores.</p>		<p>colaboradores</p>	<p>Dimensiones: - Estructura - Responsabilidad - Cooperación - Conflicto</p>	<p>R de Pearson</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre motivación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores?</p>	<p>Determinar la relación entre motivación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores.</p>	<p>Existe relación entre motivación y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores.</p>	<p>Diseño de investigación</p>	<p>Tipo de muestreo</p>		
<p>¿Qué relación existe entre empatía y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores?</p>	<p>Establecer la relación entre empatía y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores.</p>	<p>Existe relación entre empatía y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo SAC en San Juan de Miraflores.</p>	<p>El tipo de estudio es descriptivo – correlacional</p>	<p>Probabilístico, seleccionada con la técnica de muestreo censal</p>		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de inteligencia emocional

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes la inteligencia emocional en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una X, según la siguiente escala de valoración:

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Autoconocimiento						
1	Conozco mis fortalezas dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
2	Conozco mis debilidades dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
3	Constantemente aprendo de la experiencia de mis compañeros en la empresa.	1	2	3	4	5
4	Acepto las críticas constructivas para desarrollar mis labores en la empresa.	1	2	3	4	5
5	Me siento seguro después de cada decisión que tomo con respecto a mis labores.	1	2	3	4	5
6	Soy capaz de tomar decisiones firmes a pesar de las incertidumbres y presiones.	1	2	3	4	5
7	Expreso mis opiniones sin sentir temor o rechazo por parte de los miembros de la empresa.	1	2	3	4	5
Autorregulación						
8	Controlo mis impulsos frente a problemas dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
9	Mantengo mis pensamientos positivos aún en momentos difíciles.	1	2	3	4	5
10	Cuando estoy sometido a presión no pierdo la concentración en mi trabajo.	1	2	3	4	5
11	Me adapto fácilmente a los cambios dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
12	Soy flexible ante situaciones adversas dentro de la empresa.	1	2	3	4	5

13	Adapto mis reacciones y tácticas a favor de la empresa según las circunstancias.	1	2	3	4	5
14	Busco nuevas ideas para proponer a la empresa.	1	2	3	4	5
15	Mis superiores toman en cuenta mis ideas.	1	2	3	4	5
Motivación						
16	Estoy dispuesto hacer sacrificios para lograr mis objetivos y los de la empresa.	1	2	3	4	5
17	Tomo en cuenta los valores de la empresa para tomar decisiones.	1	2	3	4	5
18	Participó activamente en cumplir las metas establecidas por la empresa.	1	2	3	4	5
19	Motivo a mis compañeros para que se esfuercen en el trabajo.	1	2	3	4	5
20	Percibo que mis compañeros están dispuestos a cumplir con los objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
21	Mis jefes son optimistas pese a obstáculos que se presentan.	1	2	3	4	5
22	Me esfuerzo por cumplir las metas pese a contratiempos.	1	2	3	4	5
Empatía						
23	Brindo apoyo a mis compañeros cuando lo necesitan.	1	2	3	4	5
24	Muestro interés por las preocupaciones de mis jefes.	1	2	3	4	5
25	Percibo los sentimientos de mis compañeros y los comprendo.	1	2	3	4	5
26	Reconozco los logros y progresos de mis compañeros en la empresa.	1	2	3	4	5
27	Brindo consejos oportunos a mis compañeros para fortalecer sus habilidades.	1	2	3	4	5
28	Hago críticas constructivas a mis compañeros para que mejoren sus habilidades.	1	2	3	4	5
29	Entiendo las necesidades de los clientes y me esmero para satisfacerlos.	1	2	3	4	5
30	Asisto bien a los clientes de la empresa.	1	2	3	4	5
31	Respeto los orígenes diversos de mis compañeros y me llevo bien con todos.	1	2	3	4	5

Cuestionario de clima organizacional

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes el clima organizacional en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Estructura						
1	Tengo libertad de tomar decisiones en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
2	Las reglas de la empresa están claramente constituidas.	1	2	3	4	5
3	Tengo limitaciones para tomar decisiones en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
4	En mi área de trabajo se distribuye, agrupan y coordinan las tareas.	1	2	3	4	5
5	Los procesos en mi área de trabajo están bien estructurados.	1	2	3	4	5
6	Los procedimientos de la empresa me hacen sentir cómodo.	1	2	3	4	5
Responsabilidad						
7	Me siento comprometido con el éxito de la empresa.	1	2	3	4	5
8	Observo compromiso de mis compañeros por la empresa.	1	2	3	4	5
9	Las responsabilidades de cada área están bien definidas.	1	2	3	4	5
10	Siento que la empresa me da seguridad para tomar decisiones en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
11	Me siento capaz para tomar decisiones sin que mi jefe me esté controlando.	1	2	3	4	5
12	Soy responsable con las tareas que se me otorga en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
13	Asisto puntualmente a mi centro de trabajo	1	2	3	4	5
14	Evito faltar a mi trabajo.	1	2	3	4	5
15	La empresa me da oportunidad de ascender.	1	2	3	4	5
Cooperación						
16	En mi área de trabajo percibo compañerismo.	1	2	3	4	5
17	Mis compañeros de trabajo se apoyan mutuamente.	1	2	3	4	5

18	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito.	1	2	3	4	5
19	Mis jefes fomentan el compañerismo en la empresa.	1	2	3	4	5
20	Existe competencia desleal entre los colaboradores.	1	2	3	4	5
Conflicto						
21	En mi área de trabajo hay un ambiente de rivalidad con mis compañeros.	1	2	3	4	5
22	Mis superiores se enfurecen ante una situación confusa sin haber averiguado lo que realmente ha sucedido.	1	2	3	4	5
23	Mis superiores son tolerantes ante obstáculos que se presentan.	1	2	3	4	5
24	Hay tolerancia entre mis compañeros ante los obstáculos que se presentan.	1	2	3	4	5
25	Mis superiores muestran interés en averiguar las causas de los conflictos laborales.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Vargas Díaz Ademán

DNI: 48476281

Especialidad del validador: Investigador

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

... de Mayo del 2017


Firma del Experto Informante.

CPS P. 18428

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Ademán Vargas Díaz

DNI: 48476281

Especialidad del validador: Investigador

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

... de Mayo del 2017


Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: María Cristina Pacho Rivera
DNI: 18.12.27.17

Especialidad del validador: Administración

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

28 de abril del 2017


Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: María Cristina Pacho Rivera
DNI: 18.12.27.14

Especialidad del validador: Administración

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

28 de abril del 2017


Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficientes ítems para evaluar las dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Max Hamilton Chauca Calvo

DNI: 08035455

Especialidad del validador: Psicólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** 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

06. de Mayo del 2017


Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existen suficientes ítems para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

DNI: 08035455

Especialidad del validador: Psicólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** 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

06. de Mayo del 2017


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de similitud

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&u=1075289969&o=1053681281

turnitin INFORME FINAL DE TESIS 2 de 11

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CARHUAMAYO S.A.C EN SAN JUAN DE MIRAFLORES.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EM ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
CINTHIA ANDREA ESCOBAR ARIAS

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

Resumen de coincidencias

6 %

1 Entregado a Universida... 6 % >
Trabajo del estudiante

Página: 1 de 115 Número de palabras: 19232 Text-only Report High Resolution Activado

ES 02:20 p.m. 09/12/2018

Anexo 5. Constancia emitida por la institución



CONSTRUCTORA "CARHUAMAYO" S.A.C.

Lima 10 de Julio del 2017

Dirigido a:

Universidad Autónoma del Perú

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. Cinthia Andrea Escobar Arias, identificado con DNI N° 48348316, con código de alumno Nro. 2122103973; estudiante de la Escuela de administración de empresas, ha realizado el trabajo de investigación de tesis y elaborado las encuestas correspondientes a su trabajo en la empresa Constructora Carhuamayo S.A.C, teniendo como fecha de inicio Agosto del 2016 y como fecha de culminación julio del 2017.

Atentamente.

CONSTRUCTORA
CARHUAMAYO S.A.C.


Alejandro Arias Campos
GERENTE GENERAL

Anexo 6. Base de datos

BASE DE DATO GENERAL- ESCOBAR ARIAS CINTHIA .sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

23 : item16 4 Visible: 76 de 76

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15
1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
3	2	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	5
4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	4	2	3	5	5	3	4	4	4	3	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3
9	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
10	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	1	3	5
11	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	2	5	5	3
12	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
14	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	5	5	2	5	2	4	5	5	5	4	1	5	5	5
16	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4
17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	5	3
18	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3
19	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	5	4
20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
21	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
23	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4



10 : item5 5

Visible: 76 de 76

	item.11	item.12	item.13	item.14	item.15	item.16	item.17	item.18	item.19	item.20	item.21	item.22	item.23	item.24	item.25
1	4	4	5	5	2	4	4	4	4	1	1	1	5	4	5
2	4	4	4	5	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	5	5	5	1	3	5	4	3	3	5	4	3	5	5
4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	2	4	3	4	3	4
6	1	5	5	5	1	5	5	5	4	4	1	1	4	4	2
7	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	1	5	5	5
8	5	5	5	5	5	3	3	4	4	1	1	1	3	3	3
9	5	5	5	5	2	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5
10	4	5	5	5	1	5	4	4	5	3	1	1	3	3	4
11	3	4	3	5	2	5	4	4	4	4	5	5	2	3	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	5
13	5	5	5	1	3	3	3	3	1	1	1	4	4	4	4
14	4	4	5	5	1	3	3	3	5	1	1	2	3	3	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
16	5	5	4	4	2	5	5	5	5	2	4	2	4	4	5
17	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3
18	1	4	4	4	1	3	2	2	3	1	2	4	4	3	3
19	3	5	5	5	1	3	3	3	5	1	1	1	3	3	3
20	3	4	5	5	2	4	4	4	4	1	1	1	4	4	3
21	4	4	5	5	2	3	3	3	5	1	1	1	4	4	4
22	4	5	5	5	1	4	4	4	5	1	1	2	4	5	5
23	3	3	4	4	2	4	4	3	3	1	1	1	4	3	4



10 : item5

5

Visible: 76 de 76

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15
25	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
26	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
27	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3
28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
29	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
30	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
31	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
32	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
34	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5
37	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3
38	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
39	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
40	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
41	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
42	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4
43	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
44	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
45	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
47	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4



10 : item5

5

Visible: 76 de 76 variat

	16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31
25		4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5
26		4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5
27		3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
28		5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
29		4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
30		3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4
31		5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
32		5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
33		4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
34		5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
35		5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
36		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5
38		4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5
39		5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
40		5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
41		4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
42		5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
43		4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
44		5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
45		5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
46		5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
47		5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4

