



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



## **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE**

### **LOS COLABORADORES EN LA AGENCIA DE VIAJES Y**

#### **TURISMO ALL WAYS TRAVEL PUNO -2020**

#### **TESIS**

#### **PRESENTADA POR:**

**Bach. REYNA ESTHER CHUCUYA SAGUA**

**Bach. MIRIAM VIRGINIA SUCASACA SUCASACA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN TURISMO**

**PUNO – PERÚ**

**2021**



## DEDICATORIA

*Con profundo afecto, lo dedico a quienes estimo y a quienes consideren útil este estudio.*

***Reyna Esther Chucuya Sagua***

*A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto para lograr mis objetivos, a mis padres y a todos que creyeron en mí.*

***Miriam Virginia Sucasaca Sucasaca.***



## AGRADECIMIENTOS

A Dios, soberano entre todo lo que existe; a nuestras familias, a nuestro director de tesis Lic. José Valdivia Velásquez, a nuestros jurados, Dra. Ruth Boza Condorena, Dr. Mario silva Dueñas y M. Sc. Elena Mamani Quispe, al equipo de la Agencia de Viajes All Ways Travel y a todos quienes contribuyeron durante el desarrollo de nuestra investigación.

¡Muchas gracias!



## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	10
<b>ABSTRACT .....</b>	11
<b>CAPITULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	13
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	15
<b>1.2.1. Problema General .....</b>	15
<b>1.2.2. Problemas Específicos .....</b>	15
<b>1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	16
<b>1.3.1. Hipótesis general .....</b>	16
<b>1.3.2. Hipótesis específicos.....</b>	16
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN .....</b>	17
<b>1.5. OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	19
<b>1.5.1. Objetivo general .....</b>	19



**1.5.2. Objetivos específicos ..... 19**

## **CAPITULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES ..... 20**

**2.1.1. A nivel Internacional ..... 20**

**2.1.2. A nivel nacional ..... 22**

**2.1.3. A nivel local ..... 25**

**2.2. MARCO TEORICO ..... 27**

**2.2.1. Historia de la inteligencia ..... 27**

**2.2.2. Tipos de Inteligencia ..... 29**

**2.2.3. Inteligencia Emocional ..... 31**

**2.2.4. Modelos de la Inteligencia Emocional ..... 38**

**2.2.5. Clima organizacional ..... 45**

## **CAPITULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

**3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN ..... 52**

**3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA ..... 53**

**3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ..... 54**

**3.3.1. Inventario de Inteligencia Emocional de Bar On (Ice) ..... 55**

**3.3.2. Escala Clima Laboral (CL - SPC) ..... 56**

**3.3.3. Validez de los instrumentos ..... 57**

**3.3.4. Confiabilidad de los instrumentos ..... 58**



3.3.5. Técnicas de procesamiento de la información.....	59
3.3.6. Principios Éticos.....	59

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS: .....	69
4.1.1. Planteamiento de hipótesis.....	70
4.1.2. Decisión estadística .....	71
4.1.3. Conclusión estadística.....	71
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
V. CONCLUSIONES.....	75
VI. RECOMENDACIONES.....	78
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
ANEXOS.....	85

**ÁREA:** Ciencias Económico Empresariales

**TEMA:** Gestión de organizaciones

**FECHA DE SUSTENCTACIÓN:** 16 de junio del 2021



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Diagrama de Diseño Correlacional. ....	53
--	----



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Planilla de la Agencia All Ways Travel.....	54
<b>Tabla 2</b>	Ficha Técnica Nelly Ugarriza .....	55
<b>Tabla 3</b>	Ficha Técnica CL – SPSC de Sonia Palma Carrillo. ....	56
<b>Tabla 4</b>	Género de los Colaboradores. ....	61
<b>Tabla 5</b>	Edad de los Colaboradores .....	61
<b>Tabla 6</b>	Tiempo de Trabajo en la Empresa .....	62
<b>Tabla 7</b>	Distribución Numérica y Porcentual de la Inteligencia Emocional.....	62
<b>Tabla 8</b>	Distribución Numérica y Porcentual del Clima Organizacional .....	63
<b>Tabla 9</b>	Nivel Porcentual de las Cinco Dimensiones de la Inteligencia Emocional .....	64
<b>Tabla 10</b>	Relación Entre el Componente Intrapersonal y el Clima Organizacional .....	66
<b>Tabla 11</b>	Relación Entre el Componente Interpersonal y el Clima Organizacional .....	67
<b>Tabla 12</b>	Relación Entre el Componente Adaptabilidad y el Clima Organizacional ....	67
<b>Tabla 13</b>	Relación Entre el componente Manejo de Estrés y el Clima Organizacional	68
<b>Tabla 14</b>	Relación Entre Estado de Ánimo General y Clima Organizacional .....	69
<b>Tabla 15</b>	Correlación Entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional. ....	70



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>APAVIT</b>	: Asociación Peruana de Agencia de viajes y Turismo
<b>CALTUR</b>	: Calidad Turística
<b>COLITUR</b>	: Colegio de licenciados en Turismo
<b>CL – SPC</b>	: Clima organizacional (Sonia Palma Carrillo).
<b>DIRCETUR</b>	: Dirección Regional de comercio exterior y Turismo
<b>IE</b>	: Inteligencia Emocional
<b>IQ BAR-ON</b>	: Inventario de cociente emocional de Bar-On.
<b>OMT</b>	: Organización Mundial del Turismo
<b>PROMPERÚ</b>	: La Comisión de Promoción del Perú para la exporta



## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020, se aplicó el método no experimental con diseño transversal – correlacional, de tipo cuantitativo y descriptivo, se trabajó con una población de 13 sujetos determinados por muestra censal; para la recolección de los datos se utilizó el cuestionario de Inteligencia Emocional Barón - Ice compuesto por 133 preguntas, con 5 alternativas de respuestas y Cuestionario de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo, compuesto por 50 preguntas con 5 alternativas de respuestas. Para determinar la correlación de variables, se aplicó el coeficiente estadístico de correlación Rho de Spearman. Los datos se procesaron con los programas Excel y SPSS versión 25, presentando los resultados en tablas y figuras estadísticas considerando categorías y resultados. Demostrando que el nivel de inteligencia emocional de la población en estudio se ubicó 76.9 % en un nivel alto, 15.4 % en nivel muy alto y el 7.7 % en el nivel promedio; la percepción del Clima Organizacional, el 46.2% se ubicó en un nivel muy favorable, 46.2% en el nivel favorable y un 7.7% en nivel promedio. Al analizar las relaciones entre los cinco componentes de la variable Inteligencia Emocional con la variable Clima Organizacional, se halló relación estadísticamente significativa entre el componente Intrapersonal y Clima Organizacional, identificándose la inexistencia de relación entre el resto de componentes. La investigación concluyó que sí existe relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel - 2020, al ser el valor calculado menor que el nivel de significancia o riesgo ( $0,023 < 0.05$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna, comprobándose la hipótesis planteada en la investigación.

**Palabras Clave:** Inteligencia Emocional, Clima Organizacional, Agencia de Viajes y turismo.



## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relation between Emotional Intelligence and Organizational Climate of the staff in the All Ways Travel Puno Travel and Tourism Agency - 2020, in order to achieve the mentioned objective the non-experimental method was applied with a transversal-correlational design, of quantitative and descriptive focus, 13 people determined by census sample were studied; for data collection the “BarOn Emotional Intelligence Inventory ICE” composed of 133 questions, with 5 alternative answers and “Sonia Palma Carrillo's Climate Organizational Questionnaire” composed of 50 questions with 5 alternative answers, instruments were used. To determine the correlation of variables, Spearman's Rho statistical correlation coefficient was applied. The data were processed with the Excel and SPSS 25 version programs, statistical tables and graphics were also found considering categories and results. As results, Emotional Intelligence level of the studied population was 76.9% at a high level, 15.4% at a very high level and 7.7% at the average level; the Organizational Climate perception, 46.2% was located at a very favorable level, 46.2% at a favorable level and 7.7% at an average level. When analyzing the relation between the five components of the Emotional Intelligence variable with the Organizational Climate variable, a statistically significant relation was found between the Intrapersonal component and Organizational Climate, identifying the lack of relation between the rest of the components. The research concluded that there is a relation between Emotional Intelligence and Organizational Climate, with the level of significance is less than 0.05 (0.023), consequently, the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected and the alternate hypothesis is accepted, verifying the hypothesis raised in this investigation.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Organizational Climate, Tourism Travel Agency



## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

La Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional han ido adquiriendo relevancia dentro de las organizaciones públicas y privadas en distintos rubros, la aplicación y énfasis en “las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional” (Goleman, 2000) han mostrado resultados satisfactorios para las organizaciones.

Salovey y Mayer (1993), refieren que “la inteligencia emocional es un tipo de inteligencia social que implica la capacidad de monitorear emociones propias y ajenas, para discriminar entre ellas y utilizar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”. Se conoce que, en el contexto pasado, el rol del Coeficiente Intelectual (CI) del individuo fue significativo dado que poseer un CI elevado era determinante al momento de obtener un puesto laboral; sin embargo, en la actualidad gradualmente se tomó conciencia sobre la importancia de la presencia de esta habilidad en el talento humano activo dentro de las organizaciones por los mismos resultados que se han ido obteniendo.

De esta manera, la inteligencia emocional proporciona habilidades importantes para que el individuo se pueda desenvolver en un mundo competitivo, solicitante, cambiante, exigente y sobre todo en su bienestar general y salud emocional. Por consiguiente, se considera que un apropiado clima organizacional influirá directamente sobre la gestión de la empresa, debido a que el clima organizacional es percibida por las personas que la constituyen y por tanto, influye en su desempeño (Ubaldo, 2017).



El, propósito de la presente investigación es identificar la relación entre la Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los colaboradores de la Agencia de Viajes y turismo All Ways Travel, Puno. Para alcanzar el objetivo planteado, el trabajo está estructurado en los siguientes capítulos:

- CAPÍTULO I: Contiene planteamiento del problema, justificación, Objetivos e Hipótesis de investigación.
- CAPÍTULO II: Comprende la revisión literaria del tema investigado dando lugar a los Antecedentes y Marco Teórico del tema en estudio.
- CAPÍTULO III: Abarca la Metodología y materiales de la investigación.
- CAPÍTULO IV: Se presenta los resultados de la investigación, se desarrolla el contraste de la hipótesis, conclusiones, recomendaciones, aporte y bases bibliográficas.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Howard Gardner, evidenció que la Inteligencia estaba compuesta por varias formas de expresión intelectual, siendo una de ellas la inteligencia INTRAPERSONAL, la cual es precedente de la inteligencia emocional (IE), este término fue definido por primera vez por Mayer & Salovey (1993), como un tipo de inteligencia social que implica la capacidad de monitorear emociones propias y ajenas, para discriminar entre ellas y utilizar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno. Bar-On (1997) (citado por Ugarriza, 2001, p. 131), afirma que la Inteligencia Emocional es “un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y destrezas que influyen en las capacidades para adaptarse y enfrentar las demandas y presiones del medio”. Adicionalmente, el doctor Goleman (2000, p. 46), afirma que “la inteligencia cognitiva contribuye aproximadamente en un 20% a los factores que determinan el éxito en la vida,



y el 80% está relacionada con la Inteligencia Emocional: habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanzas”; Goleman también aborda tres grandes aspectos relacionados con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con Inteligencia Emocional.

En el ámbito organizacional, la aplicación de la Inteligencia Emocional, es considerado un factor clave de éxito porque desempeña un rol fundamental en contraste con las décadas anteriores, en las que poseer un coeficiente intelectual (CI) superior era suficiente; actualmente la búsqueda de soluciones de problemas hace hincapié en el manejo de las emociones del colaborador. Fisher y Asquenasy (2000) (citado por Varas, 2014, p. 45), afirman que “estas tendencias han encontrado justificación en las investigaciones que indican que la Inteligencia Emocional es un factor influyente entre otros, en la efectividad organizacional, el liderazgo, el desarrollo de carreras y el trabajo grupal.” Litwin y Stringer (1971) (citados por Condemayta & Huamani, 2019, p. 49), definen al clima organizacional “como una característica relativamente estable dentro del ambiente interno de una organización, que es experimentado por sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de un grupo particular en la organización”.

En tal sentido, con una trayectoria establecida en el ámbito turístico local, se destaca a la Agencia de Viajes All Ways Travel, la cual busca continuamente mejorar sus servicios en el mercado, en este contexto se identificó que la Inteligencia Emocional es un tema desconocido por parte de la dirección y equipo de trabajo, también se desconoce



si dicha variable podría tener algún tipo de relación e influencia con el clima organizacional de los colaboradores de la empresa; es así como surge la necesidad de investigar la inteligencia emocional y clima organizacional, identificándose los niveles de cada variable y la posible relación existente entre las mismas.

## **1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en la agencia de viajes y turismo All Ways Travel Puno – 2020?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?
- ¿Cuál es el nivel del Clima Organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?
- ¿Existe relación entre el componente Intrapersonal y el Clima Organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?
- ¿Existe relación entre el componente Interpersonal y el Clima Organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?
- ¿Existe relación entre el componente Adaptabilidad y el Clima Organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?
- ¿Existe relación entre el componente Manejo del Estrés y el Clima Organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?
- ¿Existe relación entre el componente Estado de ánimo en General y el Clima Organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?



### **1.3.HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

- Existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.

#### **1.3.2. Hipótesis específicos**

- H1: Existen niveles de inteligencia emocional en los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.
- H2: Existen niveles de clima organizacional en los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel, Puno – 2020.
- H3: Existe relación entre el componente intrapersonal y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways- Travel Puno – 2020.
- H4: Existe relación entre el componente interpersonal y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.
- H5: Existe relación entre el componente adaptabilidad y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.
- H6: Existe relación entre el componente manejo del estrés y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.
- H7: Existe relación entre el componente estado de ánimo en general y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.



## 1.4.JUSTIFICACIÓN

En el contexto globalizado, innovador y competitivo en el que se vive actualmente, las empresas están cada vez más interesadas en la inteligencia emocional del talento humano que poseen, debido a que esto podría ser un factor clave de éxito en las organizaciones.

El sector turístico, en específico las agencias de viajes y turismo, han sido objeto de varios estudios como: mediciones de calidad de servicio, tipos de marketing aplicados, estrategias de diferenciación, innovación y diversificación de productos, clima organizacional, etc.; no obstante, uno de los temas poco estudiados (en el ámbito local) es la Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, dado que el turismo es considerado una de las mayores industrias del sector servicio, “según la OMT el turismo creció en 2019 en un 3.8% con respecto al año anterior, hasta alcanzar los 1.500 millones de viajeros en el mundo” (Porras, 2020), es necesario crear consciencia sobre la importancia de la inteligencia emocional dentro del rubro turístico. El fomento de la aplicación de inteligencia emocional dentro de una organización puede contribuir a la mejora del ambiente organizacional y servir como una herramienta para agregar valor a la misma, por el contrario, una deficiente consideración a la inteligencia emocional podría afectar negativamente en la productividad y desarrollo de la empresa.

Las agencias de viajes y turismo como principales intermediadoras entre el cliente y los prestadores de servicios, cumplen un papel fundamental en la experiencia de viaje del visitante; por ende, es necesaria una respuesta conductual y laboral asertiva por parte del equipo de trabajo. El crecimiento titánico del mercado actual permite que el cliente potencial tenga múltiples opciones de oferta para elegir; las agencias de viajes no siendo



ajenas a esta realidad deben competir en el mercado, siendo necesarias desarrollar herramientas que incrementen valor a sus servicios para mejorar su competitividad.

Por lo tanto, esta investigación tiene relevancia en establecer la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel, Puno – 2020, aportando información de gran utilidad de forma científica y sistemática, que permitirá generar estrategias dirigidas a la mejora continua de la empresa y a su vez contribuirá en la optimización de las relaciones interpersonales del equipo de trabajo.

La relevancia social de este estudio radica en la contribución a la concientización de los profesionales, empresas y entes formadores de turismo, acerca del conocimiento, desarrollo e importancia de la Inteligencia Emocional en su desenvolvimiento personal y profesional, dado que el sector turismo es enteramente servicios, es imprescindible su aplicación durante el trabajo.

Por otro parte, este estudio será de utilidad para futuros investigadores que tengan la iniciativa para ejecutar trabajos afines, complementando así el desarrollo de una línea de investigación referida a Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en organizaciones del rubro turístico.

Se toma como sujeto de estudio a All Ways Travel por ser una de las agencias de viajes reconocidas en la Ciudad de Puno por la trayectoria que la caracteriza, calidad de servicio, responsabilidad social – ambiental, por considerar pilar fundamental al talento humano que posee, y por las facilidades de acceso a la misma.



## **1.5.OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- O1. Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020
- O2. Identificar el nivel del clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel, Puno – 2020.
- O3. Determinar la relación entre el componente intrapersonal y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020
- O4. Determinar la relación entre el componente interpersonal y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.
- O5. Determinar la relación entre el componente adaptabilidad y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.
- O6. Determinar la relación entre el componente manejo del estrés y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.
- O7. Determinar la relación entre el componente estado de ánimo en general y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.



## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. A nivel Internacional

Yuctor, M. y Salazar, D. (2019), en su artículo “Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca”, el cual tuvo como fin medir y evaluar el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral que se generan en el trabajador del sector de alojamiento tanto en la ciudad de Quito como en la ciudad de Cuenca. La metodología de la investigación es cuantitativa de carácter descriptivo. Concluye que, con base en la diversa literatura existente sobre estos componentes, se puede manifestar finalmente que la cultura organizacional contribuye en la generación del clima organizacional, el cual a su vez influye en la satisfacción laboral, la productividad laboral y, por ende, en la calidad.

Duque et al. (2017), en su artículo “Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo”, este artículo tiene como objetivo analizar la influencia de la inteligencia emocional sobre el desarrollo de las competencias laborales. En los resultados se comprueba que la inteligencia emocional representada en las aptitudes emocionales y sociales influye positivamente sobre las competencias laborales, encontrando que aspectos como el reconocimiento de emociones, el trabajo en equipo, la comunicación, la orientación al logro, la percepción y la negociación son características del individuo que favorecen la formación de competencias afectando el desempeño laboral.

Romero, H. (2016), en su tesis de grado “Inteligencia emocional y clima organizacional (Estudio realizado con los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una



Institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango)", cuyo objetivo principal fue establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. El autor aplica la metodología cuantitativa con diseño descriptivo; en ella se concluyó que la inteligencia emocional tiene una relación con el clima organizacional debido a factores como relaciones interpersonales, empatía y comunicación, estos son parte fundamental en ambos. Por lo tanto, se recomendó fomentar la inteligencia emocional dentro de la institución con lo que mejorará el clima organizacional de la misma.

Hernández, L. (2014), en su tesis “Inteligencia emocional y servicio al cliente” (estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la cooperativa Salcajá R.L.)”, el objetivo de la investigación fue establecer la influencia entre Inteligencia Emocional y servicio al cliente en la Cooperativa Salcajá R.L. La investigación es cuantitativa con diseño descriptivo. Se concluyó que el nivel de servicio al cliente es satisfactorio, debido a que los colaboradores se esfuerzan por agradar a sus clientes y tienen un buen control sobre sus emociones, por lo que se comprueba que la inteligencia emocional influye en el servicio al cliente.

Pelekais (2006), en su artículo “Inteligencia Emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES”. La investigación fue caracterizada bajo un enfoque descriptivo explicativo, con un diseño no experimental transeccional. Como unidades de análisis fueron tomadas las PYMES adscritas a la cámara de Industria y Comercio de Cabimas, totalizando 100 empresas activas. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario autoadministrado, con escala tipo Likert. Los resultados arrojaron que los gerentes de nivel medio tienen bien identificadas sus emociones y sentimientos, igualmente tienen una excelente percepción del clima organizacional, sin embargo existen ciertos factores de la Inteligencia Emocional que afectan directamente sobre el Clima Organizacional, tal es el caso de la motivación y las



habilidades sociales, los cuales no se encuentran en los niveles óptimos de actuación, afectando directamente los niveles de responsabilidad y manejo de conflictos, permitiendo así referenciar que si existe una muy alta influencia de los factores de la Inteligencia Emocional sobre el Clima Organizacional.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Condemayta, M. y Huamani, F. (2019), en su tesis “Influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional en las agencias minoristas del cercado de Arequipa, 2019”, cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional de los empleados de las agencias de turismo minoristas del Cercado del lugar en mención, estudio enmarcado en la modalidad cuantitativa de tipo descriptivo, relacional, no experimental transversal. Concluyen que existe influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional de los empleados de las agencias de turismo minoristas del Cercado, Arequipa – 2019, al ser el p valor calculado menor que el nivel de significancia o riesgo ( $0,047 < 0,05$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna. Esto comprueba la hipótesis planteada por el proyecto. En específico la percepción de la inteligencia emocional de los empleados de las agencias de turismo minoristas del Cercado, Arequipa, este es promedio con un 71.3%. En cuanto al nivel de clima organizacional de los colaboradores de las agencias de turismo minoristas del Cercado, Arequipa, este es medio con un 60.9%.

Cotrina, M. (2019), en su tesis de grado “Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera - Lambayeque 2019”, tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera – Lambayeque 2019. La metodología de estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel correlacional. Los



resultados de esta investigación, muestran que la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa Molinera, es significativa y positiva, debido a que el coeficiente de correlación fue igual a 0,944 y el nivel de significancia Bilateral igual a 0,000, por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación que fue: La relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera -Lambayeque 2019, es altamente significativa. También se halla una correlación significativa entre las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional con la variable Clima Organizacional, siendo la significancia Bilateral igual a 0,000, en cada una de ellas.

Manrique, A. y Olivera, C. (2019), en su tesis “Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de una empresa del sector educativo”, tuvo por objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los colaboradores de una empresa del sector educativo; la investigación es de tipo correlacional – descriptivo y para la determinación de correlación se usó el diseño estadístico Spearman. Se concluyó que existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral.

Miyashima, G. (2019), en su tesis “Relación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci”, el cual tuvo como objetivo principal encontrar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, para lograr el mencionado objetivo, la investigación consideró trabajar con el método no experimental con diseño transversal correlacional, de tipo cuantitativa y descriptiva, se trabajó con una población de 66 sujetos determinados por muestra censal, además para la recolección de datos se usó el “Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE” y la “Escala de Clima Laboral”. La conclusión principal señala que no hay relación entre las variables de



Inteligencia Emocional y el Clima Laboral. Asimismo, se muestra prevalencia de niveles bajos de los componentes intrapersonal, adaptabilidad y estado de ánimo general; por último existe correlación positiva débil entre el componente adaptabilidad y estado de ánimo general.

Ríos, M. (2019), en su tesis “Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional de los trabajadores de hoteles del Centro Histórico de Trujillo, 2018”, el cual tuvo por objetivo: Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Compromiso Organizacional de los trabajadores de hoteles del Centro Histórico de Trujillo, 2018, aplicando una metodología cuantitativa correlacional, concluye que el 81.5% de los trabajadores en los hoteles del centro histórico de Trujillo presentan un nivel medio de Inteligencia Emocional y el 18.5% un nivel alto, también se determinó que existe relación significativa entre el componente Intrapersonal y el Compromiso Organizacional de los trabajadores de hoteles del Centro Histórico de Trujillo, 2018, puesto que el nivel de significancia calculada es  $p < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.96; existe relación significativa entre el Componente Interpersonal y el Compromiso Organizacional de los trabajadores de hoteles del Centro Histórico de Trujillo, 2018, ya que el nivel de significancia calculada es  $p < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.958; existe relación significativa entre el componente de Adaptabilidad y el Compromiso Organizacional de los trabajadores de hoteles del Centro Histórico de Trujillo, 2018 puesto que el nivel de significancia calculada es  $p < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.947; existe relación significativa entre el componente Manejo de estrés y el Compromiso Organizacional de los trabajadores de hoteles del Centro Histórico de Trujillo, 2018, siendo el valor de significancia calculada  $p < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.955, existe relación significativa



entre el componente Estado de Animo en General y el Compromiso Organizacional de los trabajadores de hoteles del Centro Histórico de Trujillo, 2018 dado que el nivel de significancia calculada es  $p < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.937.

Ubaldo, M. (2017), en su tesis “Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de la institución educativa Virgen de las Mercedes Jangas- Huaraz, 2017”, tuvo como propósito determinar la relación entre inteligencia emocional y el clima organizacional en los docentes de la Institución Educativa Virgen de las Mercedes Jangas-Huaraz, 2017. El estudio fue de tipo descriptivo y correlacional con un diseño no experimental, se aplicaron a través del muestreo no probabilístico a 55 docentes. Para comprobar la hipótesis se empleó la correlación de Pearson y se determinó que existe relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de clima organizacional. De tal manera en inteligencia emocional obtuvieron 1,8% en nivel alto, 85,5% en nivel promedio y el 12,7% se encuentra en un nivel bajo, en cuanto a clima organizacional se obtuvo 1,8% en nivel alto, 81,8% en el nivel promedio y 16,4% en nivel bajo. Por otro lado, la relación de ambas variables se obtuvo los siguientes resultados el 1,8% se encuentra en un nivel alto, 83,7% se encuentra en el nivel promedio y el 14,5% se encuentra en un nivel bajo.

### **2.1.3. A nivel local**

Quispe, Y. (2020), en su tesis “Relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en los estudiantes de educación primaria de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2018”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2018.



El estudio cuantitativo corresponde al diseño descriptivo – correlacional. Se concluyó que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el rendimiento académico en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2018. Ello se evidencia en la inteligencia emocional y en el rendimiento académico se ubican en logro previsto, además la prueba de correlación de Pearson muestran valores donde se demuestra que existe relación de la atención emocional, de la claridad emocional y la reparación emocional con el rendimiento académico, además los valores de probabilidad de error en las tres dimensiones es 0,000, la que indica que la prueba es significativa, finalmente se comprueba la relación entre inteligencia emocional con el rendimiento académico y el valor de correlación de Pearson de 0.857, muestra una relación directa y fuerte, donde el valor de probabilidad de error es 0,000, la que indica que la prueba es significativa a un 95% de confianza.

Soto, K. (2018), en su tesis “Clima laboral y su influencia en la satisfacción del personal del hotel Royal Inn, de la ciudad de Puno 2015”, siendo el objetivo principal analizar el clima laboral y su influencia ejercida en la satisfacción laboral del personal del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional y de carácter transaccional o transversal. Concluye que: La mayoría de los trabajadores (70.4%) consideran como un mal clima laboral por que el ambiente para desarrollar sus actividades laborales con eficacia es denso y poco favorable, no hay en equipo de trabajo y tiene un alta rotación del personal, y a la vez se sienten insatisfechos entonces existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre las variables estudiadas; por tanto se acepta la hipótesis planteada puesto que el clima laboral influye directamente en la satisfacción de los trabajadores, del hotel.

Apaza, M. (2018), en su tesis “La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del gobierno regional de Puno 2017”, busca determinar la



manera cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno periodo 2017. Mediante la aplicación de la metodología cuantitativa no experimental de diseño descriptivo - correlacional de carácter transaccional o transversal. Los resultados indican que existe una relación directa significativa ( $r = 0.629^{**}$ ;  $p < 0,00$ ) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de Gobierno Regional 2017. Es decir, cuando más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral dentro del Gobierno Regional de Puno.

Quiñonez, L. (2017), en su tesis “Inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes de la escuela profesional de educación secundaria, 2016”, tuvo por objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria UNA - Puno, 2016. La investigación es cuantitativa de tipo descriptivo – explicativo. La conclusión del estudio afirma: la Inteligencia Emocional influye en el Rendimiento Académico, esta conclusión se sustenta con la prueba estadística chi cuadrada que es igual a 6,040. Lo que significa de es primordial desarrollar la inteligencia emocional de los estudiantes para lograr aprendizajes satisfactorios.

## **2.2.MARCO TEORICO**

### **2.2.1. Historia de la inteligencia**

Fernández, M. (2013, p. 2), en su artículo “La inteligencia emocional” señala lo siguiente:

La investigación sobre la inteligencia probablemente se inicia con los estudios de Broca (1824-1880), que estuvo interesado en medir el cráneo humano y sus características, y por otra parte descubrió la localización del área del lenguaje en el cerebro. Al mismo tiempo, Galton (1822-1911) bajo la influencia de Darwin, realizaba



sus investigaciones sobre los genios, donde aplicaba la campana de Gauss. También en esta época Wundt (1832-1920) estudiaba los procesos mentales mediante la introspección.

En 1905, Binet (1857-1911) elabora el primer test de inteligencia con objeto de identificar a los sujetos que podían seguir una escolaridad ordinaria y distinguirlos de los que requerían educación especial. En 1912, Stern introduce el término de CI (Coeficiente Intelectual) que tendrá una gran aceptación y difusión. En 1908 se traduce el test de Binet-Simon al inglés; pero no empieza a ser difundido hasta la versión de 1916, conocida como Stanford-Binet, por realizarse la adaptación en la Universidad de Stanford, bajo la dirección de L. Terman. Esta prueba fue utilizada en la Primera Guerra Mundial para examinar a más de un millón de reclutas americanos, lo cual contribuyó a su difusión y general conocimiento. Sucesivas revisiones en 1937 y 1960, dotaron a este instrumento de una consistencia que lo hizo mundialmente famoso; el concepto de CI pasó a ser conocido por el gran público.

Cattell (1860-1944) fue discípulo de Wundt y de Galton y posteriormente difundió los tests de inteligencia por Estados Unidos bajo la idea de que eran buenos predictores del rendimiento académico. Más tarde, Spearman (1863-1945) y Thurstone (1887-1955) aplicaron el análisis factorial al estudio de la inteligencia. Este último, a partir del factor g, extrajo siete habilidades mentales primarias (comprensión verbal, fluidez verbal, capacidad para el cálculo, rapidez perceptiva, representación espacial, memoria y razonamiento inductivo) que, en cierta forma, se puede considerar como un antecedente remoto de las inteligencias múltiples (IM) de Gardner (1983). Otro antecedente de las IM es Guilford, que en 1950 presentó sus trabajos sobre estructura de la inteligencia, que abrieron la puerta al estudio de la creatividad y al pensamiento divergente.



Muchos modelos posteriores se han propuesto para describir el constructo de inteligencia y sus factores. Entre ellos cabe destacar a los continuadores del enfoque factorial-analítico, ya sean monistas (Jensen, Eysenck, Anderson) o pluralistas (Horn, Ackerman); las teorías del aprendizaje (Schank, Snow, Butterfiel, Brown, Campione, Perkins); las teorías del procesamiento de la información (Carroll, Hunt, Stenberg, Shore, Dover); las teorías del desarrollo cognitivo (Piaget, Arlin, Flavell, Case, Ziegler, Li), etc. (Prieto y Ferrandiz, 2001: 15-38). La discusión sobre el constructo de inteligencia sigue abierta. Aportaciones recientes se han referido a la inteligencia académica, inteligencia práctica, inteligencia social, inteligencias múltiples, inteligencia emocional, etc.

### **2.2.2. Tipos de Inteligencia**

El psicólogo Howard Gardner de la facultad de ciencias de la educación de Harvard, en su libro *Frames of Mind*, (citado por Goleman, 2000, p. 49), evidenció que la inteligencia no era una entidad única, sino que estaba compuesta por varias formas de expresión intelectual, las que se describen a continuación:

- **Inteligencia lingüística:** Es considerada una de las más importantes. En general se utilizan ambos hemisferios del cerebro y es la que caracteriza a los escritores. El uso amplio del lenguaje ha sido parte esencial para el desarrollo de este tipo de inteligencia.
- **Inteligencia musical:** También conocida como “buen oído”, es el talento que tienen los grandes músicos, cantantes y bailarines. La fuerza de esta inteligencia radica desde el mismo nacimiento y varía de igual manera de una persona a otra. Un punto importante en este tipo de inteligencia es que por fuerte que sea, necesita ser estimulada para desarrollar todo su potencial, ya sea para tocar un instrumento o para escuchar una melodía con sensibilidad.



- Inteligencia lógico-matemática: Quienes pertenecen a este grupo, hacen uso del hemisferio lógico del cerebro y pueden dedicarse a las ciencias exactas. De los diversos tipos de inteligencia, éste es el más cercano al concepto tradicional de inteligencia. En las culturas antiguas se utilizaba éste tipo de inteligencia para formular calendarios, medir el tiempo y estimar con exactitud cantidades y distancias.
- Inteligencia espacial: Esta inteligencia la tienen las personas que pueden hacer un modelo mental en tres dimensiones del mundo o en su defecto extraer un fragmento de él. Esta inteligencia la tienen profesiones tan diversas como la ingeniería, la cirugía, la escultura, la marina, la arquitectura, el diseño y la decoración.
- Inteligencia corporal – kinestésica: Los kinestésicos tienen la capacidad de utilizar su cuerpo para resolver problemas o realizar actividades. Dentro de este tipo de inteligencia están los deportistas, cirujanos y bailarines. Una aptitud natural de este tipo de inteligencia se manifiesta a menudo desde niño.
- Inteligencia intrapersonal: Este tipo de inteligencia nos permite formar una imagen precisa de nosotros mismos; nos permite poder entender nuestras necesidades y características, así como nuestras cualidades y defectos. Y aunque se dijo que nuestros sentimientos si deben ayudar a guiar nuestra toma de decisiones, debe existir un límite en la expresión de estos. Este tipo de inteligencia es funcional para cualquier área de nuestra vida.
- Inteligencia interpersonal: Este tipo de inteligencia nos permite entender a los demás. Está basada en la capacidad de manejar las relaciones humanas, la empatía



con las personas y el reconocer sus motivaciones, razones y emociones que los mueven. Esta inteligencia por sí sola es un complemento fundamental de las anteriores, porque tampoco sirve de nada si obtenemos las mejores calificaciones, pero elegimos mal a nuestros amigos y en un futuro a nuestra pareja. La mayoría de las actividades que a diario realizamos dependen de este tipo de inteligencia, ya que están formadas por grupos de personas con los que debemos relacionarnos. Por eso es indispensable que un líder tenga este tipo de inteligencia y además haga uso de ella.

- **Inteligencia naturalista-pictórica:** Este tipo de inteligencia es utilizado al observar y estudiar la naturaleza. Los biólogos son quienes más la han desarrollado. La capacidad de poder estudiar nuestro alrededor es una forma de estimular este tipo de inteligencia, siempre fijándonos en los aspectos naturales con los que vivimos. Esta inteligencia se añadió en 1995; por lo tanto, antes se hablaba de los 7 tipos de inteligencia de Gardner.

### **2.2.3. Inteligencia Emocional**

En la historia de la humanidad siempre estuvo presente la curiosidad e inquietud por conocerse a sí mismo. Por ello la frase célebre de Sócrates que está tallada en el año 430 A.C. en el templo de Apolo en Delfos: “Conócete a ti mismo y conocerás al Universo y a los dioses”, es una representación de la inquietud que ha estado presente a largo de la historia del hombre, el conocerse a sí mismo como un medio de perfeccionamiento, ha sido uno de los principales aspectos del ser humano.

Fue así que el concepto inteligencia emocional fue desarrollándose gradualmente, siendo estudiado por expertos como Howard Gardner, John Mayer y Peter Salovey, Reuven BarOn, Daniel Goleman, etc., quienes han ido aportando significativamente al



entendimiento de este nuevo concepto así como el grado de la importancia de su aplicación en los distintos ámbitos de la realidad actual.

### **2.2.3.1. Definición**

Mayer, J. y Salovey, P. (1990; 1993), definen lo siguiente: La inteligencia emocional es un tipo de inteligencia social que implica la capacidad de monitorear emociones propias y ajenas, para discriminar entre ellas y utilizar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno.

El Dr. Goleman, en su libro *La Inteligencia Emocional*, el cual se convirtió en un *Best Seller*, afirma que la inteligencia emocional es un conjunto de “habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar mostrar empatía y abrigar esperanzas”.

BarOn, R. (1997) (citado por Ugarriza, 2001, p. 131), define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio.

Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

De acuerdo a las definiciones dadas por los autores citados, se entiende que la inteligencia emocional es la capacidad humana para identificar y entender las emociones y sentimientos propios y ajenos para poder canalizarlos eficientemente en el desenvolvimiento personal y profesional.



### 2.2.3.2. *Antecedentes de la inteligencia emocional*

Fernández, M. (2013, p. 7) nos describe:

Los antecedentes de la inteligencia emocional tienen que rastrearse en las obras que se ocupan de la inteligencia y de la emoción. Éstos son los dos componentes básicos de inteligencia emocional, que como descriptor se está utilizando solamente a partir de la segunda mitad de la década de los noventa.

Por lo que respecta a los antecedentes centrados en la inteligencia, nos hemos referido a ellos en los apartados anteriores al tratar de la inteligencia académica, inteligencia práctica, inteligencia social y la teoría de las inteligencias múltiples. A continuación vamos a referirnos preferentemente a los antecedentes centrados en la emoción.

Como antecedentes encontramos los enfoques del *counseling* que han puesto un énfasis en las emociones. Particularmente la psicología humanista, con Gordon Allport, Abraham Maslow y Carl Rogers, que a partir de la mitad del siglo XX ponen un énfasis especial en la emoción. Después vendrá la psicoterapia racional-emotiva de Albert Ellis y muchos otros, que adoptan un modelo de *counseling* y psicoterapia que toma la emoción del cliente *hic et nunc* como centro de atención. La influencia de la psicología humanista en la orientación se ha puesto de relieve en múltiples obras y en este mismo proyecto hacemos referencia a ello. Este enfoque defiende que cada persona tiene la necesidad de sentirse bien consigo misma, experimentar las propias emociones y crecer emocionalmente. Poner barreras a este objetivo básico puede conllevar comportamientos desviados. Taylor et al. (1997) al ocuparse de los desórdenes afectivos hacen referencia a algunos aspectos históricos de la inteligencia emocional.



Han de transcurrir veinte años para encontrar otro documento que se refiera a ese concepto. En 1986, W. L. Payne presentó un trabajo con el título de «A study of emotion: Developing emotional intelligence; Self integration; relating to fear, pain and desire» (cit. por Mayer, Salovey y Caruso, 2000). Como podemos observar, en el título aparecía inteligencia emocional. En este documento Payne (1986) plantea el eterno problema entre emoción y razón. Propone integrar emoción e inteligencia de tal forma que en las escuelas se enseñen respuestas emocionales a los niños; la ignorancia emocional puede ser destructiva. Por eso, los gobiernos deberían ser receptivos y preocuparse de los sentimientos individuales. Interesa subrayar que este artículo, uno de los primeros sobre inteligencia emocional del que tenemos referencia, alude a la educación de la misma. En este sentido podemos afirmar que la inteligencia emocional ya en sus inicios manifestó una vocación educativa.

Estos dos últimos documentos prácticamente no tuvieron trascendencia y no se citan (con muy contadas excepciones) en los estudios científicos sobre inteligencia emocional. Sin embargo, podemos suponer que tuvieron una influencia sobre el artículo de Salovey y Mayer (1990), puesto que estos autores son de los pocos (tal vez los únicos) que los citan posteriormente (Salovey, Mayer y Caruso, 2000: 93-96).

En 1985, Bar-On utilizó la expresión EQ (*Emotional Quotient*) en su tesis doctoral. Según explica él mismo, el término EQ fue acuñado en 1980 (Bar-On, 2000: 366). Aunque parece ser que no tuvo una difusión hasta 1997, cuando se publicó la primera versión del *The Emotional Quotient Inventory* (Bar-On, 1997).

El ímpetu del interés por la inteligencia emocional se inició con dos artículos en revistas especializadas (Mayer, DiPaolo y Salovey, 1990; Salovey y Mayer, 1990). Si



bien fue este último el que tuvo mayor resonancia, cuyo título era, precisamente: *Emotional Intelligence* (Salovey y Mayer, 1990).

A veces pasa desapercibido que en 1994 se fundó el CASEL (Consortium for the Advancement of Social and Emotional Learning) con objeto de potenciar la educación emocional y social en todo el mundo.

Fue con el *Best Seller* de Goleman (1995) cuando la inteligencia emocional tuvo una difusión espectacular. Goleman reconoce que se basa en el trabajo de Salovey y Mayer (1990). Como pasó con la emergencia de la orientación, en la cual incidieron una serie de factores que hemos intentado exponer; un análisis del contexto de mediados de los noventa en EE.UU. permite entrever que en el éxito de la obra de Goleman intervinieron una serie de factores que es esclarecedor conocer. Entre ellos se encuentran los siguientes; otros se van citando a lo largo de este trabajo.

Goleman (1995) plantea la clásica discusión entre cognición y emoción de un modo novedoso. Tradicionalmente se ha asociado lo cognitivo con la razón y el cerebro, y por extensión con lo inteligente, positivo, profesional, científico, académico, masculino, apolíneo, Súper-Yo, etc. Mientras que lo emocional se ha asociado con el corazón, los sentimientos, el Ello, lo femenino, lo familiar, la pasión, los instintos, lo dionisiaco, etc. Es decir, lo racional se ha considerado de un nivel superior a lo emocional. Goleman plantea el tema dándole la vuelta, en un momento en que la sociedad está receptiva para aceptar este cambio

Un poco antes de la publicación del libro de Goleman, había causado un impacto social la publicación de la obra *The Bell Curve* (Herrnstein y Murray, 1994), en la cual se pone el dedo en la llaga de la polémica entre igualitarismo y elitismo. Se justifica la importancia del CI para comprender las clases sociales en América y en otras sociedades.



Estos autores defendían la postura elitista. Según ellos, la inteligencia de la gente se distribuye de acuerdo con la curva normal: pocos son muy inteligentes, muchos están en el medio, y unos pocos tienen poca inteligencia. Estas diferencias son difíciles de cambiar. Más adelante toman en consideración la relación entre la inteligencia y la economía, señalando una relación entre baja inteligencia y pobreza o desempleo; mientras que la alta inteligencia se relaciona con empleos bien pagados y con más salud. Poner sobre el papel ideas tan elitistas era provocar la reacción y la controversia. La resonancia fue tan grande, tanto en los *mass media* como en la literatura científica, que hasta se llegó a hablar de *The Bell Curve Wars* (Fraser, 1995). En este ambiente llegó la obra de Goleman (1995), *Emotional Intelligence*, adoptando una postura de reacción al elitismo de *The Bell Curve*. Goleman contrasta la inteligencia emocional con la inteligencia general, llegando a afirmar que la primera puede ser tan poderosa o más que la segunda y que el EQ (emotional quotient) en el futuro substituirá al CI. Pero, lo que es más importante: las competencias emocionales se pueden aprender. Todas las personas pueden aprender inteligencia emocional. Por tanto, todos pueden ser inteligentes. En este sentido, Goleman tomaba la postura igualitaria, frente al elitismo.

Si a esto añadimos que Goleman presentó su obra en un momento en que en el antagonismo entre razón y emoción se habían producido aportaciones importantes a favor de la emoción en los últimos años por parte de la investigación científica (psicología cognitiva, psicología social, neurociencia, psiconeuroinmunología, etc.), algunas de las cuales son recogidas en su obra para difundirlas con un lenguaje periodístico, entenderemos mejor la popularización que a partir de ese momento se produjo de la inteligencia emocional.



Desde entonces la inteligencia emocional ha sido definida y redefinida por diversos autores, tal como queda de relieve en estas mismas páginas. Mayer, Salovey y Caruso (2000) exponen cómo se puede concebir la inteligencia emocional; como mínimo de tres formas: como movimiento cultural, como rasgo de personalidad y como habilidad mental.

Como consecuencia de la obra de Goleman (1995), la inteligencia emocional ha ocupado las páginas de los principales periódicos y revistas de todo el mundo, incluyendo la portada de la revista *Time* (Gibbs, 1995). Ese mismo año, el término *Emotional intelligence* fue seleccionado como expresión más útil de 1995 por la American Dialect Society (1995). Otros datos que explican la consideración de la inteligencia emocional como movimiento se van exponiendo a lo largo de estas líneas. Conviene decir que ésta es la parte de divulgación del tema, que a veces ha producido malentendidos, críticas y reacciones, haciendo que el término inteligencia emocional sea controvertido. A partir de mediados de los noventa se van multiplicando las publicaciones sobre el tema, tanto en revistas especializadas, como en cursos, obras de divulgación, periódicos y revistas. Por lo tanto, la concepción de la inteligencia emocional como rasgo de personalidad significa que se considera como algo importante para adaptarse al ambiente y tener éxito en la vida.

### ***2.2.3.3. Principios de la inteligencia emocional***

Gómez et al., (2000) (citado por Quispe, 2020, p. 27), proporciona unos principios o competencias básicos para que se pueda obtener una correcta inteligencia emocional, las cuales son:

- Autoconocimiento: Capacidad para conocerse uno mismo, saber los puntos fuertes y débiles que todos tenemos.



- Autocontrol: Capacidad para controlar los impulsos, saber mantener la calma y no perder los nervios.
- Automotivación: Habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsado por otros.
- Empatía: Competencia para ponerse en la piel de otros, es decir, intentar comprender la situación del otro.
- Habilidades sociales: Capacidad para relacionarse con otras personas, ejercitando dotes comunicativas para lograr un acercamiento eficaz.
- Asertividad: Saber defender las propias ideas respetando la de los demás, enfrentarse a los conflictos en vez de ocultarlos, aceptar las críticas cuando pueden ayudar a mejorar.
- Pro actividad: Habilidad para tomar la iniciativa ante oportunidades o, responsabilizándose de sus propios actos.
- Creatividad: Competencia para observar el mundo desde otra perspectiva, diferente forma de afrontar y resolver problemas.

#### **2.2.4. Modelos de la Inteligencia Emocional**

Quispe, Y. (2020, p. 28), en su tesis “Relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en los estudiantes de Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2018”, cita los siguientes modelos:



#### **2.2.4.1. Modelo de Goleman**

Goleman (1999), afirma que la Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Auto-conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. Goleman establece la existencia de un Cociente Emocional (CE) que no se opone al Cociente Intelectual (CI) clásico sino que ambos se complementan. Este complemento se manifiesta en las interrelaciones que se producen. Un ejemplo lo podemos observar entre las comparaciones de un individuo con un alto cociente intelectual pero con poca capacidad de trabajo y otro individuo con un cociente intelectual medio y con alta capacidad de trabajo. Ambos pueden llegar al mismo fin, ya que ambos términos se complementan.

Los componentes que constituyen la IE son:

- Auto-conocimiento: es la conciencia que se tiene de los propios estados internos, los recursos e intuiciones, saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. Dentro del auto-conocimiento se encuentran tres subaptitudes: conciencia emocional, auto-evaluación precisa y confianza en uno mismo.
- Autorregulación: es el control de nuestros estados, impulsos internos y recursos internos también es manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. Dentro de la autorregulación existen cinco subaptitudes: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.



- **Motivación:** se explican cómo tendencias emocionales que guían o que facilitan el logro de objetivos, utiliza las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existen cuatro subaptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo. De igual manera, las Aptitudes Sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y subaptitudes.
- **Empatía:** se entiende como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas, percibe lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva. Goleman (1996), plantea cinco subaptitudes: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política.
- **Habilidades sociales:** es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás pero no entendidas como capacidades de control sobre otro individuo, es decir, manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen ocho subaptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo. Es importante acotar que, la anterior teorización, presentada por Goleman, fue cambiando y evolucionando, sobre la base de nuevas investigaciones realizadas, se actualizó el modelo a sólo cuatro componentes o dominios (conciencia de sí mismo, autogestión, conciencia social, y gestión de las relaciones) en donde se encuentran distribuidas dieciocho competencias, las cuales tienen contenidas las veinticinco competencias iniciales.



#### *2.2.4.2. Modelo de Salovey y Mayer*

Mayer y Salovey (1993), señalan que el haber escogido el término “inteligencia” obedece a que muchos problemas intelectuales contienen información emocional que debe ser procesada, y su procesamiento puede ser distinto al que supone una información no emocional. Mayer et al., (1999) a lo largo de diversos trabajos donde analizaron, por un lado, la habilidad de las personas en identificar las emociones con diversos tipos de estímulos, y, por otro lado, la comprensión de emociones en historias, dieron cuenta que los resultados de dichas investigaciones sugerían la idea de que subyacía una habilidad común que se asemejaba a un tipo de inteligencia.

El modelo ha sido reformulado en sucesivas ocasiones desde que en el 1990, Salovey y Mayer introdujeran la empatía como componente. En 1997 y en 2000, los autores realizan sus nuevas aportaciones, que han logrado una mejora del modelo hasta consolidarlo como uno de los modelos más utilizados y por ende, uno de los más populares.

Las habilidades incluidas en el modelo son las siguientes:

- Percepción emocional: habilidad para identificar las emociones en sí mismo y en los demás a través de la expresión facial y de otros elementos como la voz o la expresividad corporal.
- Facilitación emocional del pensamiento: capacidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como el sabor y olor o, usar la emoción para facilitar el razonamiento. En este sentido, las emociones pueden priorizar, dirigir o redirigir al pensamiento, proyectando la atención hacia la información más importante. Por otro lado, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad.
- Compresión emocional: habilidad para resolver los problemas e identificar qué emociones son semejantes.



- Dirección emocional: comprensión de las implicaciones que tienen los actos sociales en las emociones y regulación de las emociones en uno mismo y en los demás.
- Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento personal: habilidad para estar abierto a los sentimientos ya sean positivos o negativos. En resumen, el autor, establece una serie de habilidades internas del ser humano que ha de potenciar, en base a la práctica y la mejora continua.

#### **2.2.4.3. Modelo de Bar-On**

Bar-On (1997), realizó su tesis doctoral de 1988, con el nombre de: “The developmnet of a concept of psychological well-being”, el cual constituyó la base de sus posteriores formulaciones sobre la inteligencia emocional y su medida a través del inventario EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory).

El modelo está compuesto por diversos aspectos: componente intrapersonal, componente interpersonal, componente del estado de ánimo en general, componentes de adaptabilidad, componentes del manejo del estrés y, componente del estado de ánimo en general, éstos a su vez involucran quince factores medidos por el (I-CE).

Según Reuven Bar-On considera los siguientes componentes de la Inteligencia Emocional:

#### **Componente Intrapersonal (CIA):**

Área que reúne los siguientes componentes:

- Comprensión emocional de sí mismo (CM): La habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos.



- Asertividad (AS): La habilidad para expresar sentimientos, creencias, y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.
- Autoconcepto (AC): La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades.
- Autorrealización (AR): La habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo.
- Independencia (IN): Es la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

### **Componente Interpersonal (CIE):**

Área que reúne los siguientes componentes:

- Empatía (EM): La habilidad de percatarse, comprender, y apreciar los sentimientos de los demás.
- Relaciones Interpersonales (RI): La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.
- Responsabilidad Social (RS): La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social.

### **Componente de Adaptabilidad (CAD):**

Área que reúne los siguientes componentes:



- Solución de Problemas (SP): La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.
- Prueba de la realidad (PR): La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo).
- Flexibilidad (FL): La habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

### **Componente del Manejo del Estrés (CME):**

Área que reúne los siguientes componentes:

- Tolerancia al Estrés (TE): La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y pasivamente el estrés.
- Control de Impulsos (CI): La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.

### **Componente del Estado de Ánimo en General (CAG):**

Área que reúne los siguientes componentes:

- Felicidad (FE): La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos.
- Optimismo (OP): La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.



## 2.2.5. Clima organizacional

### 2.2.5.1. Concepto de clima organizacional

Litwin y Stringer (1971), definen el clima organizacional como una característica relativamente estable dentro del ambiente interno de una organización, que es experimentado por sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de un grupo particular en la organización. Además, el clima organizacional tiene características que mantienen una relación con el entorno laboral y tienen cierta durabilidad a pesar de los cambios debidos a situaciones críticas. Esto significa que uno puede confiar en una cierta estabilidad del clima de una organización con cambios relativamente graduales; No obstante, dicha estabilidad puede sufrir alteraciones significativas (Condemayta & Huamani, 2019, p. 49).

Tal como lo define Tagiuri (1968) Clima Organizacional es el Fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, *rotación*, etc.) y en una lógica de interacción para Schneider y Reichers (1983) es una propiedad de la persona y una variable del sistema que permite integrar el sujeto, el grupo y la organización. EL significado que otorga el individuo a la situación está condicionada por el nivel de interacciones que conllevarán la comparación social y al posterior consenso (Palma, 2004).

La interacción de las personas a través de la experiencia laboral, de quienes forman parte de la organización, permite que aquellos elementos característicos y que distinguen a la organización (cultura) sean de manera personal interpretados, valorados y estructurados dentro de los esquemas mentales que orientan su conducta.



Al respecto Palma (2004), indica que en el estudio del Clima Organizacional se debe considerar los siguientes principios:

- Referido a las características del medio ambiente de trabajo.
- Percibidas directa o indirectamente por quienes interactúan en un determinado ambiente social.
- Repercute en el comportamiento laboral.
- Variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Describe características peculiares y distintivas de las organizaciones relativamente permanentes.
- Forma parte de un sistema dinámico en interacción con las estructuras y otras características organizacionales.

#### ***2.2.5.2. Dimensiones del clima organizacional***

Sonia Palma Carrillo, dentro del estudio del Clima Organizacional, considera cinco dimensiones, las cuales son:

##### **Autorrealización**

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

Ejemplo de ítems en esta área son:

- Existen oportunidades de progresar en la institución
- Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse



### **Involucramiento laboral**

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
- Los trabajadores están comprometidos con la organización

### **Supervisión**

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son:

- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan
- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar

### **Comunicación**

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo
- La institución fomenta y promueve la comunicación interna

### **Condiciones Laborales**

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de ítems en esta área son:

- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones



- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo

### ***2.2.5.3. Escalas del clima organizacional***

Fernández Aguado (2006) (citado por Morán, 2015, p. 21), afirma que cuando una persona asiste a un trabajo, lleva consigo diariamente una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué se merece, y qué es capaz de realizar, hacia a dónde debe marchar la empresa, éstos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano; las coincidencias o discrepancias que tenga la realidad diaria, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, van a conformar el clima de la organización. Dentro de las organizaciones pueden existir varios climas organizacionales dados por la relación obrero-patronal en los distintos tipos de trabajo, niveles o departamentos de la empresa, por lo que el clima general está conformado por la sumatoria de las relaciones existentes en todos los niveles de la organización. De acuerdo al mismo autor, a continuación se presta una escala que ejemplifica algunos de los principales climas que pueden encontrarse en una organización:

- Desvinculación: Describe un grupo que actúa mecánicamente; un grupo que “no está identificado” con la tarea que realiza.
- Obstaculización: Se refiere al sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo.
- Esprit: Es una dimensión de espíritu de trabajo. los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.



- Intimidad: Los colaboradores de la organización establecen relaciones sociales con sus compañeros de trabajo, dicha relaciones se fortalecen no solo dentro de la empresa, sino también fuera, lo que permite que el empleado disfrute y valore su trabajo. esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.
- Alejamiento: Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es altamente directiva, insensible a la retroalimentación.
- Énfasis en la producción: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es altamente directiva, insensible a la retroalimentación.
- Empuje: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para hacer mover a la organización, y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.
- Consideración: Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.
- Estructura: Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay.
- Responsabilidad: El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.



- Recompensa: El sentimiento de ser remunerado justa y adecuadamente por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.
- Riesgo: El sentido de probabilidad que algo suceda o no.
- Cordialidad: El sentimiento general de compañerismo que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales, amistosos e informales.
- Apoyo: La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.
- Normas: La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y criterios de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.
- Conflicto: El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren escuchar diferentes opiniones, el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.
- Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.
- Conflicto e inconsecuencia: El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución e instrucciones son contradictorias y no se aplican uniformemente.
- Formalización: El grado en que se regulan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.



- Adecuación de la planeación: El grado en que los proyectos se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.
- Selección basada en capacidad y desempeño: El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en políticas, personalidad, o grados académicos.
- Tolerancia a los errores: El grado en que las equivocaciones se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

#### ***2.2.5.4. Ventajas que aporta el estudio de clima laboral***

Grupo Guatemala (2016) (citado por Soto, 2018, p. 34), afirma que estudiar el clima laboral permite conocer el estado de la empresa como el ambiente de trabajo, el estado de ánimo de los colaboradores, el sentido de pertenencia de los trabajadores, y su aceptación o rechazo a las normas, procedimientos, entre otros.

Algunos de los objetivos por los cuales se realiza un estudio del clima laboral:

- Determina y analiza el estado de la satisfacción laboral de los colaboradores para identificar aspectos que puedan entorpecer el éxito de los resultados programados.
- Identifica fuentes de conflicto que puedan traer resultados inadecuados.
- Evalúa el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica.
- Poder tomar las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones o consolidando las existentes.
- Corregir comportamientos de los directivos y personal dirigente en general.



## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo se propone el enfoque cuantitativo, dicho enfoque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (R. Hernández et al., 2006, p. 15).

La investigación es no experimental porque se observan los fenómenos en su contexto natural sin realizar una manipulación intencional de las variables consideradas; y es de corte transversal o transeccional, el cual según Landero & Gonzáles (2006, p. 89), “son aquellos que miden las variables que se estudian en un solo punto en el tiempo”.

De diseño descriptivo – correlacional, el cual según Vara (2012, p, 203), “evalúa la relación entre dos o más variables e intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras”. Es por eso que se busca identificar el nivel de inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la empresa en estudio para luego determinar la correlación entre ambas variables.

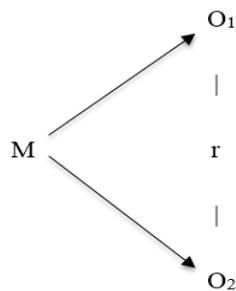
El coeficiente estadístico Rho de Spearman o análisis de correlación de Spearman, “es un método estadístico no paramétrico, que pretende examinar la intensidad de asociación entre dos variables cuantitativas” (Mondragón, 2014). Es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Éste coeficiente es muy útil cuando el número de pares de sujetos (n) que se desea asociar es pequeño (menor de 30). Aparte de permitir conocer el grado de asociación entre ambas variables, con Rho de Spearman es posible determinar la

dependencia o independencia de dos variables aleatorias (Elorza & Medina Sandoval, 1999, citado por Mondragón, 2014).

Para el logro de los objetivos propuestos en el estudio, de acuerdo con la determinación por conocer el grado de influencia entre las variables, se aplicará el coeficiente estadístico de Rho de Sperman, ya que se ajusta a la empleabilidad de una escala de medición de tipo ordinal no paramétrico.

### Figura 1

*Diagrama de Diseño Correlacional.*



**M** = Muestra de investigación

**O<sub>1</sub>** = Observación de la Inteligencia Emocional

**O<sub>2</sub>** = Observación del Clima Organizacional

**R** = Coeficiente de correlación

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

En el presente estudio no se aplica muestra y muestreo, porque se ha considerado a toda la población y no a un subconjunto de la misma; es decir, se aplica un censo poblacional al total de colaboradores de la agencia de viajes All Ways Travel,

considerando como criterio de inclusión el registro en planilla de los colaboradores, cuyo número asciende a 13.

n=13

**Tabla 1**

*Planilla de la Agencia All Ways Travel*

Servicios Turísticos All Ways Travel Titicaca Perú S.A.C.		
N°	Nombre	Cargo
1.	Eliana Pauca del Campo	Dirección general
2.	Vicentina Quispe Quispe	Gerente general
3.	Willy López Román	Gerente de reservas y operaciones
4.	Fernando G. Ponce Huaracha	Asistente de Operaciones
5.	Gladys Jilapa Apaza	Asistente de reservas
6.	Marcia Antonieta Ccota Sucapuca	Ventas
7.	Jorge Casquino Cornejo	Contador
8.	Dyna Esther Vilcanqui Villanueva	Asistente en Contabilidad
9.	Carlos Richard Leardo Suaña	Sistemas
10.	David Llano Mamani	Conductor de planta
11.	Mauro Salas Ticona	Conductor de planta
12.	José Luis Hilasacani Mamani	Guía de planta
13.	Xavier Franz Starz	Traductor / asistente social

**Fuente:** Adaptado de Planilla de la Agencia All Ways Travel.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Como técnicas de recolección de datos para del presente estudio se aplicarán dos encuestas para la evaluación psicométrica del personal de la agencia de viajes All Ways Travel.

### 3.3.1. Inventario de Inteligencia Emocional de Bar On (Ice)

**Tabla 2**

*Ficha Técnica Nelly Ugarriza*

FICHA TÉCNICA	
El Nombre original	EQ-I Bar On Emotional Quotient Inventory
Autor	Bar On
Procedencia:	Toronto-Canadá
Adaptación Peruana:	Nelly Ugarriza Chavez.
Tipo de administración	Individual y/o colectiva
Tipo	Cuadernillo
Duración	Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos. Colaboradores de la agencia de viajes <i>All Ways Travel</i> .
Aplicación	A partir de los 16 años en adelante (que presenten un nivel lector de 6° grado de primaria).
Puntuación	Calificación manual y/o computarizada.
Significación:	Estructura factorial: 1 CE-T – 5 factores componentes – 15 Sub componentes. En este estudio de investigación para dar valoración a la inteligencia emocional de una unidad en estudio.
Usos:	Educacional, clínico, jurídico, médico, laboral y en la Investigación.
Tipificación	Baremos peruanos
Materiales	Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, hoja de respuestas, plantilla de corrección, hoja de resultados y de perfiles (A, B).
Confiabilidad	Alfa de Cronbach (Consistencia interna) = ,85

**Fuente:** Adaptación de Ficha técnica de Nelly Ugarriza (2001)

La prueba trabaja, evaluando las habilidades emocionales y sociales. El formato usado de la prueba consta de 133 ítems y está integrada por 15 subcomponentes, con 7 a

11 ítems por subcomponentes. Para esto se crearon 5 factores o componentes, compuestos por los tipos similares de los subcomponentes:

El primer componente Intrapersonal; mide los subcomponentes de comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia. El segundo componente interpersonal, mide la empatía, las relaciones interpersonales y responsabilidad social. El componente de adaptabilidad, mide las áreas de solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad. Como penúltimo componente el manejo de estrés, mide la tolerancia al estrés y el control de impulsos. Y el último componente, el estado de ánimo en general mide los subcomponentes que son; felicidad y optimismo.

Los puntajes de calificación y su significancia son: 1 = Rara vez, 2 = Pocas veces es mi caso, 3 = A veces es mi caso, 4 = Muchas veces es mi caso, 5 = Siempre es mi caso

### 3.3.2. Escala Clima Laboral (CL - SPC)

#### Tabla 3

*Ficha Técnica CL – SPSC de Sonia Palma Carrillo.*

FICHA TÉCNICA	
Nombre de la Escala	Clima Laboral CL-SPC
Autor	Sonia Palma Carrillo
Administración	Individual o colectiva Duración: 15 a 30 minuto aproximadamente
Aplicación	Trabajadores con dependencia laboral
Significación	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, <i>Comunicación</i> y <i>Condiciones Laborales</i> .
Tipificación	Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.



**Fuente:** Adaptación de Ficha Técnica CL – SPSC de Sonia Palma Carrillo (2004).

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión fina un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada; para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema computarización para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria.

### **3.3.3. Validez de los instrumentos**

Validez del instrumento EQ - I Baron Emocional Quotient Inventory se han realizado diversos estudios sobre la validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, divergente de grupo criterio, discriminante y validez predictiva; conducidos en seis países en los últimos 17 años, demostrando la eficiencia del inventario.



En la adaptación peruana realizada por Ugarriza (2001) por medio de la validez de contenido, divergente, contrastación.

De la misma manera se tiene la validez del instrumento de clima organizacional de Sonia Palma Carrillo (SPC) donde este cuestionario al inicio tuvo 66 ítems que fue sometido al test de Keiser Meyer Olkin alcanzando un nivel favorable lo que asegura la adecuación de los efectos de análisis factorial. Posteriormente realizaron el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final de instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas ( $\alpha.05$ ) entre los cinco factores de Clima organizacional confirmando la validez del instrumento.

#### **3.3.4. Confiabilidad de los instrumentos**

Con relación a la confiabilidad retest, Baron (1997, p.23) refiere a que la estabilidad del I-CE a través del tiempo revela un coeficiente de estabilidad promedio de 0,85 estos valores significan que hay una buena consistencia, así mismo para el trabajo de investigación se calculó la confiabilidad o la consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach al retest con el 10% de la muestra, obteniendo un resultado de 0,88, permite concluir que presenta un buen nivel de estabilidad o consistencia interna.

Por otro lado la confiabilidad del instrumento de clima organizacional de Sonia Palma Carrillo se desarrolló a través de los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el programa del SPSS y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttmanse que estima la confiabilidad, evidenciando correlaciones de 0,97 y 0,90 respectivamente; lo que permitirá una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable, y para la investigación se calculó la confiabilidad o la consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach al retest con el 10% de la muestra,



obteniendo un resultado de 0,86, permite concluir que presenta un buen nivel de estabilidad o consistencia interna.

### **3.3.5. Técnicas de procesamiento de la información**

- Se elaboró una base de datos en el programa Excel, para ser trabajado en el programa SPSS.
- Se agruparon los datos por componentes (variable IE) y se categorizaron las variables para ser analizados.
- Se elaboraron tablas de frecuencia y porcentajes para ambas variables (de acuerdo a requerimientos).
- Se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para las variables Inteligencia Emocional y sus componentes, y la variable Clima Organizacional.
- Se establece finalmente los niveles, frecuencia y porcentaje de la Inteligencia Emocional total así como el total de sus componentes, y el Clima Organizacional total.

### **3.3.6. Principios Éticos**

- El estudio contó con el permiso de la directora de la empresa.

#### **Principio de Beneficencia**

- Se informaron a los participantes del estudio acerca de los objetivos y propósito del mismo, así como de sus beneficios y posibles inconvenientes que se puedan presentar.

#### **Principio de Respeto a la dignidad humana**

- Los participantes tuvieron la libertad de participar en el presente estudio en forma voluntaria.



### **Principio de anonimato**

- Los datos se obtuvieron de manera anónima, y sólo fueron utilizados para la presente investigación.

### **Principio de ética**

- Se informó a los participantes que los datos obtenidos en el presente serían guardados de forma confidencial y que sólo los investigadores tendrían acceso a los mismos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla 4**

*Género de los Colaboradores.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
<b>Masculino</b>	8	61.5%
<b>Femenino</b>	5	38.5%
<b>Total</b>	13	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo a encuestas

**Interpretación:** En cuanto al sexo, el 61.5% son de sexo masculino y el restante 38,5% son de sexo femeninos. Se observa, por lo tanto, una mayor presencia del sexo masculino.

**Tabla 5**

*Edad de los Colaboradores*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
<b>Menor de 25 años</b>	1	7.7%
<b>De 25 a 35 años</b>	3	23.1%
<b>De 35 a 45 años</b>	4	30.8%
<b>De 45 años a más</b>	5	38.5%
<b>Total</b>	13	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo a encuestas

**Interpretación:** Al analizar los resultados sociodemográficos de los colaboradores de la Agencia de viajes y turismo All Ways Travel, se observa que el 7.7% tienen la edad menor de 25 años, el 23.1% tienen edades comprendidas entre los 25 y 35

años, mientras que 30.8% tienen las edades entre 35 y 45 años, y finalmente el 38.5% que tienen las edades comprendidas a partir de los 45 años en adelante.

**Tabla 6**

*Tiempo de Trabajo en la Empresa*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Menos de 3 años</b>	4	30.8%
<b>Entre 5 a 10 años</b>	4	30.8%
<b>Más de 10 años</b>	5	38.5%
<b>Total</b>	13	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo a encuestas aplicadas.

**Interpretación:** Al analizar los resultados sobre el tiempo de trabajo de los colaboradores de la agencia de viajes All Ways Travel, se observa que el 30.8% trabaja menos de 3 años en la empresa, mientras que el 30.8%, entre los 5 a 10 años y finalmente el 38.5% viene trabajando más de 10 años.

**Objetivo 1:** Identificar el nivel de Inteligencia Emocional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.

**Tabla 7**

*Distribución Numérica y Porcentual de la Inteligencia Emocional*

Nivel de Inteligencia Emocional	Frecuencia	Porcentaje
<b>Promedio</b>	1	7.7 %
<b>Alta</b>	10	76.9 %
<b>Muy Alta</b>	2	15.4 %
<b>Total</b>	13	100.0 %

**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta Bar-On ICE aplicada a los colaboradores de la agencia All Ways Travel Puno.

**Interpretación:** Conforme a los resultados ilustrados en la Tabla 7 según a la encuesta aplicada de Bar-On Ice y considerando las cinco dimensiones de medición de la Inteligencia Emocional, el 7.7 % de los encuestados presentan un nivel promedio de Inteligencia Emocional, el 76.9 % un nivel alto y el 15.4 % muestran un nivel muy alto, lo cual implica que los colaboradores poseen una capacidad alta de motivación, de control de impulsos y de regulación de los estados de ánimos tanto propios como de las demás personas.

**Objetivo 2:** Identificar el nivel del Clima Organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel, Puno – 2020.

**Tabla 8**

*Distribución Numérica y Porcentual del Clima Organizacional*

Nivel de Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
<b>Promedio</b>	1	7.7%
<b>Favorable</b>	6	46.2%
<b>Muy Favorable</b>	6	46.2%
<b>Total</b>	13	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta CL-SPC aplicada.

**Interpretación:** Conforme a los resultados ilustrados en la Tabla 8 se puede evidenciar el 7.7% de los encuestados percibe el Clima Organizacional con un nivel Promedio, el 46.2% lo percibe como Favorable y el 46.2%; en un nivel Muy favorable, lo cual evidencia un óptimo desempeño y actitud de los trabajadores hacia la organización.



**Tabla 9**

*Nivel Porcentual de las Cinco Dimensiones de la Inteligencia Emocional*

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Intrapersonal	Muy baja	0	0%
	Baja	0	0%
	Promedio	10	76.9 %
	Alta	3	23.1%
	Muy Alta	0	0%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>
Interpersonal	Muy baja	0	0%
	Baja	0	0%
	Promedio	0	0%
	Alta	11	84.6%
	Muy Alta	2	15.4%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>
Adaptabilidad	Muy baja	0	0%
	Baja	0	0%
	Promedio	0	0%
	Alta	11	84.6%
	Muy Alta	2	15.4%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>
Manejo del estrés	Muy baja	0	0.00%
	Baja	2	15.4%
	Promedio	8	61.5%
	Alta	3	23.1%
	Muy Alta	0	0%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>
Estado de ánimo general	Muy baja	0	0%
	Baja	0	0%
	Promedio	0	0%
	Alta	11	84.6%



---

Muy Alta	2	15.4%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>

---

**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada a los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel.

**Interpretación:** Conforme a los resultados ilustrados en la Tabla 9, obtenidos de la encuesta aplicada de Bar-On Ice, tomando en cuenta sus cinco dimensiones de medición de la Inteligencia Emocional, se hallan los siguientes resultados:

- Intrapersonal: El 76.9 % de los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel poseen un nivel promedio de Inteligencia Emocional y el 23.1% un nivel alto.
- Interpersonal: El 84.6% de los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel poseen un nivel alto de Inteligencia Emocional y el 15.4% un nivel muy alto de aceptación de acuerdo a la percepción obtenida.
- Adaptabilidad: El 84.6% de los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel poseen un nivel alto de Inteligencia Emocional y el 15.4% un nivel muy alto.
- Manejo de estrés: El 15.4% de los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel poseen un nivel bajo de inteligencia emocional, un 61.5% posee un nivel promedio y el 23.1% un nivel alto.
- Estado de Ánimo en General de ánimo: El 84.6% de los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel poseen un nivel alto y el 15.4% posee un nivel muy alto.

**Objetivo 3:** Establecer la relación entre el Componente Intrapersonal y el Clima Organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.

**Tabla 10**

*Relación Entre el Componente Intrapersonal y el Clima Organizacional*

Correlación de Spearman (Rho)		Clima Organizacional	Componente Intrapersonal
Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,570*
	Sig. (bilateral)		0,042
	N	13	13
Componente Intrapersonal	Coeficiente de correlación	0,570*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,042	
	N	13	13

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

**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada a los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel.

**Interpretación:** En la Tabla 10 se muestran los resultados para encontrar la correlación entre el componente Intrapersonal y la variable Clima Organizacional de los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno; el resultado según coeficiente de correlación de Spearman es 0,570\* y el nivel de significancia es menor a 0.05 (0.042), por lo tanto, existe correlación positivo media entre las variables analizadas.

**Objetivo 4:** Determinar la relación entre el componente interpersonal y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.

**Tabla 11***Relación Entre el Componente Interpersonal y el Clima Organizacional*

Correlación de Spearman (Rho)		Clima Organizacional	Componente Interpersonal
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.444
	Sig. (bilateral)		0.129
	N	13	13
Componente Interpersonal	Coefficiente de correlación	0.444	1.000
	Sig. (bilateral)	0.129	
	N	13	13

**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada a los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel.

**Interpretación:** Según la Tabla 11 se evidencia que no existe una correlación entre el Componente Interpersonal y el Clima Organizacional de los colaboradores de la agencia de viajes All Ways Travel, siendo el nivel de significancia mayor a 0.05 ( $p=0.129$ ).

**Objetivo 5:** Determinar la relación entre el componente adaptabilidad y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.

**Tabla 12***Relación Entre el Componente Adaptabilidad y el Clima Organizacional*

Correlación de Spearman (Rho)		Clima Organizacional	Componente Adaptabilidad
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.444
	Sig. (bilateral)		0.129

	N	13	13
Componente adaptabilidad	Coefficiente de correlación	0.444	1.000
	Sig. (bilateral)	0.129	
	N	13	13

**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada a los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel.

**Interpretación:** En la tabla 12 se evidencia que no existe una correlación entre el Componente de Adaptabilidad y el Clima Organizacional de los colaboradores de la agencia de viajes All Ways Travel, siendo el nivel de significancia mayor a 0.05 ( $p=0.129$ ).

**Objetivo 6:** Determinar la relación entre el componente manejo del estrés y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.

**Tabla 13**

*Relación Entre el componente Manejo de Estrés y el Clima Organizacional*

Correlación de Spearman (Rho)		Clima Organizacional	Componente Manejo de Estrés
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.371
	Sig. (bilateral)		0.212
	N	13	13
Componente Manejo de Estrés	Coefficiente de correlación	0.371	1.000
	Sig. (bilateral)	0.212	
	N	13	13

**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada a los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel.

**Interpretación:** En la tabla 13 se evidencia que no existe una correlación entre la Dimensión Manejo de Estrés de la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional de los colaboradores de la agencia de viajes All Ways Travel, obteniéndose como resultado el nivel de significancia mayor a 0.05 ( $p=212$ ).

**Objetivo 7:** Determinar la relación entre el componente estado de ánimo en general y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.

**Tabla 14**

*Relación Entre Estado de Ánimo General y Clima Organizacional*

Correlación de Spearman (Rho)		Clima Organizacional	Componente Estado de Ánimo General
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.444
	Sig. (bilateral)		0.129
	N	13	13
Componente Estado de Ánimo General	Coefficiente de correlación	0.444	1.000
	Sig. (bilateral)	0.129	
	N	13	13

**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada a los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel.

**Interpretación:** Según la tabla 14 se evidencia que no existe una correlación entre el Componente Estado de Ánimo General y el Clima Organizacional de los colaboradores de la agencia de viajes All Ways Travel, siendo el nivel de significancia mayor a 0.05 ( $p=0.129$ ).

#### 4.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

- Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

- Diseño estadístico: Correlación de Rho de Spearman

**Regla de decisión:**

- Si  $\rho < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula.
- Si  $\rho > 05$  entonces se acepta la hipótesis nula.

**4.1.1. Planteamiento de hipótesis**

- **H<sub>i</sub>**: Existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.
- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.

**Tabla 15**

Correlación Entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional.

Correlación de Spearman (Rho)		Inteligencia Emocional	Clima Organizacional
Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1.000	0.622*
	Sig. (bilateral)		0.023
	N	13	13
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	0.622*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.023	
	N	13	13

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



**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada a los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel.

#### **4.1.2. Decisión estadística**

Al aplicarse el coeficiente de correlación Rho de Spearman se encontró un nivel de significancia  $p = 0.023 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir que sí existe una relación entre la inteligencia Emocional y el Clima Organizacional de los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel, Puno -2020. Además, se obtuvo una relación de  $r = 0.622$ , que nos indica una correlación con una tendencia positiva media.

#### **4.1.3. Conclusión estadística**

Se concluye que sí existe relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel, Puno - 2020.

### **4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Este estudio se centra en determinar si existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en colaboradores de la agencia de viajes y turismo All Ways Travel de Puno.

Existen varias investigaciones en el ámbito de gestión de organizaciones, dentro de la misma, algunas de las variables más estudiadas son, la inteligencia emocional y el clima organizacional; diferentes estudios evidencian que existe relación entre ambas variables, y otras por el contrario muestran que ambas variables pueden funcionar de manera independiente.



A nivel descriptivo los resultados de la variable Inteligencia emocional (Tabla 7) muestran que el 76.9% de los que pertenecen a la muestra tienen un nivel alto, el 15.4% pertenecen al nivel muy alto y un 7.7 % un nivel promedio; esto significa que un número considerable de colaboradores se caracterizan por contar con habilidades emocionales desarrolladas, lo que les permite adaptarse adecuadamente al ambiente laboral de la empresa y responder ante las demandas del mismo. Los resultados obtenidos guardan relación con los resultados encontrados por Manrique & Olivera (2019), en su investigación aplicada a los colaboradores de una empresa del sector educativo, identificó que la mayoría de los colaboradores (52.83%) se ubican en un nivel Alto de Inteligencia emocional, y el 35.85% en un nivel Muy alto. Asimismo, Condemayta y Huamaní (2019) en su investigación “Influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional en las agencias minoristas del cercado de Arequipa, 2019”, identificaron que un 71.3% presentaban un nivel promedio de inteligencia emocional, mal desarrollada 14.8% y muy bien desarrollada un 13.9%.

Respecto al resultado ilustrado en la Tabla 9 acerca del componente de IE Intrapersonal, el 76.9% de los evaluados presenta un nivel promedio; en el componente IE Interpersonal, el 84.6% muestra un nivel alto; en el componente de IE Adaptabilidad el 84.6% de los evaluados presenta un nivel alto; por su parte, el 61.5% en el componente de IE Manejo del Estrés muestra un nivel promedio; por último, en el componente de IE Estado de Ánimo General el 84.6% presenta un nivel alto. Estos resultados se asocian parcialmente con la investigación de Miyashima, (2019), en Pimentel – Lambayeque, estudio que se aplicó a los Colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci en los resultados de las dimensiones de Inteligencia Emocional de manera independiente, se determinó que la inteligencia Intrapersonal es la que muestra un nivel bajo en un 100%, seguido de la inteligencia Interpersonal el cual muestra un nivel muy desarrollada con un 57.6%; en la



Dimensión Adaptabilidad se observa que un 75.8% presenta un nivel bajo; en la Dimensión Manejo de Estrés el 57.6% tiene un nivel promedio; finalmente, la dimensión Estado de Ánimo en General con un 72.7% muestra un nivel bajo.

En los niveles de Clima Organizacional, en la Tabla 8, se encontró que el 46.2 % percibe un nivel muy favorable del Clima Organizacional, el 46.2% percibe un nivel favorable y un 7.7% percibe el clima en un nivel promedio; estos resultados se asocian con los encontrados por Miyashima (2019), quien en su investigación en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci en Lambayeque, encuentra que un 60.6% percibe un clima favorable, mientras que un 21.2% percibe un clima medio y un 18.2% percibe el clima como muy favorable. Por otro lado, Condemayta y Huamaní (2019), al estudiar la influencia de la Inteligencia en el Clima Organizacional en las agencias minoristas del cercado de Arequipa, identificaron que el 60% percibe el clima como medio, el 20% como desfavorable y el 19.1% como favorable. Con estos resultados se señala que el nivel de Clima Organizacional identificado en este estudio constituye una muestra positiva del ambiente de trabajo existente en la empresa, identificándose una oportunidad para trabajar y potenciar la gestión interna para que éste contribuya en el desempeño laboral eficiente del talento humano.

Entre los principales objetivos de esta investigación se proponía comprobar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional de los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel, Puno -2020. Según los resultados hallados, se logró establecer la correlación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, al ser el coeficiente de Correlación (Rho) 0.622, el cual indica que existe un grado de correlación Positivo media, con un nivel de significancia o riesgo  $0,023 < 0.05$ . Esto implica que, a mayor nivel de Inteligencia Emocional de los colaboradores de la



agencia en estudio, percibirán un mejor Clima Organizacional dentro de la empresa en la cual se desempeñan.

Al analizar los datos obtenidos y las relaciones entre los cinco componentes de la variable Inteligencia Emocional con la variable Clima Organizacional, se halló una relación positiva – media entre el componente Intrapersonal y Clima Organizacional ( $r=0.570$ ), mientras que en las Tabla 11, 12, 13 y 14 los resultados muestran que no existe correlación entre los componentes de la inteligencia emocional: Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo de Estrés y Estado de Ánimo General con el Clima Laboral, ya que la significancia entre estos es mayor a 0.05, en cada una de las correlaciones. Estos resultados se asemejan con la investigación aplicada por Miyashima (2019), en el cual se evidencia la ausencia de correlación entre los componentes Intrapersonal, Interpersonal y estado de Ánimo General con los factores del Clima Laboral, sin embargo, se identificó una relación positiva baja entre los componentes adaptabilidad y Manejo de Estrés de la Inteligencia Emocional con el factor de Involucramiento Laboral del clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci. Esto evidencia que los componentes de Inteligencia Emocional no condicionan al Clima Organizacional en igual medida; por otro lado, también hay que tener en cuenta que existen otros estudios cuyos resultados ponen de manifiesto que la inteligencia emocional participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional, así lo afirma Arredondo (2008).



## V. CONCLUSIONES

### Conclusión general

- Conforme a los resultados obtenidos, existe relación entre las variables Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020; dado que el nivel de significancia calculada es  $p < 0.023$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.622, por ello se determina que sí existe relación positiva media entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. (**ver Tabla 15**)

### Conclusiones específicas

- Conforme a los resultados obtenidos, se determinó que el 7.7% de los colaboradores de la Agencia de viajes y turismo All Ways Travel presentan un nivel promedio de Inteligencia Emocional, el 76.9% un nivel alto y el 15.4% un nivel muy alto; esto implica que los colaboradores poseen una capacidad alta de motivación, de control de impulsos y de regulación de los estados de ánimo tanto propios como los ajenos. (**Ver tabla 7**)
- Conforme a los resultados obtenidos, se determinó que el 7.7% de los colaboradores de la Agencia de viajes y turismo All Ways Travel presentan un nivel promedio de Clima Organizacional, un 46.2%, un nivel favorable, y un 46.2% un nivel muy favorable; lo cual evidencia un óptimo desempeño y actitud de los trabajadores hacia la organización. (**ver Tabla 8**)
- Conforme a los resultados obtenidos, se determinó que existe una relación positivo – media entre el componente Intrapersonal y el Clima Organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno –



2020; dado que el nivel de significancia calculada es  $p < 0.042$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene el valor de 0.570, considerando entonces que a mayor habilidad para entender y aceptar sus propias emociones y gestionarlos eficientemente mejor será su percepción del clima dentro de la organización. **(ver Tabla 10)**

- Conforme a los resultados obtenidos, se determinó que no existe relación entre el componente Interpersonal y el Clima Organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020; puesto que el nivel de significancia calculada es  $p > 0.129$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.444; es decir, que la aceptación de las emociones y estados de ánimo de los demás no tiene una relación directa con el clima organizacional. **(ver Tabla 11)**
- Conforme a los resultados obtenidos, se determinó que no existe relación entre el componente Adaptabilidad y el Clima Organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020; dado que el nivel de significancia es  $p > 0.129$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.444, por ello se concluye que la presencia de una actitud para solucionar problemas, ser objetivos y realistas, es independiente de la percepción del clima organizacional. **(ver Tabla 12)**
- Conforme a los resultados obtenidos, se determinó que no existe relación entre el componente Manejo del Estrés y el Clima Organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020; dado que el nivel de significancia calculada es  $p > 0.212$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.371, lo cual evidencia la inexistencia de relación



entre la habilidad para sobrellevar situaciones adversas y el clima organizacional.

**(ver Tabla 13)**

- Conforme a los resultados obtenidos, se determinó que no existe relación entre el componente Estado de Ánimo en General y el Clima Organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020; dado que el nivel de significancia calculada es  $p > 0.129$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.444; lo cual indica que el optimismo, satisfacción y gratitud con la vida por parte del colaborador es independiente de su percepción del clima organizacional. **(ver Tabla 14)**



## VI. RECOMENDACIONES

- Reconociendo que la investigación realizada es un tema controvertido, se recomienda a los futuros investigadores efectuar exploraciones afines a la inteligencia emocional y clima organizacional en muestras significativas en las distintas ramas del sector turismo para contrastar los resultados y determinar la afirmación o negación de la relación entre dichas variables.
- Las empresas, dentro de sus procesos de selección de talento humano, pueden considerar la evaluación de la competencia Inteligencia Emocional como aspecto clave dentro de este proceso.
- Propiciar la capacitación en la temática del clima organizacional de las empresas del sector turismo para el personal directivo, a fin de proveerlos de herramientas sociales, destrezas y habilidades que les permita ser capaces de manejar y propiciar un clima óptimo en las empresas que direccionan.
- Se recomienda a los gerentes de las empresas del sector turismo, capacitar a los trabajadores mediante conferencias informativas sobre la temática de inteligencia emocional y la importancia de su desarrollo dentro de las organizaciones, considerando sus cinco dimensiones, de tal forma que los colaboradores no solo posean habilidades técnicas sino también emocionales con las cuales se logren los objetivos de la organización.
- En cuanto al componente manejo del estrés se recomienda la implementación de talleres especializados en temas de control de impulsos y tolerancia ante situaciones difíciles, con la finalidad de que los colaboradores fortalezcan el autocontrol durante su desempeño profesional.



- Se recomienda enfatizar la temática inteligencia emocional durante las imparticiones de clases dentro de la Escuela Profesional de Turismo por ser un tema importante dentro de esta especialidad.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza, M. (2018). *La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del gobierno regional de Puno 2017*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Arredondo, D. (2018). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del hospital "Félix Mayorca Soto"*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Castillo, L., & De la Cruz, F. (2017). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la agencia de viajes Castle Travel de la ciudad de Arequipa, 2017*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Catacora, H. (2018). *Influencia del clima organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) en la sostenibilidad empresarial de la asociación peruana de agencias de viajes y turismo (APAVIT) - Puno 2017*. San Martín de Porres.
- Chanducas, J., & Gaitán, Y. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018*. Universidad Cesar Vallejo, La Libertad.
- Condemayta, M., & Huamani, F. (2019). *Influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional en las agencias minoristas del mercado de Arequipa, 2019*. Universidad Nacional San Agustín, Arequipa.
- Cotrina, M. (2019). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera - Lambayeque 2019*. Universidad Señor de Sipán, Lambayeque.



- De la Torre, B. (2019). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll s.a. en el año 2018 – Lima*. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Duque, J., García, M., & Hurtado, A. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo*. 33(36), 250–260.
- Fernández, M. (2013). La inteligencia Emocional. *Revista de Claseshistoria*.
- Gamboa, G. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-Matec S.A.S*. Fundación universitaria Los Libertadores, Bogotá D. C.
- Goleman, D. (2000). *Inteligencia emocional*. Ediciones B Argentina S.A.
- Guevara, E. (2015). *El clima organizacional de los trabajadores administrativos del ministerio público distrito fiscal puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2013 - 2014*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2474/Guevara\\_Guevara\\_Edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2474/Guevara_Guevara_Edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, L. (2014). *Inteligencia emocional y servicio al cliente (estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la cooperativa Salcajá R . L .)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta Edición). McGraw-Hill, México.  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia->



[de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf](#)

- Landero, R., & Gonzáles, M. (2006). *Estadística con SPSS y metodología de la investigación - Heavy Ccleared 2.pdf*. Editorial TRILLAS.
- Manrique, A. & Olivera, C. (2019) *Inteligencia emocional y clima laboral de los colaboradores de una empresa del sector educativo*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1993). *The Intelligence of Emotional Intelligence*. *Intelligence* 17, 433–442.
- Miyashima, L. (2019) *Relación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Montoya, Y. (2015). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Morán, S. (2015). *Clima Organizacional para el personal de un hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zacapa*. Universidad Rafael Landívar facultad de Humanidades, Zacapa.
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8 (1), 98-104.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Manual Primera Edición, Lima.
- Pelekaes, C., Nava, A., & Tirado, L (2017). *Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES*. Universidad



Rafael Belloso Chacín.

Porras, C. (2020). *Hosteltur*. Enero. <https://www.hosteltur.com/133964-el-turismo-mundial-registro-1500-millones-de-viajeros-en-2019.html>

Quiñonez, L. (2017). *Inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes de la escuela profesional de educación secundaria, 2016*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

Quispe, Y. (2020). *Relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en los estudiantes de educación primaria de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2018*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

Rojas, F. (2019). *Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017*. Universidad César Vallejo, San Martín.

Romero, H. (2016). *Inteligencia emocional y clima organizacional (Estudio realizado con los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades.

Soto, K. (2018). *Clima Laboral Y Su Influencia En La Satisfacción Del Personal Del Hotel Royal Inn, De La Ciudad De Puno 2015*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

Tarapa, C. (2019). *Nivel de inteligencia emocional de las estudiantes de la Escuela profesional de educación inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno en el periodo 2018 – II*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.



- Ubaldo, M. (2017). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de la institución educativa Virgen de las Mercedes Jangas- Huaraz, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ( I-CE ) en una muestra de Lima Metropolitana*. Redalyc, 4, 129–160.
- Vara, A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa*. Universidad César Vallejo.
- Varas, M. (2014). *Facultad de medicina humana escuela profesional de psicología*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Villareal, G. (2017). *Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana*. Universidad San Martín de Porres.
- Yuctor, M., & Salazar, D. (2019). *Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca*. 15, 82–92.

ANEXOS

ANEXO A

Matriz de Consistencia

ENUNCIADO: Inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en la agencia de viajes y turismo All Ways Travel Puno – 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en la agencia de viajes y turismo All Ways Travel Puno – 2020?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.	Existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.	<p>V. I.: Inteligencia Emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Componente Intrapersonal</li> <li>- Componente Interpersonal</li> <li>- Componente de Adaptabilidad</li> <li>- Componente del Manejo del estrés</li> </ul>	<p>Método:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuantitativo</li> <li>- Descriptivo</li> </ul> <p>Correlacional</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BarOn ICE (para la medición de la Inteligencia Emocional)</li> <li>- CL – SPC (para la medición del Clima</li> </ul>

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	V.D.: Clima Organizacional	Laboral)
P1. ¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?	O1. Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.	<b>H1:</b> Existen niveles de la inteligencia emocional en los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.		*** Ambos son instrumentos validados y aplicados internacionalmente. <b>Método de análisis de datos:</b> - Análisis de resultados en gráficos y tabulaciones estadísticas con el programa SPSS <i>statistics</i> 25.
P2. ¿Cuál es el nivel del Clima Organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?	O2. Identificar el nivel del clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel, Puno – 2020.	<b>H2:</b> Existen niveles de clima organizacional en los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel, Puno – 2020.	- Autorrealización - Involucramiento laboral - Supervisión - Comunicación - Condiciones laborales	<b>Modelo Estadístico para hallar la correlación:</b> - Coeficiente estadístico de Spearman.
P3. ¿Existe relación entre el componente Intrapersonal y el Clima Organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?	O3. Determinar la relación entre el componente intrapersonal y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020	<b>H3:</b> Existe relación entre el componente intrapersonal y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.		

<p><b>P4. ¿Existe relación entre el componente Interpersonal y el Clima Organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?</b></p>	<p><b>O4.</b> Determinar la relación entre el componente interpersonal y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.</p>	<p><b>H4:</b> Existe relación entre el componente interpersonal y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.</p>
<p><b>P5. ¿Existe relación Adaptabilidad y el Clima Organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?</b></p>	<p><b>O5.</b> Determinar la relación entre el componente adaptabilidad y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.</p>	<p><b>H5:</b> Existe relación entre el componente adaptabilidad y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.</p>
<p><b>P6. ¿Existe relación entre el componente Manejo del Estrés y el Clima Organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?</b></p>	<p><b>O6.</b> Determinar la relación entre el componente manejo del estrés y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.</p>	<p><b>H6:</b> Existe relación entre el manejo del estrés y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.</p>

---

<p><b>P7. ¿Existe relación entre el componente Estado de General y el Clima Organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020?</b></p>	<p><b>O7.</b> Determinar la relación entre el componente estado de ánimo en general y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.</p>	<p><b>H7:</b> Existe relación entre el componente estado de ánimo en general y el clima organizacional de los colaboradores en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno – 2020.</p>
---	--	--

---

**Fuente:** Elaboración propia

## ANEXO B

### Operacionalización de variables

VARIABLE 1:	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Inteligencia Emocional	Cociente emocional Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto concepto.</li> <li>- Compresión emocional de sí mismo.</li> <li>- Autorrealización.</li> <li>- Asertividad.</li> <li>- Independencia</li> </ul>	Encuesta	EQ – I Baron Emotional Quotient Inventory de Reuven Baron procedencia de Toronto Canadá y con Adaptación Peruana y estandariza ción por Ugarriza (2001)
	Cociente emocional Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía.</li> <li>- Relaciones.</li> <li>- Responsabilidad Social.</li> </ul>		
	Cociente emocional de Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solución de problemas</li> <li>- Flexibilidad</li> <li>- Prueba de la realidad</li> </ul>		
	Cociente emocional Manejo de tensión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tolerancia al estrés.</li> <li>- Control de impulsos.</li> </ul>		
	Cociente emocional Estado general de ánimo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Felicidad.</li> <li>- Optimismo</li> </ul>		
VARIABLE 2:	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Clima Organizacional	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidades de desarrollo personal.</li> <li>- Posibilidades de desarrollo profesional.</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario estructurado: CL - SPC
	Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación con los valores de la organización.</li> <li>- Compromiso en el cumplimiento y desarrollo de la organización</li> </ul>		
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo y orientación en las tareas</li> <li>- Evaluación del trabajo.</li> </ul>		
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la comunicación interna.</li> <li>- Reconocimiento de contar con elementos materiales.</li> </ul>		
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de contar con elementos económicos.</li> <li>- Reconocimiento de contar con elementos psicosociales</li> </ul>		

**Fuente:** Elaboración propia



## ANEXO C

### ENCUESTA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO “ALL WAYS TRAVEL” PUNO – 2020 (Inteligencia Emocional)

INVENTARIO EMOCIONAL EQ – I BarOn (2001)

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo (a). Para ello, debes iniciar en qué medida cada una de las operaciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

- 1 = Rara vez o nunca es mi caso.
- 2 = Pocas veces es mi caso.
- 3 = A veces es mi caso.
- 4 = Muchas veces es mi caso.
- 5 = Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

#### INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso **Marca con un aspa el número.**

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo como te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases, no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro (a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. **No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”.**

Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. **NO** como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran **NO** hay límite de tiempo.

#### PREGUNTAS FILTRO:

**F0.Nombre:**.....

Fecha:

**F1. Sexo:**

Masculino	1	Femenino	2
-----------	---	----------	---

**F2. ¿Qué edad tiene usted?**

Menor de 25 años	1
De 25 a 35 años	2

De 35 a 45 años	3
De 45 años a más	4



### F3. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa?

Menos de 3 años	1
Entre 3 a 5 años	2

Entre 5 a 10 años	3
Más de 10 años	4

N°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso					
2	Es duro para mí disfrutar de la vida					
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					
5	Me agradan las personas que conozco					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones					
10	Soy incapaz de demostrar afecto					
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones					
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella					
16	Me gusta ayudar a la gente					
17	Me es difícil sonreír					
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás					
19	Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles					
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas					
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás					
24	No tengo confianza en mí mismo(a).					
25	Creo que he perdido la cabeza					
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago					
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme					
28	En general, me resulta difícil adaptarme					
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo					



30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista					
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí					
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso					
34	Pienso bien de las personas					
35	Me es difícil entender cómo me siento					
36	He logrado muy poco en los últimos años					
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar					
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40	Me tengo mucho respeto					
41	Hago cosas muy raras					
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión					
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar					
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí					
47	Estoy contento(a) con mi vida					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
49	No puedo soportar el estrés					
50	En mi vida no hago nada malo					
51	No disfruto lo que hago					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos					
53	La gente no comprende mi manera de pensar					
54	Generalmente espero lo mejor					
55	Mis amigos me confían sus intimidades					
56	No me siento bien conmigo mismo(a).					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas					
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento					
62	Soy una persona divertida					
63	Soy consciente de cómo me siento					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad					
65	Nada me perturba					
66	No me entusiasman mucho mis intereses					



67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo					
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor					
69	Me es difícil llevarme con los demás.					
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy					
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo					
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás					
73	Soy impaciente					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema					
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones					
77	Me deprimó					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles					
79	Nunca he mentado					
80	En general me siento motivado (a) para salir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten					
82	Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos					
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy					
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar					
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90	Soy capaz de respetar a los demás					
91	No estoy muy contento(a) con mi vida					
92	Prefiero seguir a otros a ser líder					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida					
94	Nunca he violado la ley					
95	Disfruto de las cosas que me interesan					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso					
97	Tiendo a exagerar					
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas					
99	Mantengo buenas relaciones con los demás					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo					



101	Soy una persona muy extraña					
102	Soy impulsivo(a).					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres					
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana					
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas					
107	Tengo tendencia a depender de otros.					
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles					
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza					
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable					
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender					
116	Me es difícil describir lo que siento					
117	Tengo mal carácter					
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema					
119	Me es difícil ver sufrir a la gente					
120	Me gusta divertirme					
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan					
122	Me pongo ansioso (a)					
123	No tengo días malos					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás					
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos					
127	Me es difícil ser realista					
128	No mantengo relación con mis amistades					
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente					
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores					



## ANEXO D

### ENCUESTA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO “ALL WAYS TRAVEL” PUNO – 2020 (Clima Organizacional)

#### ESCALA CLIMA LABORAL (Sonia Palma Carrillo)

F0.Nombre:.....

Fecha:

F1. Sexo:

Masculino	1	Femenino	2
-----------	---	----------	---

F2. ¿Qué edad tiene usted?

Menor de 25 años	1
De 25 a 35 años	2

De 35 a 45 años	3
De 45 años a más	4

F3. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa?

Menos de 3 años	1
Entre 3 a 5 años	2

Entre 5 a 10 años	3
Más de 10 años	4

En el presente cuestionario encontrará proposiciones sobre **aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo** que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Conteste todas las preguntas con sinceridad, teniendo en cuenta de que **NO** hay respuestas buenas ni malas.

**1 = Ninguno o Nunca**

**2 = Poco**

**3 = Regular o algo**

**4 = Mucho**

**5 = Todo o siempre**

Nº	ÍTEM	Ninguna o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.					



2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi trabajo la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					



17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de información.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	21 El jefe expresa reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					



31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
39	El Jefe escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
41	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
42	Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración ente el personal de las diversas unidades					



45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización.					
	<b>TOTAL</b>					



## ANEXO E

### APORTE PROFESIONAL

#### TALLER INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO ALL WAYS TRAVEL PUNO – 2021

##### 1. Responsables:

###### a) Ejecutores:

- Reyna Esther Chucuya Sagua
- Miriam Virginia Sucasaca Sucasaca

###### b) Respaldo profesional:

- Lic. en psicología Royer Llanos Quispe.

##### 2. Problema

En la búsqueda de la competitividad de la empresa dentro del mercado; se propone la aplicación de un taller cuyo enfoque es el talento humano, considerando el aspecto colaborativo de la inteligencia emocional es la que determina el grado del capital intelectual dentro de una empresa; por ello, el conocimiento del control de emociones por parte del talento humano, su aprendizaje y aplicación en el aspecto personal y profesional ayudaría a maximizar las interacciones individuales y por tanto mantener un contexto equilibrado que contribuya en la eficiencia y logro de objetivos dentro de la organización.

##### 3. Puesta en marcha del Taller

Considerando el contexto de la empresa, la metodología del taller involucra la impartición de conocimiento científico, actividades dinámicas con participación de los colaboradores con enfoque a resultados reales.

Se prepara la sesión del Taller para empezar a trabajar.

##### 4. Justificación



El termino inteligencia emocional es poco conocido y aplicado por la sociedad, siendo su desconocimiento una debilidad por fortalecer. El doctor Goleman (2000, p. 46), afirma que “la inteligencia cognitiva contribuye aproximadamente en un 20% a los factores que determinan el éxito en la vida, y el 80% está relacionada con la Inteligencia Emocional”, también aborda tres grandes aspectos relacionados con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional. Por lo tanto, es importante que el equipo de trabajo fortalezca sus habilidades emocionales, lo cual será una estrategia que permitirá una mayor eficiencia y productividad.

### **5. Objetivos del Taller**

El objetivo del taller es desarrollar las emociones de los colaboradores de la empresa en mención y conocer que las competencias emocionales se pueden aprender y mejorar, considerando:

- Mejorar el autocontrol emocional
- Perfeccionar la capacidad de introspección
- Mejorar la conciencia corporal
- Mejorar las habilidades sociales y comunicativas
- Obtener recursos para hacer frente a la ansiedad

### **6. Inteligencia emocional**

La inteligencia emocional es un tipo de inteligencia social que implica la capacidad de monitorear emociones propias y ajenas, para discriminar entre ellas y utilizar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno (Mayer, J. y Salovey, P. 1990; 1993). Se consideran: Componente intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general.



## 7. Metodología de trabajo, distribución, recursos y evolución

**Tabla 16**

*Propuesta de contenidos a tocar durante el primer Taller para los colaboradores de AWT.*

---

Taller N° 1. Autoconocimiento.

---

Objetivo	<b>Contenido Programático:</b>
<b>Conocer los puntos fuertes y débiles que todos tenemos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alfabetización emocional</li> <li>- Conciencia y responsabilidad personal</li> <li>- Autoceptación</li> </ul>
Dinámica:	- ¿Cuánto conozco a mi compañero?
Duración: 4 horas	

---

**Fuente:** Elaboración propia con adaptación de los principios de la IE.

**Tabla 17**

*Propuesta de contenidos a tocar durante el segundo Taller para los colaboradores de AWT.*

---

Taller N° 2. Autocontrol

---

Objetivo	<b>Contenido Programático:</b>
<b>Controlar los impulsos y mantener la calma y no perder los nervios.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de impulsos y dominio de sentimientos</li> <li>- Saber mantener la calma y no perder los nervios</li> <li>- Manejar el estrés</li> </ul>
Dinámica:	- ¿Qué pasaría si...?
Duración: 4 horas	

---

**Fuente:** Elaboración propia con adaptación de los principios de la IE.

### Tabla 18

*Propuesta de contenidos a tocar durante el tercer Taller para los colaboradores de AWT.*

---

Taller N° 3. Automotivación

---

Objetivo	Contenido Programático:
<b>Realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsado por otros.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsado por otros.</li><li>- Toma de decisiones personales</li><li>- Sentimientos más positivos con respecto a uno mismo.</li><li>- Mejorando mis debilidades e incrementado mis fortalezas.</li></ul>
Dinámica:	
Duración: 4 horas	

---

**Fuente:** Elaboración propia con adaptación de los principios de la IE.

### Tabla 19

*Propuesta de contenidos a tocar durante el cuarto Taller para los colaboradores de AWT.*

---

Taller N° 4. Empatía

---

Objetivo	Contenido Programático:
<b>Escuchar con concentración y comprender los pensamientos y sentimientos no expresados verbalmente.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- La conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas</li><li>- Aprendiendo a valorar</li><li>- Solución de conflictos</li></ul>
Dinámica de grupo:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mi mundo no es el mundo.</li></ul>
Duración: 4 horas	

---

**Fuente:** Elaboración propia con adaptación de los principios de la IE.

## Tabla 20

*Propuesta de contenidos a tocar durante el quinto Taller para los colaboradores de AWT.*

---

Taller N° 5. Habilidades sociales	
Objetivo	Contenido Programático:
<b>Tener la capacidad para relacionarse con otras personas, ejercitando dotes comunicativas para lograr un acercamiento eficaz.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Capacidad para relacionarse con otras personas</li><li>- Intuición</li><li>- Establecer vínculos</li><li>- Colaboración y cooperación</li><li>- Habilidades de equipo</li></ul>
Dinámica de grupo:	Programación comunicaciones periódicas.
Duración: 4 horas	

---

**Fuente:** Elaboración propia con adaptación de los principios de la IE.

8. **Costos:** Costo por colaborador a capacitarse: S/ 30.00
9. **Asignación de recursos:** Los recursos que se utilizarán se distribuirán considerando los siguientes Ítems: Bienes, Servicios y Recurso Humanos:
  - a) Bienes: Computadora o laptop, teléfono celular y proyector Data Display
  - b) Servicios: Internet e impresión de cuadernillo de trabajo
  - c) Recursos humanos: Personal ejecutor de Taller y colaboradores de la empresa AWT.

### 10. Enfoque a resultados:

La aplicación del taller busca una mejora en la IE de los colaboradores, identificándose su eficacia mediante los siguientes criterios:



### Check List de Medidas objetivas del Taller aplicado.

ESPECTATIVA DE RESULTADOS		Check list	
N°	Criterio: Autoconciencia emocional	SÍ	NO
1	Mejor conocimiento y designación de las emociones		
2	Mayor comprensión de las causas de los sentimientos		
3	Reconocimiento de las diferencias existentes entre los sentimientos y las acciones		
N°	Criterio: El control de las emociones	SÍ	NO
4	Mayor tolerancia a la frustración y el manejo de la ira		
5	Menos agresiones verbales.		
6	Mayor capacidad de expresar el enfado de una manera adecuada.		
7	Sentimientos más positivos con respecto a uno mismo a los demás.		
N°	Criterio: Aprovechamiento productivo de las emociones	SÍ	NO
8	Mayor responsabilidad		
9	Capacidad de concentración y de prestar atención a la tarea que se lleve a cabo.		
10	Menor impulsividad y mayor autocontrol.		
N°	Criterio: Aprovechamiento productivo de las emociones	SÍ	NO
11	Capacidad de asumir el punto de vista de la otra persona.		
12	Mayor empatía y sensibilidad al sentimiento de los demás.		
13	Mayor capacidad de escuchar al compañero de trabajo.		
N°	Criterio: Dirigir las relaciones:	SÍ	NO
14	Mayor capacidad de analizar y comprender las relaciones.		

- 
- 15 Mejora en la capacidad de resolver conflictos y negociar desacuerdos.
  - 16 Mejora en la solución de problemas de relación.
  - 17 Mayor destreza en la comunicación.
  - 18 Mayor atractivo social.
  - 19 Más participativos, cooperadores y solidarios.
  - 20 Más democráticos en el trato con los demás.
- 

**Fuente:** Adaptación propia de las medidas objetivas para la evaluación de la alfabetización emocional mencionado por Daniel Goleman.

**Observación:** La IE se relaciona directamente con la efectividad y el desempeño de un individuo en el trabajo. Durante las últimas dos décadas, los investigadores han encontrado que la IE es un factor crítico para distinguir a los de alto rendimiento y un determinante importante del liderazgo efectivo y el éxito en la vida (Condemayta, & Huamani, 2019); es desde este enfoque que se pretende contribuir en la mejora del desempeño del talento humano de la AVT All Ways Travel.

### 11. Cronograma

TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL AWT – 2021																				
Meses	Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividades																				
<b>Taller 1</b>	X	X	X	X																
<b>Taller 2</b>					X	X	X	X												
<b>Taller 3</b>									X	X	X	X								
<b>Taller 4</b>													X	X	X	X				
<b>Taller 5</b>																	X	X	X	X

**Fuente:** Elaboración propia.



## **12. Observaciones:**

Las actividades descritas en la presente propuesta de Taller incluyen planteamientos de distintos autores, resaltando a Daniel Goleman y la obra descrita en su libro “Inteligencia Emociona”, la información fue adaptada y las actividades dinámicas son propuestas personales.

## ANEXO F

**Trabajo de campo:** Aplicación de encuestas a trabajadores de AWT.



