



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL CLIMA LABORAL DE LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DE CONFECCIÓN DE SASTRES EN LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología con mención
en Psicología Organizacional

Autor:

Medrano Chávez, Luis Ángel

Asesor:

Hervias Guerra, Edmundo Magno
(ORCID: 0000-0002-5395-1518)

Jurado:

Figueroa González, Julio Lorenzo
Henostroza Mota, Carmela Reynalda
Del Rosario Pacherres, Orlando

Lima - Perú

2022

Pensamiento

Todos los triunfos nacen cuando nos atrevemos a comenzar.

Eugene Ware

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, a mis queridos padres Luis y Elena a mi hermana Cynthia por confiar en mi capacidad para alcanzar mis metas y objetivos propuestos, por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida profesional.

Agradecimientos

A mi familia, por su confianza y apoyo incondicional para seguir creciendo profesionalmente.

A mi asesor y profesor Edmundo Hervias, por transmitirme sus enseñanzas y dedicación en este tiempo.

A mi querida casa de estudios por la formación educativa y brindarme la oportunidad de obtener el Título profesional de Psicología.

INDICE

| | |
|--|-------------|
| Pensamientos | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimientos | iv |
| Índice | v |
| Índice de tablas | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| | |
| I.Introducción | 11 |
| 1.1. Descripción y formulación del problema | 11 |
| 1.2. Antecedentes | 14 |
| 1.2.1. Antecedentes nacionales | 14 |
| 1.2.2. Antecedentes Internacionales | 15 |
| 1.3. Objetivos | 16 |
| 1.3.1. Objetivo General | 16 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos | 16 |
| 1.4. Justificación | 17 |
| 1.5. Hipótesis | 17 |
| 1.5.1. Hipótesis general | 17 |
| II.Marco teórico | 19 |
| 2.1. Inteligencia Emocional | 19 |
| 2.1.1. Beneficios de la inteligencia emocional | 19 |
| 2.1.2. Dominios de la inteligencia emocional según Goleman, 1999 | 20 |
| 2.1.2.1.Autoconocimiento: | 20 |
| 2.1.2.2.Autorregulación: | 20 |
| 2.1.2.3.Autocontrol: | 20 |
| 2.1.2.4.Automotivación: | 20 |
| 2.1.2.5.Conciencia social: | 20 |
| 2.1.2.6.Habilidades sociales: | 21 |
| 2.1.3.Dimensiones de inteligencia emocional según Salovey et al. | |

| | |
|--|----|
| (1995) | 21 |
| 2.2.Clima Laboral | 22 |
| 2.2.1. Modelos teóricos del Clima Laboral | 22 |
| 2.2.1.1. Teoría de los factores de Herzberg | 22 |
| 2.2.1.2. Teoría de Francis Cornell | 23 |
| 2.2.1.3. Teoría estructuralista de Forehand y Gilmer | 23 |
| 2.2.2. Dimensiones del Clima Laboral según Palma (2004) | 23 |
| III. Método | 25 |
| 3.1. Tipo de investigación | 25 |
| 3.2. Ámbito temporal y espacial | 25 |
| 3.3. Variables | 25 |
| 3.4. Población y muestra | 26 |
| 3.5. Instrumentos | 27 |
| 3.6. Procedimiento | 28 |
| 3.7. Análisis de datos | 28 |
| 3.8. Consideraciones éticas | 29 |
| IV. Resultados | 30 |
| V. Discusión de resultados | 37 |
| VI. Conclusiones | 40 |
| VII. Recomendaciones | 41 |
| VIII. Referencias | 42 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 | |
| Características laborales de los encuestados | 30 |
| Tabla 2 | |
| Correlación ítem-test de las escalas | 33 |
| Tabla 3 | |
| Análisis de confiabilidad de las escalas | 34 |
| Tabla 4 | |
| Inteligencia emocional y clima laboral entre los encuestados | 35 |
| Tabla 5 | |
| Correlación Inteligencia emocional – Clima laboral según tiempo de servicio | 36 |
| Tabla 6 | |
| Correlación Inteligencia emocional – Clima laboral según experiencia laboral previa | 36 |

Lista de figuras**Figura 1**

Correlación de Pearson entre inteligencia emocional y clima laboral

31

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana. **Materiales y métodos:** Estudio descriptivo-comparativo, correlacional. El presente estudio se realizó en la empresa de sastres Gorak desde el 09 de noviembre hasta el 21 de diciembre del 2020. La población de estudio constó de todos los operarios de una empresa de confección de sastres de Lima Metropolitana siendo un total de 400 personas, y el tamaño de muestra se calculó con la fórmula de población finita arrojando 190 personas que fueron evaluadas. Se utilizó el instrumento TRAIT META-MOOD SCALE (TMMS-24) para medir la inteligencia emocional y la Escala CL-SPC para la variable clima laboral. **Resultados:** Se observó que la dimensión de atención de inteligencia emocional y el clima laboral presentaron una correlación positiva moderada ($r = ,4665$), la dimensión claridad de inteligencia emocional y clima laboral una correlación débil ($r = ,3888$), y la dimensión reparación de inteligencia emocional, una correlación fuerte ($r = ,7182$) con el clima laboral. **Conclusión:** En conclusión, existe correlación lineal entre la inteligencia emocional y el clima laboral con significancia estadística en los operarios de la empresa textil Industrial Gorak S.A. especialmente entre el componente de reparación de la inteligencia emocional y el clima laboral.

Palabras clave: inteligencia emocional, correlación de datos, ambiente de trabajo

Abstract

Objective: To determine the relationship between Emotional Intelligence and Organizational Climate in workers of a tailoring company in Metropolitan Lima. **Materials and methods:** descriptive-comparative, correlational study. The present study was carried out in the Gorak tailor company from November 9 to December 21, 2020. The study population consisted of all the operators of a tailor-made company in Metropolitan Lima, with a total of 400 people, and the sample size was calculated with the finite population formula, yielding 190 people who were evaluated. The TRAIT META-MOOD SCALE (TMMS-24) instrument was used to measure emotional intelligence and the CL-SPC Scale for the variable. **Results:** It was observed that the dimension of emotional intelligence attention and the work environment presented a moderate positive correlation ($r = .4665$), the dimension of clarity of emotional intelligence and work environment a weak correlation ($r = .3888$), and the emotional intelligence repair dimension, a strong correlation ($r = .7182$) with the work environment. **Conclusion:** In conclusion, there is a linear correlation between emotional intelligence and the work environment with statistical significance in the workers of the textile company Industrial Gorak S.A. especially between the emotional intelligence repair component and the work environment.

Keywords: emotional intelligence; correlation of data; working environment

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se tuvo como objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en una población de operarios de una empresa de confección de sastres ubicado en Lima metropolitana.

En el primero Capítulo, se abordará acerca de la problemática que existe en nuestro contexto referente a las variables en los operarios de una empresa, de igual forma se plasmaran las investigaciones previas que existen relacionadas a la investigación, continuando con establecer los objetivos a estudiar y la justificación con la elaboración de las hipótesis a contrastar.

Seguido del segundo capítulo, en el cual se ampliará los fundamentos teóricos, con las bases y definiciones de los términos a verse a lo largo de la investigación. En el tercer apartado, se describirá la metodología a utilizarse, siendo una investigación de diseño cuantitativo, alcance correlacional y de tipo transversal, se especificará la población y el muestreo, estando compuesta por 190 operarios evaluados, sumado a la descripción de los instrumentos a utilizarse (TRAIT META-MOOD SCALE (TMMS-24) y Escala clima laboral CL-SPC).

En el cuarto capítulo, está compuesta con los resultados en el que las tablas nos permitirán inferir la comprobación de las hipótesis planteadas. Continuando con el capítulo 5, se discutirán los resultados, a favor o en contra de diferentes autores. Especificando y contrastando lo obtenido. Finalmente, en el capítulo seis y siete, se describen las conclusiones y recomendaciones, respectivamente.

1.1. Descripción y formulación del problema

Existen diversos estudios que han abordado como tópico de investigación al clima laboral en el ámbito empresarial en diversos rubros debido a que es considerada como una variable que influye sobre el desempeño y productividad de los trabajadores.

Por otro lado, Goleman (1995) expresó que las aptitudes de los trabajadores de una empresa son puntos clave para el desarrollo de un ambiente laboral adecuado, siendo dichas aptitudes las relacionadas a la inteligencia emocional de los trabajadores.

A nivel nacional los estudios que han abordado a la inteligencia emocional y/o clima laboral en trabajadores del rubro textil son escasos, y más aún, no los abordan conjuntamente en un mismo estudio, sino que abordan cada tópico por separado y mayormente relacionado a la variable de desempeño laboral. (Oré, 2020; Chang et al., 2018; Del Carpio, 2019) No obstante, la inteligencia emocional y el clima laboral no son aspectos excluyentes el uno del otro sin relación alguna entre ellos, todo lo contrario, como se expresó en el párrafo anterior al citar a Goleman. Por lo tanto, estudiarlos conjuntamente brindaría una visión más holística sobre sus relaciones y apoyaría a formar mejores estrategias para un aumento de la productividad de los trabajadores de las empresas.

La inteligencia emocional y el clima laboral son tópicos a menudo estudiado en psicología laboral porque se ha reportado que resulta difícil encontrar organizaciones o empresas con ambientes laborales agradables, respetuosos, y que cuenten con un personal laboral adecuado (Toalombo et al., 2017)

Goleman (1995) expresó que las aptitudes del personal de una empresa u organización son puntos clave para su desempeño y determinación de ambientes laborales adecuados, teniendo como tales aptitudes como la seguridad en uno mismo, el autocontrol, el autoconocimiento, la integridad y la habilidad de comunicarse, siendo todos parte de la denominada inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es de vital importancia en las empresas para sus trabajadores debido a que aquellos trabajadores que están conscientes de sus emociones y aprenden a manejarlas mejoran sus capacidades individuales emocionales lo que ayudará a desarrollar destrezas y habilidades para trabajar en equipo y tener éxito empresarialmente (Toalombo et

al., 2017).

La inteligencia emocional está relacionada a cuatro aptitudes relacionadas con el ambiente organizacional y laboral de una empresa: identificar y controlar sus propias emociones, aplicar las emociones para facilitar el pensamiento y razonamiento, y comprender lenguaje no verbal de las emociones, habilidades que son requeridas para el adecuado funcionamiento de una organización o empresa desde sus trabajadores, ya que entre los problemas más comunes en una empresa tenemos a la falta de interés de un empleador en mejorar su inteligencia emocional de sus empleados, y el enfrentamiento de situaciones críticas (Toalombo et al., 2017).

Industrial Gorak S.A. es una empresa formada con capitales peruanos creada en 1979 como fabricante de prendas de vestir para caballeros. Una constante actualización de sistemas y procesos la ha consolidado como una de las fábricas de confección más importantes del país. La empresa Industrial Gorak viene incursionando en diversos mercados al exterior del Perú, realizando exportaciones a diversos países de Latinoamérica y Norteamérica gracias a sus altos estándares de calidad. En su organización es liderada por la presidencia de la empresa, seguido de los encargados del departamento administrativo-financiero, taller de producción y departamento comercial.

Durante una visita profesional se observó operarios con diferentes tiempos de servicio. Se logró observar que aquellos operarios que contaban con mayor tiempo de servicio (3 a 4 años) que no lograban ascender en comparación de operarios de menor tiempo de servicio (1 o 2 años) mostraban desdén y fatiga laboral afectando su producción y la calidad de la misma, en comparación con el personal con menor tiempo de servicio que expresaban una actitud más servicial y proactiva. Por lo tanto, aquellos trabajadores que saben cómo usar sus emociones para lograr sus objetivos laborales alcanzarían mayor éxito que aquellos que no logran emplear sus emociones adecuadamente para sus objetivos. Es una empresa que actualmente cuenta con

aproximadamente 356 trabajadores (Datos Perú, 2020), y que exporta a empresas tales como G.R.E.C.O en Ecuador, Turbulence en Brasil, y ORLY en Estados Unidos, la mejora en la inteligencia emocional y del clima laboral de sus trabajadores apoyarían el crecimiento de la empresa.

En este contexto es que se ha propuesto el siguiente trabajo de investigación formulando la presente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes nacionales

Un estudio realizado por Ore (2020) en la empresa textil New Gaucho S.R.L., titulado “La inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de confecciones New Gaucho S.R.L., San Juan de Miraflores 2020”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de confecciones New gaucho S.R.L., San Juan de Miraflores 2020. Se tomo una muestra de 85 colaboradores y se aplicó un cuestionario de 34 ítems que fue validado por la autora en contenido y estadísticamente. Se encontró una relación estadísticamente significativa en las variables en cuestión al hallarse un coeficiente de correlación de Spearman con suficiente significancia estadística $r = .815, p < .05$.

Un estudio realizado en la empresa textil TEXTFINA S.A. por Chang et al. (2018), titulado “Influencia del liderazgo en el clima laboral de la empresa textilera TEXTFINA S.A. en el Callao, 2018”, tuvo como objetivo principal determinar la influencia del liderazgo en el clima laboral de la empresa textilera TEXTFINA S.A. Se tomó una muestra de 37 obreros, encontrándose una relación estadísticamente significativa entre el liderazgo y el clima laboral ($p < .05$).

Un estudio realizado por Del Carpio (2019) en una empresa textil, titulado “Clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Perú Fashion S.A.C., Puente Piedra año 2019”, tuvo como objetivo principal evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Perú Fashion S.A.C. se incluyeron a todos los trabajadores del área de corte de dicha empresa (53 trabajadores) a los cuales se les entregó una encuesta con 21 preguntas diseñada por el autor y debidamente validada en contenido por juicio de expertos y en constructo (*alfa de Cronbach* = .769). Se realizó una correlación de Spearman en la cual se obtuvo un $r = .692, p < .001$.

Otro estudio realizado en una empresa del rubro textil ubicada en el distrito de San Luis realizado por Velásquez y Mera (2019), titulado “Inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en operarios de Empresa Rubro Textil de San Luis 2019”, tuvo el objetivo de determinar si el compromiso organizacional tiene un rol entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los operarios de dicha empresa textil. Se realizó un análisis de los índices de bondad de ajuste para la estimación de las relaciones entre las variables incluidas en el estudio donde se obtuvieron valores $> .95$ para el índice de ajuste comparativo (CFI) y el índice de Tucker-Lewis (TLI) lo cual señala un relación mediadora de alguna de las variables de estudio, lo cual se confirmó e identificó en un modelo de estimación de coeficientes beta donde se explica la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral fue menor al que se encontró cuando cada una de estas variables se evaluaba con la variable compromiso organizacional.

1.2.2. Antecedentes Internacionales

Un estudio realizado por Zambonino (2018) en una empresa textil en Ambato, Ecuador titulado “Factores determinantes del clima organizacional en el desempeño laboral en empleados del sector textil”, tuvo como objetivo principal identificar los factores determinantes del clima organizacional que se relacionan con el desempeño laboral de los empleados del

sector textil de la textilería Pasteur. Se trabajó con la totalidad de empleados (67 empleados) y se encontró que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral $p < .05$.

Otro estudio realizado en Guatemala por Rodas (2012), titulado “Clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los colaboradores de la empresa universal de textiles sociedad anónima – Unitex-”, tuvo como objetivo determinar los factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción del desempeño de los colaboradores. En el estudio se incluyeron a todos los trabajadores Para la ejecución del estudio el autor creó su propio instrumento. Se presentan resultados exclusivamente descriptivos sin ningún tipo de análisis de cruce de variables como alguna correlación en el cual, 42% de los encuestados estima que el desarrollo de procedimientos y funciones del puesto es el aspecto que más se perjudica para poder ejercer y mejorar el desempeño laboral.

Por otro lado, en México en el área de empresas textiles por Galindo (2018), realizo una investigación titulada “Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco”, tuvo el objetivo de identificar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de una empresa textil ubicada en México. Se incluyeron 117 operarios de 18 a 50 años a quienes se les administró el cuestionario TMMS-24 para evaluar inteligencia emocional. Se realizó una correlación de Pearson para valorar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral obteniéndose $r = .210$ $p < .05$.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional de los operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana

1.3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar las propiedades psicométricas de TMMS-24.

- Evaluar las propiedades psicométricas del CL-SPC.
- Describir los niveles de inteligencia emocional y clima laboral en operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana.
- Evaluar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en función al tiempo de servicio en la empresa entre los operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana.
- Evaluar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en función a la experiencia laboral anterior entre los operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana.

1.4. Justificación

La presente investigación resalta la relación teórica entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana, ya dicha problemática, actualmente se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en las emociones de las personas, como condición necesaria en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así como lograr una mayor eficiencia organizativa.

Sumado a ello, que no existen mayores investigaciones que relacionen las variables en una población de operarios del rubro textil, por ello este trabajo tiene como fin aportar una investigación que sirva como referente a otras con características similares en su muestra.

Así también, desde un punto de vista práctico, a partir de los resultados obtenidos la empresa podrá diseñar distintos programas y realizar estrategias para mejorar el manejo de la inteligencia emocional y el clima laboral, para así poder favorecer el desarrollo de los colaboradores.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación directamente proporcional entre inteligencia emocional y clima laboral en operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana

H0-1: No existe relación directamente proporcional entre inteligencia emocional y clima laboral en operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Inteligencia Emocional

El concepto de inteligencia emocional fue utilizado por primera vez en 1990 por los psicólogos estadounidenses John Mayer y Peter Salovey, los que definen la inteligencia emocional como un tipo de “inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno” (Mayer y Salovey, 1997). Sin embargo, el concepto no se popularizó hasta la publicación en 1995, del célebre libro de Daniel Goleman "La Inteligencia Emocional" quien la define como "la capacidad de establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta, y la capacidad de discernir y responder adecuadamente a los estados de ánimo, temperamento, motivaciones y deseos de los demás” (Goleman, 1996). Este autor, toma como base los planteamientos de Salovey, quien amplía las definiciones de Gardner sobre la inteligencia emocional y a su vez Goleman las toma para complementar sus postulados, los cuales aparecen en su libro “Inteligencia emocional en la empresa” (Goleman, 2018).

La inteligencia emocional describe la habilidad o capacidad de identificar, evaluar y manejar las emociones de uno mismo, de otros y de grupos. Las personas que tienen un alto nivel de inteligencia emocional se conocen ellos mismos y son también capaces de percibir las emociones de los demás. Son amables, flexibles y optimistas (Serrat, 2017).

2.1.1. Beneficios de la inteligencia emocional

A través del desarrollo de la inteligencia emocional los individuos pueden llegar a ser más productivos y exitosos de lo que son, y pueden ayudar a otros a serlo también, Goleman (1998). El proceso y los desenlaces del desarrollo de la inteligencia emocional también contienen muchos elementos conocidos por reducir el estrés – para individuos y organizaciones – a través de la moderación del conflicto, promoviendo el entendimiento y las relaciones, y

fomentando la estabilidad, continuidad y armonía.

2.1.2. Dominios de la inteligencia emocional según Goleman, 1999

En el más general marco de referencia, cinco dominios de la inteligencia emocional cubren tanto competencias personales como sociales.

2.1.2.1. Autoconocimiento: Capacidad de reconocer nuestras emociones y sentimientos y cómo estas afectan nuestra conducta.

- Conciencia emocional: Reconocimiento de las emociones de uno mismo y sus efectos.
- Autoevaluación precisa: Conocimiento de las fortalezas y debilidades de uno mismo
- Autoconfianza: Seguridad del valor de uno mismo y de sus capacidades

2.1.2.2. Autorregulación: Capacidad experimentar emociones moderadas o flexibles y poseer la habilidad para manejarlas.

2.1.2.3. Autocontrol: Manejo de emociones disruptivas e impulsos

- Integridad: mantener estándares de honestidad e integridad
- Conciencia: Tomar responsabilidad del actuar personal
- Adaptabilidad: Flexibilidad en el manejo del cambio
- Innovación: Estar cómodo con y abierto a nuevas ideas y nueva información.

2.1.2.4. Automotivación: Capacidad de afrontar exitosamente las diferentes situaciones de la vida cotidiana.

- Impulso de logro: Esforzarse para mejorar o alcanzar un estándar de excelencia.
- Compromiso: Alineamiento con las metas del grupo u organización.
- Iniciativa: Disposición de actuar en las oportunidades.
- Optimismo: Persistencia en alcanzar las metas a pesar de los obstáculos.

2.1.2.5. Conciencia social: Cúmulo de sentimientos que tenemos hacia los demás derivados de la capacidad cerebral que nos permite ser empáticos.

- Empatía: Percibir los sentimientos y perspectivas de otros, y tomar interés activo en sus preocupaciones.
- Orientación de servicio: Anticipar, reconocer, y satisfacer las necesidades del cliente.
- Desarrollando a otros: Percibir lo que otros necesitan para desarrollarse y reforzar sus habilidades.
- Aprovechar la diversidad: Cultivar oportunidades a través de diversas personas.
- Conciencia política: Leer las corrientes emocionales y relaciones de poder de los grupos.

2.1.2.6. Habilidades sociales: Habilidad de emitir mensajes claros y convincentes.

- Influencia: Ejercer prácticas efectivas para la persuasión.
- Comunicación: Enviar mensajes claros y convincentes.
- Liderazgo: Inspirar y guiar grupos de personas.
- Cambiar catalizador: Iniciar o manejar el cambio.
- Manejo de conflictos: Negociar y resolver desacuerdos.
- Construir lazos: Nutrir relaciones instrumentales.
- Colaboración y cooperación: Trabajar con otros hacia una meta compartida.
- Capacidades de equipo: Crear grupos de sinergia en conseguir metas colectivas

2.1.3. Dimensiones de inteligencia emocional según Salovey et al. (1995)

La variable Inteligencia emocional esta compuesta por tres dimensiones, las cuales se definirán:

- Atención emocional: Se refiere a la percepción de las propias emociones, es decir, a la capacidad para sentir y expresar las emociones de forma adecuada.
- Claridad emocional: Esta dimensión evalúa la percepción que se tiene sobre la comprensión de los propios estados emocionales.

- Reparación emocional: Mide la capacidad percibida para regular los propios estados emocionales de forma correcta.

2.2. Clima Laboral

El clima de una organización es complejo, interviniendo múltiples variables: contexto social, estructura de la organización o empresa, otros grupos formales o no formales que existan, condiciones físicas, las percepciones que los trabajadores tengan de los grupos entre sí, valores y normas de la organización, entre otros; todas estas categorías han de verse desde una perspectiva global y ser traducidas en percepciones que tienen los trabajadores del significado que para ellos es trabajar en dichas condiciones (Rodríguez,1999).

Muchos académicos han tratado de definir el clima laboral, aunque no muchos optan por definirlo en su forma más sencilla como el escenario, situaciones, condiciones, y circunstancias bajo las cuales las personas trabajan. Fue considerado por Briner en el 2000 como una definición amplia que involucra el escenario físico (por ejemplo, infraestructura, equipamientos), características del trabajo en sí mismo (por ejemplo, carga laboral, complejidad de tareas), características organizacionales (por ejemplo, cultura, historia), e incluso aspectos extra organizacionales (condiciones de los locales comerciales en el trabajo, sector industrial, relación trabajo-hogar). Eso significa que el clima laboral es la suma de las interrelaciones que existen entre los empleados y los empleadores y el ambiente en el cual los empleados trabajan incluyendo los ambientes técnicos, humano y organizacional. (Oludeyi, 2015)

2.2.1. Modelos teóricos del Clima Laboral

Dentro de las teorías más destacadas sobre clima laboral u organizacional tenemos las siguientes:

2.2.1.1. Teoría de los factores de Herzberg

Se trata de una teoría desarrollada en base al sistema de Maslow en 1959, en la cual se

identifican objetivos humanos superiores e inferiores. Además, se identifican factores de higiene o extrínsecos y factores motivadores o intrínsecos. Los factores de higiene surgen del ambiente en una situación de trabajo tales como el salario, adecuadas condiciones laborales, seguridad en el trabajo y supervisión laboral. Mientras que los factores motivadores pueden generarse de fuentes internas y las oportunidades laborales para la realización personal de sus trabajadores. (Ruíz, 2021; Dioses, 2018)

2.2.1.2. Teoría de Francis Cornell

En esta teoría se define al clima laboral como la mezcla de percepciones de los trabajadores sobre sus actividades con respecto a los demás integrantes de la empresa u organización. Siendo así solo posible conocer las características del clima laboral a partir de las percepciones o interpretaciones de sus trabajadores. (Ruíz, 2021).

2.2.1.3. Teoría estructuralista de Forehand y Gilmer

En esta teoría se define al clima laboral como la percepción de sus trabajadores sobre todos los aspectos de su lugar de trabajo desde la infraestructura hasta sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, así como cualquier motivo que afecte su ambiente laboral. (Ruíz, 2021).

2.2.2. Dimensiones del Clima Laboral según Palma (2004)

Sonia Palma menciona que la variable está compuesta por cinco dimensiones las mismas que se definen a continuación:

- **Autorrealización:** Percepción del trabajador sobre su desarrollo personal y profesional.
- **Involucramiento Laboral:** Como el trabajador se compromete e involucra con la organización.
- **Supervisión:** La relación que presenta el trabajador con su superior en la inspección de sus actividades para superar las adversidades con el apoyo y orientación.
- **Comunicación:** la claridad, coherencia, asertividades y precisión de la información que

se les brinda en el trabajo.

- Condiciones Laborales: Los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios que brinda la organización para el cumplimiento de las tareas.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Estudio cuantitativo, observacional, descriptivo-comparativo, correlacional (Hernández y Mendoza, 2018). No experimental, ya que no se manipula intencionalmente las variables, sino se basan principalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su entorno natural para posteriormente analizarlos. Es una investigación transversal, pues se recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único, el objetivo es describir las variables y su incidencia de interrelación en un momento dado. Y es de tipo comparativo – correlacional ya que tiene como finalidad describir relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

3.2. Ámbito temporal y espacial

El presente estudio se realizó en la empresa de sastres Gorak desde el 09 de noviembre hasta el 21 de diciembre del 2020.

3.3. Variables

Para el presente estudio se tomaron las siguientes variables:

- **Inteligencia emocional:** Definida conceptualmente como capacidad de establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta. Operacionalmente, como inteligencia emocional medida a través del instrumento TMMS-24. Tipo ordinal. Cuyas dimensiones fueron poco, adecuado y demasiado para cada componente del instrumento que son atención, claridad y reparación.
- **Clima laboral:** Definida conceptualmente como percepciones de los trabajadores de alguna empresa u organización con respecto al contexto social, estructura de la organización, otros grupos formales o no formales que existan y las condiciones físicas de dicha empresa. Operacionalmente, clima laboral percibido por los

operarios encuestados con la escala de clima laboral CL-SPC.

- **Tiempo de servicio:** Definida conceptualmente como tiempo medido en meses o años que una persona labora para un determinado sector de la sociedad. Operacionalmente, como cantidad de tiempo medido en años que el operario encuestado reporta estar trabajando en Gorak S.A. Tipo de variable continua y ordinal.
- **Experiencia laboral anterior:** Definida conceptualmente como conocimiento o habilidades que se adquieren al haberlas ejecutado. En el sentido laboral, se refirió a conocimientos o habilidades productivas que se adquieren al haber laborado para un sector productivo la sociedad previamente. Operacionalmente como reporte de haber laborado previamente en una empresa del mismo rubro. Tipo nominal, cuyas dimensiones fueron una respuesta afirmativa (Si) o negativa (No).

3.4. Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por 400 operarios distribuidos en dos turnos de trabajo (mañana y tarde) de una empresa de confección de sastres de Lima Metropolitana, se consideró a varones y mujeres entre 18 y 40 años de edad.

Se realizó un muestreo probabilístico, utilizando la fórmula de cálculo de tamaño muestral para población finita, obteniéndose lo siguiente:

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

N = Población

z = nivel de confianza

p = proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

d = precisión (error máximo admisible)

Por lo tanto,

$$n = \frac{400 \times 1,96^2 \times 0,3697 \times 0,6303}{0,05^2 \times (400 - 1) + 1,96^2 \times 0,3697 \times 0,6303}$$

$$n = \frac{400 \times 0,8951769}{0,9975 + 0,8951769}$$

$$n = \frac{358,07076}{1,8926760}$$

$$n = 189,18747 \cong 190$$

Por lo tanto, la muestra constó de 190 participantes a encuestar entre los dos turnos de trabajo.

3.5. Instrumentos

Para la recolección de datos se planteó usar una ficha de recolección de datos (Anexo 1) para recolectar variables sociodemográficas, para medir la variable inteligencia emocional, se utilizó la escala de rasgos del meta-estado de ánimo (TMMS, *Trait meta-mood scale*), de 24 ítems (TMMS-24) en su versión en español (Anexo 2) para la medición de la inteligencia emocional basada en 3 componentes (atención, claridad y reparación).

La adaptación en español fue realizada por Fernández-Berrocal, et al. (2004) a partir de la versión original realizada por Salovey et al. (1995), y tiene como finalidad evaluar la inteligencia emocional intrapersonal percibida Su tipificación fue una baremación en centiles según sexo y edad. Con respecto a validez y confiabilidad de la escala en español Fernández-Berrocal et al. (2004) encontraron un coeficiente alfa de Cronbach de .89, .89 y .85 para atención emocional, claridad emocional y reparación emocional, respectivamente.

Por otro lado, para el clima laboral se utilizó la escala clima laboral CL-SPC (Anexo 3) la cual es de origen peruano, evalúa el clima laboral basada en cinco dimensiones (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales), se encuentra tipificada por percentiles para la muestra total, por sexo, jerarquía laboral, y tipo de empresa.

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por 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 final 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. Con respecto a la validez del instrumento se reportaron índices de ajuste mayores a .90 y para la confiabilidad, el análisis de consistencia interna encontró índices omega mayores a .70 para sus ítems. (Ortega, 2018).

3.6. Procedimiento

Para la recolección de los datos se procedió a realizar un muestreo por conglomerados ya que se tomó a cada turno de trabajo de los operarios de la empresa como una unidad de aleatorización para tomar la muestra. Por lo tanto, de los 190 participantes a incluir en el estudio, se tomó 95 participantes aleatoriamente del turno mañana y 95 participantes aleatoriamente del turno tarde. Todos los participantes fueron encuestados durante el mes de noviembre y diciembre por el autor de la presente tesis utilizando los cuestionarios previamente mencionados.

3.7. Análisis de datos

Los datos recolectados se incluyeron en una base de datos diseñada en Microsoft Excel, para posteriormente ser exportados al programa estadístico STATA para el análisis de los datos.

Se han de usar proporciones absolutas y relativas como forma de reporte descriptiva para las variables categóricas y medidas de tendencia central y dispersión para las variables continuas. Por ejemplo, la variable edad y tiempo de servicio fue continua y fue analizada

descriptivamente en media y desviación estándar. Por otro lado, la variable sexo fue evaluada en proporciones absolutas y relativas para sus dos categorías (masculino-femenino), así como las demás variables categóricas (grado de instrucción, paternidad, categorización de tiempo de servicio [<1 año, 1-2 años, 3-5 años, >5 años], experiencia laboral, inteligencia emocional y clima laboral).

Se ha de efectuar un análisis bivariado con chi-cuadrado o Test de Fisher para las variables categóricas que cumplan con los supuestos estadísticas predichas para cada prueba estadística anteriormente mencionada, y la prueba de *t de Student* para las variables numéricas.

Además, se realizó un análisis de correlación de Pearson para la estimación de los coeficientes de correlación (*r*) entre la inteligencia emocional y el clima laboral. El nivel de confianza empleado para el presente estudio es del 95%, y el nivel de significancia estadística aceptado para rechazar las hipótesis nulas de las pruebas estadísticas es $p < .05$.

3.8. Consideraciones éticas

El presente estudio obtuvo la información directamente de una encuesta hecha a los trabajadores de la empresa Gorak S.A. por lo cual debe de cumplir los requisitos para la ejecución de estudios con seres humanos establecidos en la última actualización de la declaración de Helsinki realizada en Fortaleza-Brasil. En todo momento, se garantizó la confidencialidad de los datos recolectados y el anonimato de los participantes.

IV. RESULTADOS

Distribución de la muestra

Al realizarse la distribución de la muestra se observó que las características laborales de los encuestados (Tabla 1), el tiempo de servicio medio fue de 2.65 (DE=.10) años, teniendo la mayoría de los trabajadores encuestados (52.63%) entre 3 a 5 años de servicio. Asimismo, la mayoría de los participantes (57.89%) contaron con alguna experiencia laboral previa.

Tabla 1

Características laborales de los encuestados

| | | N | % |
|-----------------------------------|------------|------------|-------|
| Tiempo de servicio (M ± DE) | | 2.65 ± .10 | |
| Tiempo de servicio (categorizado) | < 1 año | 20 | 10.53 |
| | 1 a 2 años | 70 | 36.84 |
| | 3 a 5 años | 100 | 52.63 |
| Experiencia laboral | No | 80 | 42.11 |
| | Sí | 110 | 57.89 |

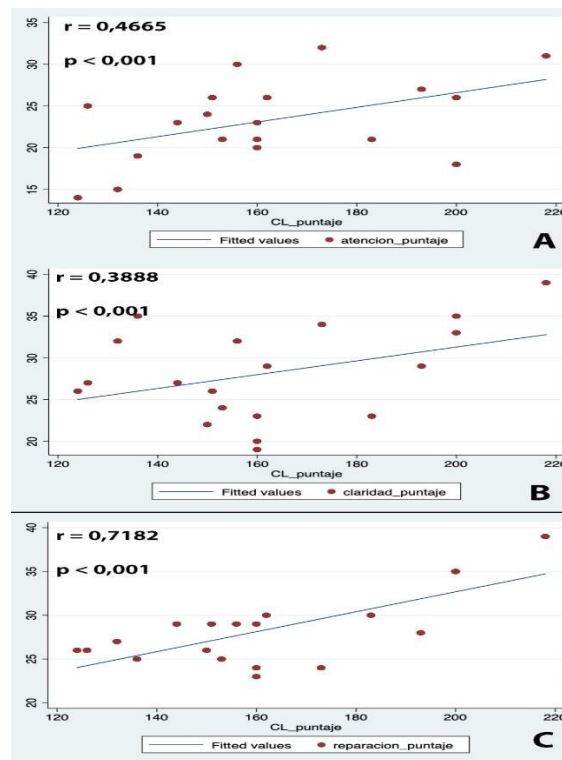
La relación entre Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional

Se evaluó los supuestos estadísticos para la aplicación de la correlación de Pearson: (1) las variables inteligencia emocional y clima laboral son aleatoria, (2) tanto las variables inteligencia emocional y clima laboral provienen de una población normal, (3) existe linealidad entre los datos de cada variable, y (4) poseen una distribución bivariada normal.

Se observó que la dimensión de atención de inteligencia emocional y el clima laboral presentaron una correlación positiva moderada ($r = .4665$), la dimensión claridad de inteligencia emocional y clima laboral una correlación débil ($r = .3888$), y la dimensión reparación de inteligencia emocional, una correlación fuerte ($r = .7182$) con el clima laboral.

Figura 1

Correlación de Pearson entre inteligencia emocional y clima laboral



Nota: **A.** Clima laboral – Atención (Inteligencia emocional). **B.** Clima laboral – Claridad (Inteligencia emocional). **C.** Clima laboral – Reparación (Inteligencia emocional).

Propiedades Psicométricas de los instrumentos de medición

Para explorar las evidencias de validez en las pruebas se llevó a cabo el análisis de las correlaciones ítem-test corregidas. Iniciando con el cuestionario TMMS-24, el valor aceptable para estas fue establecido en .30 (Streiner et al., 2015), lo cual denota una buena capacidad del ítem para discriminar entre puntajes altos y bajos de la escala (índice de discriminación), así como su pertinencia (aporte) al test. También, se consideró la variación de la consistencia interna ante el retiro de alguno de los ítems.

En cuanto al CL-SPC (Tabla 2), se observó que la mayoría presentó índices de discriminación adecuados ($>.30$), lo cual denota evidencia de la validez basada en la estructura interna del test; no obstante, los ítems 7, 12 y 33 presentaron valores inferiores al nivel adecuado establecido por Streiner et al. (2015). El retiro de dichos ítems apenas genera un

cambio en la consistencia interna del test. Respecto al TMMS-24, se observó que la mayoría de ítems superó el valor establecido como mínimo para considerarlos adecuados ($>.30$). No obstante, los ítems 5 y 18 presentaron valores inferiores al mínimo establecido. El retiro de los ítems señalados genera un cambio relativo de la consistencia interna del test, sobre todo el retiro del ítem 18. Ante ello, se evidencia de la validez basada en la estructura interna del test para dicho instrumento.

Tabla 2*Correlación ítem-test de las escalas*

| Ítems | CL-SPC ($\alpha=.964$) | | | | TMMS-24 ($\alpha=.878$) | |
|--------------|-----------------------------|----------------|-------------|----------------|------------------------------|----------------|
| | r_{it} | $\Delta\alpha$ | r_{it} | $\Delta\alpha$ | r_{it} | $\Delta\alpha$ |
| 1/26 | .366 | .964 | .681 | .963 | .647 | .865 |
| 2/27 | .811 | .962 | .576 | .963 | .580 | .867 |
| 3/28 | .829 | .962 | .770 | .962 | .523 | .869 |
| 4/29 | .651 | .963 | .811 | .962 | .441 | .871 |
| 5/30 | .512 | .964 | .537 | .963 | .207 | .878 |
| 6/31 | .740 | .963 | .478 | .964 | .320 | .875 |
| 7/32 | .232 | .965 | .740 | .963 | .500 | .870 |
| 8/33 | .828 | .962 | .297 | .964 | .371 | .874 |
| 9/34 | .552 | .963 | .496 | .964 | .473 | .871 |
| 10/35 | .615 | .963 | .683 | .963 | .364 | .874 |
| 11/36 | .647 | .963 | .399 | .964 | .653 | .865 |
| 12/37 | .196 | .965 | .703 | .963 | .698 | .863 |
| 13/38 | .322 | .964 | .693 | .963 | .663 | .864 |
| 14/39 | .500 | .964 | .716 | .963 | .639 | .865 |
| 15/40 | .721 | .963 | .427 | .964 | .677 | .864 |
| 16/41 | .621 | .963 | .701 | .963 | .729 | .862 |
| 17/42 | .730 | .963 | .743 | .963 | .466 | .871 |
| 18/43 | .679 | .963 | .518 | .963 | .114 | .881 |
| 19/44 | .583 | .963 | .445 | .964 | .533 | .869 |
| 20/45 | .743 | .963 | .457 | .964 | .489 | .870 |
| 21/46 | .713 | .963 | .664 | .963 | .532 | .869 |
| 22/47 | .648 | .963 | .379 | .964 | .568 | .868 |
| 23/48 | .586 | .963 | .382 | .964 | .465 | .871 |
| 24/49 | .608 | .963 | .864 | .962 | .510 | .869 |
| 25/50 | .717 | .963 | .724 | .963 | | |

Para la escala de Clima laboral (CL-SPC), se encontraron índices de confiabilidad que denotan que las dimensiones de la escala son confiables ($\alpha>.80$, $\omega>.80$).

Para la escala de Inteligencia emocional (TMMS-24), se encontraron índices de

confiabilidad que denotan que las dimensiones de la escala son confiables ($\alpha > .70$, $\omega > .75$).

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de las escalas

| Escalas | α | ω |
|--|----------|----------|
| CL-SPC: Clima laboral | | |
| Posibilidad de realización | .85 | .85 |
| Involucramiento | .83 | .84 |
| Supervisión | .82 | .83 |
| Acceso a la información | .85 | .86 |
| Condiciones laborales | .85 | .86 |
| Escalas | α | ω |
| TMMS-24: Inteligencia emocional | | |
| Atención | .83 | .84 |
| Claridad | .89 | .89 |
| Reparación | .75 | .78 |

Describir los niveles de inteligencia emocional y clima laboral

Con respecto a la inteligencia emocional (Tabla 4), se evaluaron las tres dimensiones de inteligencia emocional (atención, claridad, y reparación). Los puntajes medios fueron 23.26 (DE=.35), 28.15 (DE=.39), y 28.36 (DE=.29) para las dimensiones de atención, claridad, y reparación, respectivamente. La mayoría de los participantes poseía un adecuado puntaje para todas las dimensiones. Además, en clima laboral se obtuvo un puntaje medio de 162.15 (DE=1.87). Solo el 31.58% de los participantes percibía su clima laboral como favorable o muy favorable, y un 10.53% lo percibía como desfavorable.

Tabla 4*Inteligencia emocional y clima laboral entre los encuestados*

| Escalas | Poca/ Desfavorable <i>f (%)</i> | Adecuada/ Medio <i>f (%)</i> | Excelente/ Favorable <i>f (%)</i> | Demasiada/ Muy favorable <i>f (%)</i> |
|-------------------------------|--|------------------------------------|---|---|
| Inteligencia emocional | | | | |
| Atención | Puntaje (M ± DE) = 23.26 ± .35 90 (47.37) 100 (52.63) | | | |
| Claridad | Puntaje (M ± DE) = 28.15 ± .39 50 (26.32) 130 (68.42) 10 (5.26) | | | |
| Reparación | Puntaje (M ± DE) = 28.36 ± .29 10 (5.26) 160 (84.21) 20 (10.53) | | | |
| Clima laboral | Puntaje (M ± DE) = 162.15 ± 1.87 20 (10.53) 110 (57.89) 50 (26.32) 10 (5.26) | | | |

Relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en función al tiempo de servicio y a la experiencia laboral anterior

Al evaluar por grupos de tiempo de servicio y experiencia laboral previa (Tabla 5), se observó que el clima laboral influye muy fuertemente en los operarios con pocos años de servicios en especial en la dimensión de reparación donde la correlación fue estadísticamente significativa. Por otro lado, la correlación entre ambas variables fue positiva de fuerte a muy entre los operarios de 1 a 2 años de tiempo de servicio, similarmente como se encontró en los operarios con 3 a 5 años de tiempo de servicio en las dimensiones de claridad y reparación.

Tabla 5*Correlación Inteligencia emocional – Clima laboral según tiempo de servicio*

| | Tiempo de servicio | | | | | | | | |
|------------------|------------------------|--------------|----------------|------------------------|--------------|----------------|------------------------|--------------|----------------|
| | < 1 año | | | 1 a 2 años | | | 3 a 5 años | | |
| | Inteligencia emocional | | | Inteligencia emocional | | | Inteligencia emocional | | |
| | Atenci ón | Clarida d | Reparaci ón | Atenci ón | Clarida d | Reparaci ón | Atenci ón | Clarida d | Reparaci ón |
| Clima laboral | -1 | -1 | 1 | .8147 | .7537 | .7732 | -.0188 | .749 | .7553 |
| valor p | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | .8526 | <.001 | <.001 |

Con respecto a la categorización en función de la experiencia laboral previa (Tabla 6), la correlación fue similar en las dimensiones de claridad y reparación, mientras que, en aquellos con experiencia laboral previa, la dimensión de atención de la inteligencia emocional obtuvo una correlación fuerte positiva estadísticamente significativa mientras que en los que no contaban con experiencia laboral previa, dicha correlación fue muy débil y sin significancia estadística.

Tabla 6*Correlación Inteligencia emocional – Clima laboral según experiencia laboral previa*

| | Experiencia laboral previa | | | | | |
|---------------|----------------------------|----------|------------|------------------------|----------|------------|
| | No | | | Si | | |
| | Inteligencia emocional | | | Inteligencia emocional | | |
| | Atención | Claridad | Reparación | Atención | Claridad | Reparación |
| Clima laboral | .1707 | .4037 | .7627 | .6905 | .3898 | .7872 |
| valor p | .13 | .0002 | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 |

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y clima laboral de los operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana, dándole resultado al presente objetivo general se halló que, en la correlación de Pearson, los componentes de atención y claridad de la escala TMMS-24 se relacionaron significativamente, pero con una resistencia moderada ($r = .4665$) y débil ($r = .3888$), respectivamente. Solo el componente de reparación de la escala TMMS-24 se relacionó al clima laboral con una resistencia fuerte ($r = .7182$) siendo una correlación positiva fuerte, es decir que mayores niveles de reparación (capacidad de una persona para regular sus estados emocionales de forma adecuada) se relacionan a climas laborales más sanos con una tendencia lineal, lo cual no es posible debatirlo por la falta de investigaciones sin embargo coincide con lo planteado por Goleman (1998) quien refiere que la inteligencia emocional afecta el ambiente alrededor, fomentando el estrés. El tener un adecuado nivel de inteligencia emocional es decir identificar y controlar nuestras emociones e impulsos nos dice que tendremos un mejor clima laboral el que se presentaría.

Continuando con el primer objetivo específico, al realizar las evaluaciones de las propiedades psicométricas del instrumento de medición de inteligencia emocional (TMMS-24), se realizó el análisis de validez ítem/test, en el cual los valores oscilaron entre $.729 < r < .320$, excepto los ítems 5 y 18 que presentaron una correlación muy débil, sin embargo, todos fueron altamente significativos ($p < .005$), lo cual nos refiere que es una prueba válida. Continuando con el análisis de consistencia interna la variable total arroja un Alpha de Cronbach de $.878$ para TMMS-24 y $.75$ a $.89$ para los componentes de la prueba.

Respecto al segundo objetivo específico, el instrumento de medición de clima laboral (CL-SPC) evidencia en el análisis ítem/test una adecuada validez con valores entre $.864 < r < .366$, con excepción de los ítems 7, 12 y 33, sin embargo, presentan valores

estadísticamente significativos en su totalidad ($p < .005$), en el análisis de consistencia interna, arrojaron valores .9642 para la escala y .82 a .85 para las dimensiones, reafirmando la confiabilidad de la prueba.

Seguido del tercer objetivo específico, se observa que la inteligencia emocional con respecto al componente “atención”, el puntaje medio fue 23.26 (DE=.35) y la mayoría de los participantes obtuvieron un *nivel adecuado* para la atención en inteligencia emocional (52.63%). Con respecto al componente “claridad”, el puntaje medio fue de 28.15 (DE=.39) y la mayoría de los participantes también obtuvieron un *nivel adecuado* para dicho componente (68.42%). Finalmente, con respecto al componente “reparación”, el puntaje medio fue 28.36 (DE=.29) también predominando el *nivel adecuado* (84.21). En el ámbito nacional, el presente estudio no es comparable debido a que el único estudio peruano disponible realizado en Lima que evaluó inteligencia emocional en operarios de otra empresa textil, no fue claro como evaluó la inteligencia emocional en sus materiales y métodos, y aparentemente no utilizó ninguna escala validada previamente.

Además, las dimensiones reportadas en la categorización de la variable “inteligencia emocional” en dicho estudio expresan adverbios de frecuencia y transmiten la idea del reporte de una autopercepción del desarrollo de inteligencia emocional entre los trabajadores, lo cual implicaría una inadecuada estimación y medición de dicha variable. (Ore, 2020) Por otro lado, un estudio realizado en México empleó la escala TMMS-24 para la valoración de inteligencia emocional como se realizó en la presente tesis. No obstante, a pesar de citar la misma adaptación y validación de la escala TMMS-24 en español por Fernández-Berrocal et al. (2004), no contienen en sus anexos el ejemplo de la encuesta utilizada ni refiere en sus métodos los puntos de corte para la categorización de los puntajes para cada componente de la inteligencia emocional de la escala TMMS-24; además, la categorización de cada componente solo expresa valores bajos o altos, y no existe ninguna categoría de “adecuado”. (Galindo,

2018). Con respecto a la variable clima laboral predomina el *nivel medio* con un 57.89%.

Siguiendo con el objetivo específico cuatro y cinco, analizando las variables propiamente de índole laboral iniciando en función a tiempo de servicio se halló que existe relación fuerte y significativa ($p < .005$), entre todas las variables con excepción del componente atención de la variable inteligencia emocional con clima laboral en aquellas personas que trabajan desde hace 3 a 5 años ($r = -.0188$, $p = .8526$), ello puede deberse a que la atención se define como sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada (Salovey, 1995) y al ser personal que tiene mayor tiempo en la organización dificulta su percepción su clima laboral, arrojando la falta de relación entre ellos. Se observa que no expresaban sus sentimientos de manera adecuada frente a situaciones que tenían como por ejemplo en campañas fuertes como navidad, el estrés es mayor y ellos no sabían cómo desfogar su estrés. Finalmente, respecto a la experiencia laboral previa se observa que todas las dimensiones tienen relación entre moderada y fuerte, con alta significancia ($p < .005$), excepto en el componente atención con clima laboral en los evaluados que no han presentado experiencia laboral previa ($r = .1707$, $p = .13$), debido a la carencia del manejo de sus emociones con su clima laboral en el rubro textil, pudiendo afectar su desarrollo en la organización.

VI. CONCLUSIONES

- Existe correlación lineal entre la inteligencia emocional y el clima laboral con significancia estadística en los operarios de la empresa textil Industrial Gorak S.A. especialmente entre el componente de reparación de la inteligencia emocional y el clima laboral.
- La evaluación de propiedades psicométricas el cuestionario TMMS-24 que mide inteligencia emocional presentan valores adecuados de confiabilidad y validez.
- La evaluación de propiedades psicométricas el cuestionario CL-SPC que mide el clima laboral presentan valores adecuados de confiabilidad y validez.
- En la variable inteligencia emocional predomina el *nivel adecuado* en todas las dimensiones: atención (52.63%), en la claridad (68.42%) y reparación (84.21%); en la variable clima laboral predomina el *nivel medio* con un 57.89%.
- La correlación lineal entre los componentes de la inteligencia emocional y el clima laboral analizados en función del tiempo de servicio, expresaron coeficientes de correlación con una resistencia fuerte a muy fuerte para aquella operación, con un tiempo de servicio de 1 a 2 años y de 3 años a más. Y el componente atención de la inteligencia emocional solo se relacionó de forma inversa con el clima laboral en el personal que trabaja de 3 a 5 años de manera no significativa.
- Los componentes claridad y reparación de la inteligencia emocional, y el clima laboral analizados en función de la experiencia laboral previa presentaron relaciones directas y estadísticamente significativas. Y el componente atención de la inteligencia emocional solo se relacionó de forma directa con el clima laboral en el personal con experiencia previa, obviándose dicha relación el personal que no contaba con experiencia.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un estudio analítico de casos y controles para evaluar la relación de causalidad entre inteligencia emocional y clima laboral debido a que dos de los 3 componentes de la escala TMMS-24 no se ajustan adecuadamente a una relación lineal, por lo cual la evaluación de dicha relación de causalidad con una regresión de base logarítmica como la regresión logística podría adecuarse más a dichas variables.
- Se recomienda realizar un estudio con un diseño de casos y controles mínimo también debido a la necesidad de poder aplicar control de variables confusoras entre inteligencia emocional y clima laboral para así llegar a estimadores más similares al verdadero valor poblacional.
- Se recomienda realizar un estudio multicéntrico es decir que se incluyan operarios de distintas empresas textiles localizadas en Lima para aumentar el tamaño de la muestra y así disminuir el error estándar y acercarse más al valor del parámetro (valor poblacional) y así controlar el error tipo 2.
- Se recomienda mantener la significancia estadística en $p < .05$ para controlar el error tipo 1.

VIII. REFERENCIAS

- Chang, M., Céspedes, M., & Mariano, J. (2018). *Influencia del liderazgo en el clima laboral de la empresa textilera TEXFINA S.A. en el Callao, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14402>
- Del Carpio, D. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Perú Fashion S.A.C., Puente Piedra año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42879/DelCarpio_HD D.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dioses, P. (2018). *Clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa textil Almeriz S.A., Lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16115/Dioses_ZPR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernandez-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified versión of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological reports*, 94(3), 751-755.
- Galindo, I. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Estado de México. <http://148.215.1.182/bitstream/handle/20.500.11799/99597/inteligencia%20emocional%20y%20estrés%20laboral%20en%20trabajadores%20de%20una%20empresa%20textil%20en%20atlacumulco.pdf?sequence=1&isallowed=y>

- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Ediciones B, Argentina S.A.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Kairos.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa*. Conecta.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. MacGraw-Hill.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *Models of emotional intelligence*. In: Sternberg, R.J. Ed. The handbook of intelligence. Cambridge University Press.
- Oludeyi, O. (2015). A review of literature on work environment and work commitment: implication for future research in citadels of learning. *Journal of human resource management*, 18(2), 32-46.
- Ore, J. (2020). *La inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de confecciones New Gaucho S.R.L., San Juan de Miraflores 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55241>
- Ortega, C. (2018). *Evidencias de validez de la escala de clima laboral en colaboradores con perfil operario de la ciudad de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11317/ortega_ec.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodas, E. (2012). *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los colaboradores de la empresa universal de textiles sociedad anónima – Unitex-* [Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala]. <http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/35962c27ee93bf7c398bb8d7d47ee2a4f58fefb7.pdf>

- Rodriguez, D. (1999). *Diagnóstico organizacional*. Alfaomega.
- Ruíz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui – Essalud, Lambayeque – Perú, 2019* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional Universidad del Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serrat, O. (2017). *Knowledge solutions*. Springer.
- Streiner, D., Norman, G., & Cairney, J. (2015). *Health measurement scales: a practical guide to their development and use* (5th ed.). Oxford University Press.
- Toalombo, R., Molina, D., Arcentales, E., Campusano, G., & Baque, E. (2017). La inteligencia emocional y el comportamiento de los individuos en las organizaciones: Caso Almacén Guzmán. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (2017). <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/03/guzman.html>
- Velásquez, K., & Mera, E. (2019). *Inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil de San Luis 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43663/Velasquez_AK-D-Mera_AEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zambonino, P. (2018). *Factores determinantes del clima organizacional en el desempeño laboral en empleados del sector textil*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional Universidad Técnica de Ambato <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27150/1/17%20GTH.pdf>

IX. ANEXOS:**Anexo 1**

Sexo: Masculino Femenino

Edad:años

Grado de instrucción: Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior técnica ()

Superior universitario ()

Paternidad: Si () No ()

Tiempo de servicio: ... años

Experiencia laboral previa: Si () No ()

Anexo 2: CL-SPC

Formas de Aplicación

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema 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 se interpreta de manera contraria.

| Categoría | Factores | Puntaje total |
|---------------|----------|---------------|
| Muy Favorable | 42-50 | 210-250 |
| Favorable | 34-41 | 170-209 |

| | | |
|------------------|-------|---------|
| Media | 26-33 | 130-169 |
| Desfavorable | 18-25 | 90-129 |
| Muy desfavorable | 10-17 | 50-89 |

ENCUESTA

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente y coloque el número que usted cree conveniente, según su punto de vista. Conteste todas las preguntas, asimismo no existen respuestas buenas ni malas. ¡SUERTE!

- Ninguno o Nunca: 1
- Poco: 2
- Regular o Algo: 3
- Mucho: 4
- Todo o Siempre: 5

CUESTIONARIO

| | |
|---|--|
| 1. Existen oportunidades de progresar en la institución. | |
| 2. Se siente comprometido con el éxito en la organización. | |
| 3. El superior 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 oficina, 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 sus responsabilidades | |

| | |
|---|--|
| 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 comunicación. | |
| 20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | |
| 21. Los supervisores expresan reconocimiento 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 afrontan 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 la de otras organizaciones. | |
| 36. La empresa promueve el desarrollo del personal. | |
| 37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. | |
| 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos. | |
| 39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | |
| 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. | |
| 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. | |
| 42. Hay 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 entre el personal de las diversas oficinas. | |
| 45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. | |
| 46. Se reconocen los logros en el trabajo. | |
| 47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral | |
| 48. Existe un trato justo en la institución | |
| 49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización | |
| 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros | |

Anexo 3: TMMS-24

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|-----------------|---------------------|----------------|-----------------------|
| Nada de Acuerdo | Algo de Acuerdo | Bastante de Acuerdo | Muy de Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Presto mucha atención a los sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Normalmente me preocupo mucho por lo que siento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Pienso en mi estado de ánimo constantemente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | A menudo pienso en mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Presto mucha atención a como me siento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Tengo claros mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Casi siempre sé como me siento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Siempre puedo decir cómo me siento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | A veces puedo decir cuáles son mis emociones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Puedo llegar a comprender mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Me preocupo por tener un buen estado de ánimo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | Tengo mucha energía cuando me siento feliz. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Evaluación de puntajes:

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems del 1 al 8 para el factor de atención emocional, los ítems del 9 al 16 para los ítems de claridad emocional, y del 17 al 24 para el factor de reparación de las emociones.

| | Puntuaciones <i>Hombres</i> | Puntuaciones <i>Mujeres</i> |
|-----------------|---|---|
| Atención | Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21 | Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24 |
| | Adecuada atención 22 a 32 | Adecuada atención 25 a 35 |
| | Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33 | Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36 |

| | Puntuaciones <i>Hombres</i> | Puntuaciones <i>Mujeres</i> |
|-------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Reparación | Debe mejorar su reparación < 23 | Debe mejorar su reparación < 23 |
| | Adecuada reparación 24 a 35 | Adecuada reparación 24 a 34 |
| | Excelente reparación > 36 | Excelente reparación > 35 |

| | Puntuaciones <i>Hombres</i> | Puntuaciones <i>Mujeres</i> |
|-----------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Claridad | Debe mejorar su claridad < 25 | Debe mejorar su claridad < 23 |
| | Adecuada claridad 26 a 35 | Adecuada claridad 24 a 34 |
| | Excelente claridad > 36 | Excelente claridad > 35 |

Anexo 4: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Metodología |
|--|---|---|-------------------------|----------------------------|--|
| ¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana? | Objetivo General | Hi: | Inteligencia Emocional | Atención | <p>Tipo de investigación: Estudio cuantitativo, observacional, descriptivo-comparativo, correlacional</p> <p>Ámbito temporal y espacial El presente estudio se realizó en la empresa de sastres Gorak desde el 09 de noviembre hasta el 21 de diciembre del 2020.</p> <p>Población y muestra La población de estudio estuvo conformada por 400 operarios distribuidos en dos turnos de trabajo (mañana y tarde) de una empresa de confección de sastres de Lima Metropolitana, se consideró a varones y mujeres entre 18 y 40 años de edad.</p> <p>Se realizó un muestreo probabilístico, utilizando la fórmula de cálculo de tamaño muestral para población finita. Por lo tanto, la muestra constó de 190 participantes a encuestar entre los dos turnos de trabajo.</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional de los operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana | Existe relación directamente proporcional entre inteligencia emocional y clima laboral en operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana | | Reparación | |
| | | | | Claridad | |
| | Objetivos Específicos | H0-1: | Clima Laboral | Posibilidad de realización | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Evaluar las propiedades psicométricas de TMMS-24. Evaluar las propiedades psicométricas del CL-SPC. Describir los niveles de inteligencia emocional y clima laboral en operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana. Evaluar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en función al tiempo de servicio en la empresa entre los operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana. Evaluar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en función a la experiencia laboral anterior entre los operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana. | No existe relación directamente proporcional entre inteligencia emocional y clima laboral en operarios de una empresa de confección de sastres en Lima Metropolitana. | | Involucramiento | |
| | | | | Supervisión | |
| | | | Acceso a la información | | |
| | | | Condiciones laborales | | |