



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**LA RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL CLIMA
LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA PRIVADA DE QUITO**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Psicología**

AUTOR: LEYLA ANAHI CARLOSAMA ASQUI

TUTOR: BETTI MARGARITA GUARDERAS VACA

Quito - Ecuador

2026

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, LEYLA ANAHI CARLOSAMA ASQUI con documento de identificación
N° 1755070909 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la
Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera
total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 25 de marzo del 2026

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature appears to read 'Leyla Anahi Carlosama Asqui'.

Carlosama Asqui Leyla Anahi
1755070909

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, LEYLA ANAHI CARLOSAMA ASQUI con documento de identificación No. 1755070909, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención: LA RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA PRIVADA DE QUITO, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Psicología en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 25 de marzo del 2026

Atentamente,



Carlosama Asqui Leyla Anahi
1755070909

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, BETTI MARGARITA GUARDERAS VACA con documento de identificación No. 1709713901, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: LA RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA PRIVADA DE QUITO, realizado por LEYLA ANAHI CARLOSAMA ASQUI con documento de identificación N° 1755070909 obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Atentamente,



BETTI MARGARITA GUARDERAS VACA
1709713901

Dedicatoria y agradecimiento

La presente tesis está dedicada, en primer lugar, a mi hermana, Wendy Carlosama, quien ha sido mi vida entera y mi mayor ejemplo. Ha sido para mí madre, padre, mejor amiga y maestra de vida. Desde mi infancia estuvo presente en mi formación, enseñándome y corrigiéndome con amor y firmeza, incluso en los detalles más simples que marcaron mi educación y carácter (como aquella vez, cuando siendo niña, me enseñó con un candado que no debía subirme con los zapatos a la cama). A lo largo de cada etapa de mi vida académica, desde mis primeros años hasta la universidad, me acompañó, guió y apoyó constantemente, aportando enseñanzas que han trascendido el ámbito académico y se han convertido en verdaderas lecciones de vida. A ella le debo gran parte de lo que soy hoy, pues nunca permitió que me falte nada y, aun cuando no lo tenía todo, siempre prefirió darme lo mejor. Mi agradecimiento hacia ella es infinito.

De igual manera, dedico este trabajo a mis padres, Silvia Asqui y José Carlosama, quienes con su esfuerzo, trabajo y dedicación han dado todo por brindarnos a mi hermana y a mí una educación basada en valores, amor, respeto y paciencia. Sé que para ellos este logro tiene un significado especial, ya que representa oportunidades que quizá ellos no tuvieron, pero que con tanto sacrificio hicieron posibles para nosotras. Estoy profundamente agradecida con la familia que me dio la vida y con Dios por cada bendición recibida.

Agradezco a mi tutora de tesis por su guía, Margarita Guarderas, apoyo y acompañamiento durante todo este proceso académico. Asimismo, expreso mi gratitud a la universidad, institución que me brindó no solo conocimientos y formación profesional, sino también valores y experiencias que marcaron significativamente mi vida. Este trabajo de titulación ha sido un proceso de gran aprendizaje personal y académico, que ha fortalecido en mí el deseo de continuar mi formación profesional y anhelar la realización de una maestría.

Finalmente, agradezco a mi mejor amiga, Carla Males, por su amistad incondicional, por ser un apoyo emocional fundamental, por su amor sincero y paciencia constante. Asimismo, agradezco de manera especial a Shirley Cabezas, mi amiga desde el primer semestre hasta el último, con quien compartí cada etapa de mi vida universitaria y con quien espero contar siempre. Su compañía y lealtad la convirtieron en una de las mejores amistades que encontré durante mi paso por la universidad. Del mismo modo, agradezco a todas las personas que formaron parte de mi vida

universitaria y que hicieron este camino más llevadero en los momentos difíciles, convirtiendo esta etapa en una de las experiencias más bonitas y significativas de mi vida.

Resumen

En esta investigación se realizó un estudio para evidenciar si existe una relación entre inteligencia emocional y clima laboral en una empresa privada en Quito, en la que se estableció específicamente en una población que se encuentra laborando actualmente en la empresa, el personal o trabajadores cumplan con la mayoría de edad (18 años) y de aplicar de manera aleatoria, donde se pudo ver y gracias a cuadros de registros y a graficas donde si se puede afirmar que existe una correlación, ya que como sabemos la inteligencia emocional es imprescindible en las personas sin poner de lado en un contexto laboral y como se refieren varios autores que existen dimensiones en la inteligencia emocional que son: atención emocional, claridad emocional, reparación emocional, los mismo que se tomaron en cuenta en el la escala de medición para obtener resultados más eficaces. Por otro lado, con la otra variable que es clima laboral, en lo que podemos decir que es el ambiente o el entorno junto a los compañeros de trabajo o colaboradores en la que se puede tener una percepción positiva o negativa, para ello nos guiamos con la autora es Sonia Palma Carrillo mencionando que su escala mide: autorregulación, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales.

Palabras claves: Clima laboral, inteligencia emocional, empresa.

Abstract

This research was conducted to determine if a relationship exists between emotional intelligence and work climate in a private company in Quito. The study focused on a population currently employed by the company, specifically those over the age of majority (18 years old), and was conducted randomly. Data collection, including charts and graphs, confirmed a correlation. As we know, emotional intelligence is essential for individuals, especially in the workplace. Several authors have identified dimensions of emotional intelligence, including emotional attention, emotional clarity, and emotional repair. These dimensions were incorporated into the measurement scale to obtain more effective results. Regarding the other variable, work climate—which refers to the environment and the interactions with colleagues—were examined, focusing on factors such as self-regulation, job involvement, supervision, communication, and working conditions.

Keys words: Work environment, emotional intelligence, company.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II.	JUSTIFICACIÓN Y RELEVANCIA.....	2
III.	OBJETIVOS.....	4
IV.	MARCO TEÓRICO	5
V.	VARIABLES O DIMENSIONES.....	17
VI.	HIPÓTESIS O SUPUESTOS.....	18
VII.	MARCO METODOLÓGICO.....	19
VIII.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	20
IX.	DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS PRODUCIDOS.....	21
X.	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	23
XI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	32
XII.	INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	34
XIII.	CONCLUSIONES.....	36
XIV.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	38
XV.	ANEXOS.....	42

INTRODUCCIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente estudio sobre la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los colaboradores en una empresa privada en Quito dentro del contexto organizacional de esta empresa en la cual se labora bajo presión y con una cantidad alta en personal, donde se realizara en una empresa privada, donde generalmente las enfrentan un gran desafío persistente de mantener un buen clima laboral que promueva el bienestar de los colaboradores y, a su vez, potencie la productividad de la empresa y de esa forma conocer y trabajar en objetivos institucionales, y las variables psicológicas han tomado más fuerza especialmente las que se encuentran relacionadas al manejo de emociones.

Por otro lado, una de las problemáticas es que los trabajadores dentro de la empresa al ser presionados por la carga laboral de manera extensa o falta de motivación podrían manifestar un bajo nivel de manejo de emociones y esto afecte al resolver problemáticas que se dan tanto en su puesto de trabajo como dentro en la organización, así también podrán carecer del manejo se tienen un desconocimiento de la inteligencia emocional.

En este caso puedo observar que el clima laboral tiene mucho relación con los comportamientos, competitividades que manifiestan los trabajadores, por ende los colaboradores que muestres un nivel bajo de inteligencia emocional se evidenciara que pueden enfrentar una percepción negativa frente al clima laboral, llegando a perjudicar a los proceso, las actividades y todo relacionado con la empresa, llegando afectar tanto a los trabajadores por el recorte de personal como a la empresa no alcanzando los objetivos.

Así también he podido ver que existen diversas investigaciones que han sido al analizando tanto el clima laboral y por otra parte la inteligencia emocional, sin embargo, dentro del contexto de Ecuador o específicamente en Quito no pude encontrar con gran fuerza un estudio que abordara

estos temas juntos y la influencia que puede tener y conocer la relación de estas variables en una situación laboral.

Así surge una necesidad desde esta perspectiva para analizar la relación que pueden tener la inteligencia emocional y el clima laboral con los trabajadores de una empresa privada en Quito, con un propósito de aportar más información en la pueda ayudar a conocer la relación de este tema en el ámbito laboral, buscando generar un aprendizaje y recomendaciones útiles en base de intervenciones psicológicas y organizacionales mejorando el bienestar laboral y el desempeño de las empresas.

1.1 Delimitación del problema

En esta presente investigación se delimita al estudio de la relación de la inteligencia emocional y el clima laboral en los trabajadores de una empresa privada en Quito, para ello una subárea que se ve dentro del tema es orientada a la psicología organizacional, dando un enfoque en estas variables psicológicas que se encuentran dentro de un contexto laboral, tomando una categoría conceptual desde donde se analizara el tema es de enfoque psicosocial, ya que se toma en cuenta tanto el lado de emocionales individuales a los trabajadores así como también la influencia en los puntos compartidos del clima laboral dentro de la empresa, donde el estudio se centra únicamente en los trabajadores activos de una empresa seleccionada donde también se toma en cuenta un periodo temporal establecido

2. JUSTIFICACIÓN Y RELEVANCIA

2.1 Justificación

En esta investigación se sustenta por la necesidad de estudiar a fondo en el análisis de variables psicológicas que influyen en el desempeño y bienestar de los trabajadores en la empresa, en un ambiente de trabajo donde las empresas cada vez enfrentan creciente competencia y constantes cambios. Las empresas necesitan no únicamente de competencias técnicas, sino tener conocimiento e implementación de habilidades emocionales lo que ayuda favorecer las relaciones laborales y un buen clima organizacional.

Por esta razón, tenemos que conocer que la inteligencia emocional forma parte de un factor central para un buen manejo de emociones en el entorno laboral, así como también la comunicación, resolución de conflictos, adaptación, cambios y trabajo en equipo, así como se menciona que:

La inteligencia emocional en el trabajo brinda grandes beneficios no sólo para los colaboradores sino también para las empresas o instituciones, se obtendría un excelente equipo de colaboradores con grandes aptitudes y habilidades, las cuales se pondrían en práctica en el campo laboral (Zepeda, 2018, p.65)

Así mismo, la inteligencia emocional es de gran importancia ya que esta nos permite a las personas a reconocer y también manejar mejor nuestras emociones, ayudando a mejorar relaciones interpersonales, en este caso también a las relaciones organizacionales.

En cambio, el clima laboral tiene una variable clave a nivel del ambiente de trabajo y satisfacción de los trabajadores, ya que tiene influencia de manera relevante en la productividad para la empresa, el compromiso con la mismo junto a la colaboración talento humano, es decir, la percepción tanto de la comunicación, ergonomía, salud mental, bienestar, motivación y relaciones interpersonales.

Finalmente, se puede reflejar las consecuencias que puede atraer un clima negativo, como un aumento de estrés laboral, un bajo rendimiento, conflictos entre trabajadores, creando una situación que ya afecta directamente a la empresa y al funcionamiento y bienestar psicológico en los trabajadores, así como afirma González, Cedeño-Zambrano (2022) "relaciones laborales negativas se suscitan distintos escenarios en las áreas de trabajo, tales como trabajadores poco motivados, bajo desempeño laboral y por ende menor índice de resultados alcanzados"(p. 26), lo que resulta necesario tomar este tema para un estudio tomando en cuenta las necesidades de obtener información actualizada y sobre todo acorde al contexto con una empresa privada de Quito y aplicar estrategias efectivas donde se fortalezcan las habilidades emocionales y un clima laboral positivo.

2.2 Relevancia

La relevancia de este estudio es netamente aportar tanto a nivel práctico como teórico dentro del ámbito de la psicología organizacional. Donde los resultados permitan conocer cómo la inteligencia emocional de los trabajadores se relaciona frente al clima laboral, brindando información que sea utilizada para un diseño de programas organizacionales de intervención dirigidos al desarrollo de habilidades emocionales ayudando la prevención de conflictos y la promoción de ambientes laborales positivos.

Desde el ámbito académico, la siguiente investigación brindara conocimiento en psicología organizacional, proporcionando evidencia sobre la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en un contexto empresarial determinado siendo esto relevante, ya que existe poca investigación local sobre esta temática.

Por esa razón, la importancia metodológica al aplicar instrumentos psicológicos confiables para la inteligencia emocional y el clima laboral, lo que se obtiene son resultados confiables y que en futuras investigaciones también tengan como base, siendo de esta manera, el estudio se convierte en un aporte preciso a la comprensión completo de los factores psicosociales que influyen al bienestar y desempeño de los trabajadores en empresas privadas.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los colaboradores en una empresa privada en Quito

3.2 Objetivos específicos:

1. Describir las dimensiones de la inteligencia emocional en colaboradores de una empresa privada en Quito

2. Definir las percepciones del clima laboral presentes en los trabajadores de la empresa privada Quito.
3. Establecer la correlación existente entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las dimensiones del clima laboral de los colaboradores.
4. Proponer estrategias de intervención orientadas al fortalecimiento de la inteligencia emocional y la mejora del clima laboral

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Psicología organizacional

El presente estudio se encuentra ligado de la psicología organizacional, donde de la psicología que estudia el comportamiento humano de acuerdo con un contexto laboral, los procesos psicológicos y sociales que afectan en el desempeño, bienestar y relaciones interpersonales dentro de las organizaciones. Esta disciplina se interesa por variables como la motivación, la satisfacción laboral, el liderazgo, la comunicación y el clima laboral, considerando tanto factores individuales como organizacionales.

Tal como nos da a conocer Vélez (2016) "la psicología organizacional realiza estudios del contexto social del trabajo con temas como motivación, satisfacción en el trabajo y liderazgo, y finalmente, la psicología de los factores humanos estudia los aspectos cognitivos y fisiológicos del desempeño de los trabajadores." (p.137), con este punto de vista, la psicología organizacional busca comprender cómo aspectos psicológicos de los trabajadores tienen influencia dentro del entorno laboral, afectando en el rendimiento organizacional y el bienestar laboral.

La psicología organizacional es una rama de la psicología que estudia el comportamiento de las personas en el trabajo para mejoras y bienestar y tener un mejor desempeño organizacional, así como también nos da su punto de vista Aguirre, Campos, & Méndez, (2013) de tener un buen manejo de la psicología dentro de una organización:

Se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral (p.62)

Es la forma en la que los trabajadores perciben y experimentan con ayuda su entorno de trabajo, tomando en cuenta las actitudes, comportamientos y emociones.

4.2 Inteligencia emocional

El concepto de inteligencia emocional ha sido abordado desde diferentes enfoques teóricos; sin embargo, en considerar la como una habilidad fundamental para el manejo adecuado de las emociones en contextos personales y laborales, así como mencionan Miñaca citado por Salovey y Mayer sobre la inteligencia emocional

"La IE está formada por cuatro habilidades: a) Habilidad para percibir, valorar y expresar emociones; b) Habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; c) Habilidad para comprender las emociones; y, d) Habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual"(Salovey & Mayer, 1997).

Donde Salovey y Mayer definen la inteligencia emocional como la capacidad para percibir, comprender, regular y utilizar las emociones de una forma más efectiva y ayudando al crecimiento personal con una interacción positiva.

Desde el enfoque de Goleman, (1996, citado por Jurado y Rosero 2022), la inteligencia emocional se compone de cinco dimensiones principales: autoconciencia emocional, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Lo que estas competencias faciliten a las personas gestionar sus emociones de forma más funcional, logrando una comunicación clara, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos son fundamentales en el entorno laboral.

Para el ámbito organizacional, hay estudios donde han señalado que los trabajadores con mayores niveles de inteligencia emocional presentan mejores relaciones interpersonales dentro de la empresa a su vez una mayor satisfacción laboral y una actitud más positiva frente a las demandas

del trabajo.

El modelo teórico de Inteligencia Emocional de Mayer, Caruso, & Salovey, (1997, citado de Bolívar, & López, 2017) nos dice que:

la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. (p.29)

Así mismo, las habilidades que nos menciona en la que permiten a la persona reconocer y comprender adecuadamente las emociones, utilizadas para orientar el pensamiento y que sudan ser reguladas de una manera positiva, ayudando al desarrollo emocional, la cual permite utilizar los sentimientos como una guía para el pensamiento y la toma de decisiones, ayudando a mejorar la resolución de problemas dentro de la organización, estos son un conjunto de habilidades que fortalecen el desarrollo emocional, dando un acceso a una mejor adaptación a las situaciones personales y laborales.

4.2.1 Dimensiones de Inteligencia Emocional

Estas dimensiones esta expuestas acuerdo con Salovey (1990, retomado de Bisquerra, 2020) nos da a conocer las siguientes dimensiones:

4.2.1.1. Percepción emocional: Las emociones pueden ser reconocida, evaluadas y manifestadas tanto en uno mismo como en los demás, a través del lenguaje, la conducta y diversas expresiones como el arte o la música. Esta capacidad implica expresar las emociones de manera adecuada y distinguir entre manifestaciones emocionales auténticas o falsas, así como entre expresiones claras o confusas.

4.2.1.2. Facilitación o asimilación emocional: Las emociones influyen en el pensamiento y la atención, orientando la forma en que la persona procesa la información. Además, el estado de ánimo modifica la perspectiva y facilita el afrontamiento de las situaciones, favoreciendo capacidades como la creatividad.

4.2.1.3. Comprensión emocional: Implica la capacidad de comprender y analizar las emociones mediante el conocimiento emocional, identificando y etiquetando los sentimientos propios y ajenos. Asimismo, permite interpretar su significado, reconocer emociones complejas y entender los cambios o transiciones entre distintos estados emocionales.

4.2.1.4. Regulación emocional: Se refiere a la capacidad de regular de manera consciente y reflexiva las emociones para favorecer el desarrollo emocional, intelectual y personal. Esta habilidad permite tomar distancia de los estados emocionales, gestionarlos tanto en uno mismo como en los demás, reducir las emociones negativas y fortalecer las positivas, sin negar ni exagerar la información que estas transmiten.

Según como lo menciona Moreno (2012), también otros autores que dan a conocer componentes o dimensiones así nos muestran una afirmación de Goleman:

Goleman considera que el acto más importante para un líder es la creación de emociones positivas en otras personas y para esto debe desarrollar su inteligencia emocional. En ocasiones las emociones están en conflicto con la inteligencia racional, por lo que es muy importante que el directivo posea estos cinco componentes de la inteligencia emocional: 1. Conocimiento de sí mismo. 2. Autorrealización. 3. Motivación. 4. Empatía. 5. Habilidades sociales. (p.46)

Es decir, que el liderazgo efectivo y va a depender en gran medida de la inteligencia emocional, ya que eso permite al directivo generar emociones positivas y fortalecer las relaciones interpersonales, junto a sus componentes se convierten en un elemento clave para ambiente laboral favorable.

Para ello Golman (1995, citado por García, 2026) donde el también menciona desde sus estudios académicos que la inteligencia emocional mantiene 5 dimensiones las cuantes son:

4.2.1.5. Autoconciencia: expresando que es la capacidad de reconocer y entender las propias emociones y cómo estas influyen en los pensamientos y comportamientos, esta dimensión permite evaluar de forma realista las fortalezas y debilidades personales.

4.2.1.6. Autorregulación: indicando que implica manejar y controlar las reacciones emocionales, especialmente en situaciones de tensión o estrés y que las personas con buena autorregulación responden de manera reflexiva en lugar de impulsiva.

4.2.1.7. Motivación: diciendo que se refiere al impulso interno para alcanzar metas y mantener una actitud positiva, persistente y comprometida más allá de recompensas externas.

4.2.1.8. Empatía: explicando que es la habilidad de comprender y compartir los sentimientos de otras personas, percibir sus emociones y responder apropiadamente en interacciones sociales.

4.2.1.9. Habilidades sociales: las cuales abarcan la capacidad de relacionarse bien con otros, comunicarse de manera efectiva, trabajar en equipo y resolver conflictos, lo que facilita relaciones interpersonales sanas.

Con estas dimensiones que nos dio a conocer podemos decir que están conectadas y son necesarias para que las personas puedan tener un mejor desempeño emocional en todos los contextos que sea necesarios para si mismo.

4.3. Clima laboral

El clima laboral hace referencia a como lo perciben los trabajadores sobre el ambiente de trabajo y las condiciones organizacionales en las que desempeñan sus funciones. Este concepto abarca factores como las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la comunicación interna, las condiciones físicas de trabajo, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo.

Así que al clima laboral se refiere a lo que percibimos y tienen los trabajadores de una empresa sobre el ambiente de trabajo día a día, las relaciones interpersonales, las condiciones organizacionales y el estilo de gestión dentro de una empresa, donde hay estudios que han evidenciado que un clima laboral negativo también crea consecuencias perjudiciales a modo de ir provocar una desmotivación, estrés laboral, bajo rendimiento y rotación de personal.

Como cita a Litwin y Stringer (1968, Gil y Trujillo 2018), donde señalan que el clima laboral influye directamente en la conducta, la motivación y el rendimiento de los colaboradores, ya que un clima laboral positivo favorece el compromiso organizacional, la cooperación y el bienestar psicológico, mientras que un clima negativo puede generar insatisfacción, estrés y conflictos

laborales.

En este sentido, el clima laboral se toma en cuenta como una variable psicosocial, ya que depende de cómo se relacionan las características los trabajadores y los factores estructurales y culturales de la organización.

La fundamentación teórica básica se construye a partir de diversas investigaciones y estudios previos ya realizados sobre el tema de clima laboral donde Moreno (2012) menciona que “Lewin (1951), para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización” (p.14), lo que nos dice que el comportamiento de las personas dentro del área de trabajo u organizacional no solo se explica únicamente por sus cualidades individuales, sino que también esta influenciado por la percepción que puede tener del ambiente laboral y de los distintos elementos que conforman la organización.

Por otra parte, otro modelo teórico que podemos conocer Likert (1967 citado de Olaz 2010) mencionándonos que:

una de las aportaciones más interesantes al considerar como elementos explicativos del clima laboral los siguientes aspectos: métodos de mando; naturaleza de las fuerzas de motivación, comunicación e influencia-interacción; toma de decisiones; fijación de objetivos y directrices; procesos de control y finalmente todos aquellos aspectos referidos a la objetivación de resultados (p.282)

Esto se puede entender como que el clima laboral esta influido por la forma en que dirige la organización, como se motiva a los trabajadores, como se comunica e interactúa entre sí, como se toma las decisiones y se establece los objetivos, además influye los mecanismos de control y la manera en que se evalúa o mide los resultados.

4.3.1 Enfoques contemporáneos

4.3.1.1. Clima y bienestar laboral: El clima laboral es considerado un factor determinante del bienestar de los trabajadores, ya que influye directamente en su satisfacción, motivación, compromiso organizacional y salud psicológica, así también un clima positivo promueve actitudes favorables hacia el trabajo, mientras que un clima negativo puede generar estrés, desmotivación y disminución del desempeño, se menciona que desde un enfoque contemporáneo, el bienestar laboral no se limita a las condiciones físicas del entorno, sino que también incluye aspectos psicosociales como la calidad de las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo y el reconocimiento del desempeño (Chiavenato, 2009; Robbins & Judge, 2017).

4.3.1.2. Clima psicológico vs. clima organizacional: El clima psicológico se refiere a la percepción individual que cada trabajador construye sobre su ambiente laboral a partir de sus experiencias personales, refiriéndose que el clima organizacional representa un conocimiento compartido por los miembros de una organización respecto a sus políticas, prácticas y procedimientos, ya que el clima organizacional surge la correlación de los climas psicológicos individuales y permite comprender cómo el entorno influye en la conducta laboral (James & Jones, 1974; Schneider, Ehrhart & Macey, 2013).

4.3.1.3. Clima como variable mediadora del desempeño: como clima organizacional cumple un rol mediador entre las prácticas de gestión, como el liderazgo, la comunicación y la motivación, y el desempeño laboral, por lo que clima favorable facilita el compromiso, la productividad y la calidad del trabajo, mientras que un clima desfavorable puede obstaculizar el rendimiento, incluso cuando existen recursos y competencias adecuadas, por esta razón, las organizaciones actuales consideran el clima laboral como una variable estratégica para el logro de los objetivos institucionales y la mejora del desempeño organizacional (Likert, 1967; Denison, 1996).

4.3.2. Dimensiones del Clima Laboral

Para ello nos podemos guiar por esta tabla en la cual muestra las 5 dimensiones clima laboral que se fundamentan por varios autores como Maslow, Fayol y Taylor, Jaime, Canales y Apolo (citadas por Villafuerte, Viteri, y López, 2021, p.16, 17) mencionando lo siguiente:

Tabla 1
Dimensiones del Clima Laboral

Dimensiones	Autores	Enfoque
Autorrealización	Maslow (1954)	Relaciona el término directamente con la madurez del individuo; también señala como la manera en la que trasciende en sus necesidades básicas, permaneciendo ligada a la realización personal y bienestar del entorno que lo rodea; además de concluir que los sujetos poseen ciertas características en común como: Una correcta percepción de la realidad, aprobación, espontaneidad, centrado de problemas, privacidad, autonomía, evaluación clara, experiencia, sentido de pertenencia con el equipo, sólidas relaciones a la vez que selectivas, estructura democrática, convicción ética, humor, creatividad, resistencia a la adaptación, valores, eliminación de dicotomías.
Supervisión	Fayol y Taylor (1984),	Establecen que la supervisión se basa en la valoración de los procesos alcanzados en relación con los objetivos que persigue la empresa, busca principalmente evidenciar las fortalezas y debilidades a fin de desarrollar un plan de acción que genere nuevas actividades de mejoramiento; y que manifiesta detalladamente como los mandos intermedios y dirección ayudaran con la interacción de los colaboradores y toma de decisiones.

Dimensiones	Autores	Enfoque
Involucramiento Laboral	Jaime et al., (2016)	Establecen que este aspecto es relacionado directamente con la presencia de bases Institucionales fundamentadas sobre el recurso humano para ser partícipes de las decisiones en las estructuras laborales, respondiendo de una manera efectiva y enfocando los esfuerzos hacia la identificación institucional, se refieren netamente a la percepción psicológica de como el colaborador se identifica con los valores y objetivos Institucionales con el propósito principal que exista un correcto trabajo en equipo y se desarrollen las actividades de manera eficaz; es importante exponer que muchas veces el termino involucramiento laboral se suele confundir con el compromiso laboral
Condiciones Laborales	Canales et al., (2016)	Se define a las condiciones laborales como: Cualquier característica que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los funcionarios, constituye un rol fundamental ya que se relacionan con los recursos que la institución entrega a sus colaboradores, estos pueden ser: insumos psicosociales o económicos para el desarrollo de las actividades que ejecuten, además de estar enfocados principalmente hacia el bienestar y salud del funcionario; cuando las condiciones laborales no son favorables generan situaciones como: insatisfacción laboral, alteraciones físicas y psicológicas
Comunicación	Apolo,D (2017) Herrera, (2018)	Afirma que la comunicación es fundamental en la construcción de relaciones entre instituciones, organismos y usuarios permitiendo establecer objetivos colectivos y alcance de los mismos. La comunicación nace a partir de un proceso donde se genera intercambio, procesamiento, y almacenamiento de mensajes dentro de las instituciones, es importante la colaboración colectiva ya que de esta manera se logran superar las barreras y limitantes, además que la comunicación en la institución ayuda a: realizar tareas relacionadas con las funciones asignadas, asimilar los cambios y adaptación tanto individual como colectiva, apoyo en el cumplimiento de labores en base a las políticas institucionales que desarrollan mecanismos para que la información circule a las funcionarios dentro de la institución. Entrelazando estos aspectos han permitido la evolución en el tiempo relacionando las características coyunturales del entorno de las instituciones

Elaborado: por los autores

Con esta tabla podemos evidenciar como varios autores componer las dimensiones desde sus perspectivas en lo que podemos decir que la autorrealización se centra a la posibilidad que tiene

el colaborador de crecer personal y profesionalmente dentro de la organización. Incluye el desarrollo de sus capacidades, la autonomía, el sentido de logro, la satisfacción personal y el bienestar que experimenta al cumplir sus metas laborales. Por otro lado, la Supervisión tiene una inclinación a la forma en que los superiores dirigen, orientan y evalúan el trabajo de los colaboradores. Incluye el apoyo brindado, la toma de decisiones, la retroalimentación y la capacidad del liderazgo para identificar fortalezas y debilidades con el fin de mejorar el desempeño laboral. Involucramiento laboral tiene el nivel de compromiso e identificación del colaborador con la organización, lo que implica la participación en las decisiones, el trabajo en equipo y el interés por contribuir al logro de los objetivos organizacionales. Condiciones laborales, nos da a conocer las condiciones físicas, organizacionales y psicosociales en las que el colaborador desarrolla su trabajo, en la que incluye los recursos disponibles, la seguridad, la salud ocupacional y el bienestar general, los cuales influyen directamente en la satisfacción y el desempeño laboral. Finalmente, la comunicación, la que se ajusta a la forma en que la información circula dentro de la organización. Incluye la claridad, fluidez y efectividad de los mensajes, así como el intercambio de ideas que facilita la coordinación, la adaptación al cambio y el cumplimiento de las funciones laborales.

Por otro lado, Álvarez (2023) también nos da a conocer que de acuerdo con sus estudios dice que las dimensiones del clima laboral son elementos que tienen influencia en la percepción de los empleados, y los nombra las siguientes dimensiones:

4.3.2.1 Comunicación: Implica la calidad y claridad con la que se transmite la información dentro de la organización, así como la apertura para expresar opiniones y resolver conflictos. Una comunicación efectiva mejora la colaboración y el trabajo en equipo.

4.3.2.2. Liderazgo: Se refiere a la forma en que los líderes o supervisores guían, motivan y dirigen a sus equipos. Un estilo de liderazgo positivo influye en la confianza, el compromiso y el rendimiento del personal.

4.3.2.3. Reconocimiento y recompensas: Se relaciona con el grado en que la empresa valora y recompensa los logros y esfuerzos de los colaboradores, lo cual es clave para la motivación y la satisfacción laboral.

4.3.2.4. Condiciones de trabajo: Incluye los aspectos físicos y organizativos del entorno laboral,

como recursos, comodidad y seguridad, que influyen en el bienestar y la productividad de los empleados.

4.3.2.5. Participación y apoyo organizacional: Esta dimensión se refiere a la implicación de los empleados en la toma de decisiones y al apoyo que reciben de la organización, lo que fortalece el sentido de pertenencia y compromiso junto a las oportunidades de crecimiento personal y profesional.

Las siguientes dimensiones también se enfocan en los aspectos del ambiente laboral el cual tiene una influencia de gran importancia en el comportamiento de las personas, y sobre todo el desempeño de los trabajadores en la empresa.

4.4. Relación entre inteligencia emocional y clima laboral

Al indagar se puede evidenciar que hay investigación que dicen sobre la presencia de una relación importante entre la inteligencia emocional y el clima laboral. Donde la aptitud de los trabajadores para reconocer y controlar sus emociones tiene impacto en como son las relaciones entre sus compañeros, la comunicación y la resolución de conflictos y aspectos que afectan como se ve el clima laboral.

Desde el enfoque psicosocial, la inteligencia emocional funciona como un elemento para que haya buenas relaciones de trabajo, aportado en un buen ambiente de trabajo saludables junto al personal. Matassini (2012) dice que "los individuos con altos niveles de inteligencia emocional son más exitosos y viven una vida muy feliz y satisfecha, y a su vez permiten al individuo relacionarse de forma efectiva"(p.9).

Afirmando que hay estudios señalan que mayores niveles de inteligencia emocional se asocian con percepciones más favorables del clima laboral, especialmente en dimensiones relacionadas con el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación. Gracias a ello, analizar la relación entre estas variables nos permiten comprender cómo las competencias emocionales individuales impactan en integración grupal en las empresas.

4.4.1. Mecanismos de interacción entre la inteligencia emocional y el clima laboral

De acuerdo con Salovey y Mayer (1990) y Schneider (2013) nos dicen que la inteligencia emocional y el clima laboral mantienen una relación, ya que las competencias emocionales de los individuos influyen en la percepción del entorno de trabajo.

4.4.2. Regulación emocional y clima laboral: La capacidad de regular las propias emociones permite a los colaboradores manejar de manera adecuada situaciones de estrés, presión y conflicto dentro del entorno laboral. Cuando los trabajadores controlan emociones negativas como la ira o la frustración, se reducen las tensiones interpersonales y se promueve un ambiente de respeto y cooperación, contribuyendo así a un clima laboral más positivo (Mayer, Salovey & Caruso, 2004; Goleman, 1998).

4.4.3. La percepción y comprensión emocional: facilitan la identificación de las emociones propias y ajenas, lo que mejora la empatía, la comunicación y la interpretación de conductas en el trabajo. Estas habilidades permiten prevenir conflictos, fortalecer las relaciones interpersonales y generar confianza entre los miembros de la organización, aspectos fundamentales del clima laboral (Robbins & Judge, 2017).

4.4.4. Inteligencia emocional y liderazgo: donde se señalan que los líderes con alta inteligencia emocional tienden a adoptar estilos de liderazgo más participativos, empáticos y orientados al apoyo. Este tipo de liderazgo influye positivamente en dimensiones del clima laboral como la comunicación, la motivación, la participación y el reconocimiento, favoreciendo el compromiso y el desempeño de los colaboradores (Goleman, 1998; Likert, 1967).

4.4.5. Motivación, compromiso y clima laboral: la inteligencia emocional contribuye a que los trabajadores afronten de mejor manera las exigencias laborales, manteniendo la motivación y el compromiso organizacional, ya que un clima laboral que reconoce y valora las emociones de los empleados favorece la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia, lo que repercute positivamente en el rendimiento individual y colectivo (McClelland, 1985; Chiavenato, 2009).

4.4.6. Evidencia empírica

Diversas investigaciones han demostrado que si existe una relación entre inteligencia emocional y clima laboral y que esto es de gran importancia ya que influye en un entorno organizacional, así como manifiesta Pelekais y Tirado (2006) “la influencia de la Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional, visualizando que el primero permite identificar las emociones y sentimientos a efectos que el individuo aprende a manejarlos, en tanto el segundo es la percepción que los individuos tienen de la organización” (p.286). Lo que esta relación permite que los trabajadores tengan un mejor desenvolvimiento laboral ayudando a fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional y trabajar en la reducción de factores negativos en la empresa y por lo contrario tener una influencia favorable en la percepción del clima laboral.

4.5 Relevancia

Esta relación entre inteligencia emocional y clima laboral es relevante dentro del contexto para este estudio en una empresa privada den la ciudad de Quito, para comprender sobre el manejo de sus emociones y esto como influye en el entorno laboral, y esto llevando a fortalecer tanto de una manera saludable de manera individual como organizacional, para ello nos sustentamos de López y Álvarez (2020) donde nos dice que:

“El estudio de las emociones y la inteligencia que matiza las investigaciones realizadas sobre la utilidad en el campo educativo, clínico y organizacional, aportando nuevas evidencias transculturales, novedosas herramientas de medición, aprovechando los avances tecnológicos, y programas aplicados innovadores para colectivos con necesidades afectivas aún sin explorar” (p.17)

Con ello nos dice que la inteligencia emocional ha permitido demostrar su utilidad en diversos ámbitos, y q esos estudios han aportado evidencias validas, han desarrollado nuevas herramientas de medición y han creado programas dirigidos a grupos con esas necesidades emocionales.

5. VARIABLES

En esta investigación, con un enfoque cuantitativo, se analizan dos variables fundamentales: la inteligencia emocional y el clima laboral. las siguientes 2 variables serán examinadas a través de dimensiones teóricas previamente establecidas, lo que permitirá su evaluación objetiva mediante el uso de instrumentos de medición estructurados.

5.1.Variable: Inteligencia emocional

La inteligencia emocional se define como la capacidad del individuo para reconocer, comprender y regular sus propias emociones, así como para identificar y gestionar las emociones de los demás, influyendo en la conducta, la toma de decisiones y las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral.

5.1.1 Definición operacional: La inteligencia emocional será evaluada mediante la aplicación de un cuestionario estructurado a los trabajadores de la empresa privada en estudio, el cual contempla dimensiones orientadas a medir habilidades emocionales tanto a nivel intrapersonal como interpersonal.

Dimensiones:

- Autoconciencia emocional
- Autorregulación emocional
- Motivación
- Empatía
- Habilidades sociales

5.1.2 Variable: Clima laboral

El clima laboral se entiende como el conjunto de percepciones compartidas por los colaboradores respecto a las condiciones físicas, sociales y psicológicas del entorno de trabajo, las cuales influyen en su motivación, satisfacción y desempeño.

5.1.3 Definición operacional: El clima laboral será medido a través de un cuestionario estructurado y aplicado a los trabajadores de la empresa privada ubicada en la ciudad de Quito, el cual incluye dimensiones orientadas a evaluar la percepción del entorno organizacional.

Dimensiones:

- Liderazgo
- Comunicación
- Relaciones interpersonales
- Condiciones de trabajo
- Reconocimiento y recompensas
- Participación y apoyo organizacional

6. HIPÓTESIS O SUPUESTOS

6.1. Hipótesis General

Existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los trabajadores de una empresa privada de Quito.

6.2. Hipótesis Específicas:

Los trabajadores con mayores niveles de inteligencia emocional tienden a presentar una mejor percepción de clima laboral en una empresa privada.

La inteligencia emocional contribuye de forma significativa a la percepción del clima positivo y mejora la productividad y el desempeño laboral en los trabajadores generando motivación.

Los colaboradores con mayor manejo de inteligencia emocional reducen conflictos y resuelven problemas mejorando el ambiente laboral

7. MARCO METODOLÓGICO

7.1.Perspectiva metodológica

La investigación se centrará dentro del enfoque cuantitativo, apoyándonos a lo que dice Sampieri (2014) "Enfoque cuantitativo: Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías"(p.4), ya que se pretende medir la relación entre las siguientes 2 variables: inteligencia emocional y clima laboral.

Este enfoque se centra en el positivismo, que nos asegurara que el conocimiento se genera a través de la observación objetiva, la medición y el análisis estadístico de datos. Este enfoque permite establecer relaciones entre variables y generar conclusiones basadas en evidencia empírica.

7.2. Diseño de investigación

El estudio será no experimental, ya que no se manipularán las variables, sino que se observará con exactitud la relación existente entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral de los colaboradores.

De acuerdo con Sampieri (2014) nos da una inclinación sobre el estudio que se empleará un diseño correlacional " estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular"(p.93), que permite analizar la intensidad y dirección de la relación entre las variables estudiadas, identificando si existe un impacto significativo de la inteligencia emocional en el clima laboral.

7.3.Tipo de la investigación: Para esta estudio la investigación es de tipo descriptiva, porque se pretende identificar y caracterizar cómo se manifiestan las dimensiones de la inteligencia emocional y del clima laboral en los trabajadores, así también con un diseño correlacional, porque busca determinar la relación entre las variables estudiadas.

8. POBLACIÓN Y MUESTRA

8.1.Población

La población del estudio está constituida por todos los colaboradores de una empresa privada ubicada en Quito, quienes cumplen funciones en diferentes áreas de la organización. Esta población esta predispuesta de participar en el estudio, ya que todos los miembros están expuestos a las condiciones laborales evaluadas y poseen capacidades emocionales que pueden influir en su percepción del clima laboral, donde se cuenta con más de 70 personal operativo, 3 personas en el área académica, en el área de talento humano se cuenta con 5 personas y 14 personas que están al tanto del área administrativa.

Para ello se utilizará una muestra probabilística estratificada, ya que se busca que todos los colaboradores tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, garantizando valide de las diferentes áreas o departamentos de la empresa. Esto permite generalizar los resultados a la población total de colaboradores de la organización.

Criterios de inclusión: trabajadores activos de la empresa durante el periodo de investigación, personas que acepten participar voluntariamente en el estudio, mayores de 18 años.

Criterios de exclusión: trabajadores en período de prueba o con contrato temporal, menor a 3 meses en la empresa, personas que no se sientan comprometidas en colaborar para este estudio.

8.2.Muestra

La muestra se ha delimitado considerando criterios de representatividad, factibilidad y relevancia para los objetivos de la investigación. Al seleccionar un muestreo con selección al azar, se asegura que los distintos departamentos y niveles jerárquicos estén representados, lo que permite obtener resultados confiables y aplicables a la población en conjunto con los trabajadores.

Lo que estima trabajar con aproximadamente 60–80 trabajadores, dependiendo de colaboración empleados de la empresa y la disposición de tiempo para la aplicación de los cuestionarios TMMS-24 y SPC. Este tamaño es suficiente para realizar análisis estadísticos correlacionales garantizando la validez de los resultados y la confiabilidad de las conclusiones.

9. DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS PRODUCIDOS

La presente investigación se desarrolló mediante la aplicación de los cuestionarios TMMS-24 para evidenciar inteligencia emocional y Escala de Clima Laboral SPC para el clima laboral a los colaboradores seleccionados de la empresa privada en Quito. Donde se aplicará el estudio a 60–80 trabajadores, seleccionados mediante muestra probabilística estratificada, asegurando la representación de todos los departamentos y niveles jerárquicos de la organización.

9.1. Instrumentos y técnicas de producción de datos

Se utilizaron instrumentos estandarizados y validados:

Como primer instrumento es la Escala de Clima Laboral SPC, la autora de la escala es Sonia Palma Carrillo (2004) diseñado para evaluar la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima laboral dentro de una organización, el cual cuenta de 50 ítems, el cual nos ayuda a medir el clima laboral tomando en cuenta las tres dimensiones: se evalúa del ítem 1 al 10 autorregulación, del 11 al 20 involucramiento laboral, 21 al 30 supervisión, del 31 al 40 comunicación y del 41 a la pregunta 50 condiciones laborales.

Para la aplicación de este cuestionario autoadministrado, será por medio de Google forms, tipo Likert 1–5 donde, 1=nunca, 2=poco, 3=regular, 4=mucho, 5=siempre.

TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale), basada del grupo Salovey y Mayer, este instrumento fue diseñado para evaluar la inteligencia emocional percibida, cual consta con 24 ítems, el cual mide la inteligencia emocional en tres dimensiones: para evalúa la percepción de los colaboradores

sobre las dimensiones de la inteligencia emocional, allí se evalúa del ítem 1 al 8 la atención emocional, del ítem 9 al 16 para claridad emocional, y el 17 al 24 reparación emocional.

De igual forma para la aplicación se realizará el cuestionario autoadministrado, por medio de Google forms, tipo Likert 1–5 donde, 1=nada de acuerdo, 2=algo de acuerdo, 3=bastante de acuerdo, 4= muy de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo.

Para el procedimiento se solicitará autorización a la empresa para aplicar los cuestionarios, donde los participantes completarán los instrumentos de forma voluntaria y confidencial ya que en conjunto con el Google forms va a tener 3 sesiones:

- 1 consentimiento informado
- 3 escala de clima laboral SPC.
- 2 escala TMMS-24

Se garantizará la anonimidad y la confidencialidad de los datos, cumpliendo con las normas éticas en investigación en psicología.

9.2.Características de los participantes

Sexo: Se espera una proporción equilibrada de hombres y mujeres según la composición de la empresa.

Edad: Los participantes tendrán edades comprendidas entre los 18 y 50 años.

Condición laboral: Todos los participantes son colaboradores activos de la empresa, con contrato vigente y ambigüedad.

Área laboral: Los participantes provienen de diferentes áreas o departamentos, incluyendo administración, operaciones, ventas y atención al cliente.

Presentación de los datos, se registrarán de manera anonimizada, codificando a cada participante con un número único para proteger su identidad. Se almacenarán en una base de datos electrónica para su análisis estadístico.

Este registro permitirá posteriormente realizar análisis descriptivos, correlacionales de regresión para determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral.

10. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1: Resultados obtenidos en el SPSS frente los resultados estadísticos descriptivos de Inteligencia Emocional y Clima laboral

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
Inteligencia Emocional	76	1	5	4,12	1,006
Clima Laboral	76	1	5	4,17	,985
N válido (por lista)	76				

Elaborado por: SPPS

Frente a la variable Inteligencia Emocional se presenta una medida de 4,12 con valores que se encuentran de 1 y 5, lo que indica que los participantes muestran un nivel alto de inteligencia emocional, esto quiere decir que los participantes tienen una adecuada capacidad, para reconocer, regular y expresar sus emociones y contar con relaciones personales positivas entro del área laborar

Y la desviación estándar que se muestra en los resultados es de 1,006 revelando que hay una variabilidad moderada en las respuestas, ya que, si bien la mayor parte de los trabajadores se ubica en niveles altos de inteligencia emocional, también las personas se diferencian en la manera en que perciben y desarrollan sus habilidades emocionales.

Del mismo modo en cuanto al clima laboral, se evidencia una media de 4,17, también en una escala de 1 a 5, lo que muestra que se nota una percepción favorable del ambiente de trabajo, por parte de los trabajadores, con este resultado se puede decir que los trabajadores consideran que el ambiente de trabajo es adecuado en contextos de relaciones interpersonales, condiciones






laborales y dinámica organizacional.

Asimismo, la desviación estándar de 0,98 lo que señala que hay una dispersión moderada entre los participantes, aunque se observa diferencias entre los trabajadores en la manera en que viven y perciben el ambiente laboral.

Tabla 2: Correlación entre las variables de Inteligencia Emocional y Clima laboral

Correlaciones			
		Clima Laboral	Inteligencia Emocional
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,208
	Sig. (bilateral)		,071
	N	76	76
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,208	1
	Sig. (bilateral)	,071	
	N	76	76

Elaborado por: SPPS

Correlaciones de Pearson	
	Muy positivo: <i>(Ninguno)</i>
	Positivo: <i>(Clima Laboral <---> Inteligencia Emocional)</i>
	Sin correlación lineal: <i>(Ninguno)</i>
	Negativo: <i>(Ninguno)</i>
	Muy negativo: <i>(Ninguno)</i>

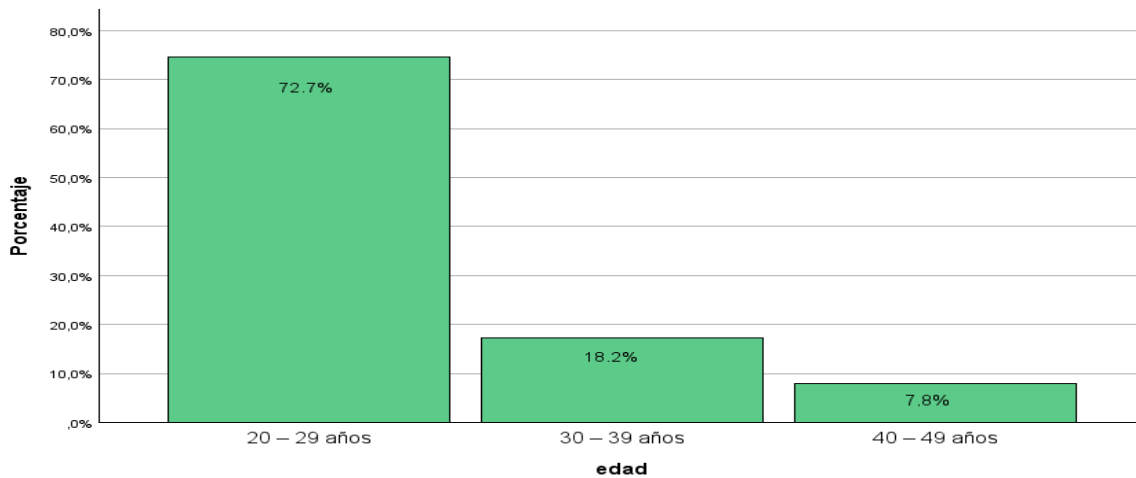
Elaborado por: SPPS

Por otro lado, con relación a la correlación entre estas 2 variables, se obtuvo un análisis de correlación de Person emitida por el SPSS, donde se muestra un coeficiente de $r=0,208$, indicando que la existe una relación positiva media-baja, entre la inteligencia emocional y clima laboral, de acuerdo con este resultado se puede decir que a medida que aumenta los niveles de inteligencia emocional los trabajadores tienen una tendencia a q la percepción del clima laboral también vaya mejorando.

Sin embargo, se puede ver que se indica un nivel de $p=0,071$, es mayor a $0,05$ por lo que esta relación presenta un bajo nivel significancia estadística, quiere decir que existe una relación, pero es muy en un nivel bajo.

Graficas: Datos demográficos

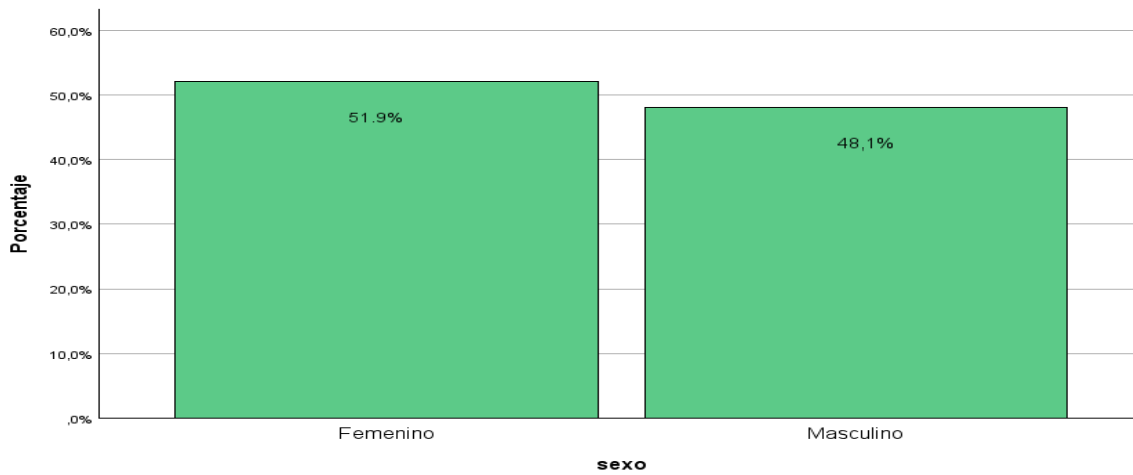
Grafica 1: edad



Elaborado por: SPPS

Con esta Grafica se puede ver que muestra frente la edad la mayoría de los colaboradores tiene entre 20 y 29 años (72,7 %), evidenciando una fuerza laboral predominantemente joven. En menor proporción se encuentran los rangos de 30 a 39 años (18,2 %) y 40 a 49 años (7,8 %), sin presencia de colaboradores de 50 años o más. Esta estructura se evidencia a un personal dinámico y adaptable, aunque con menor acumulación de experiencia institucional.

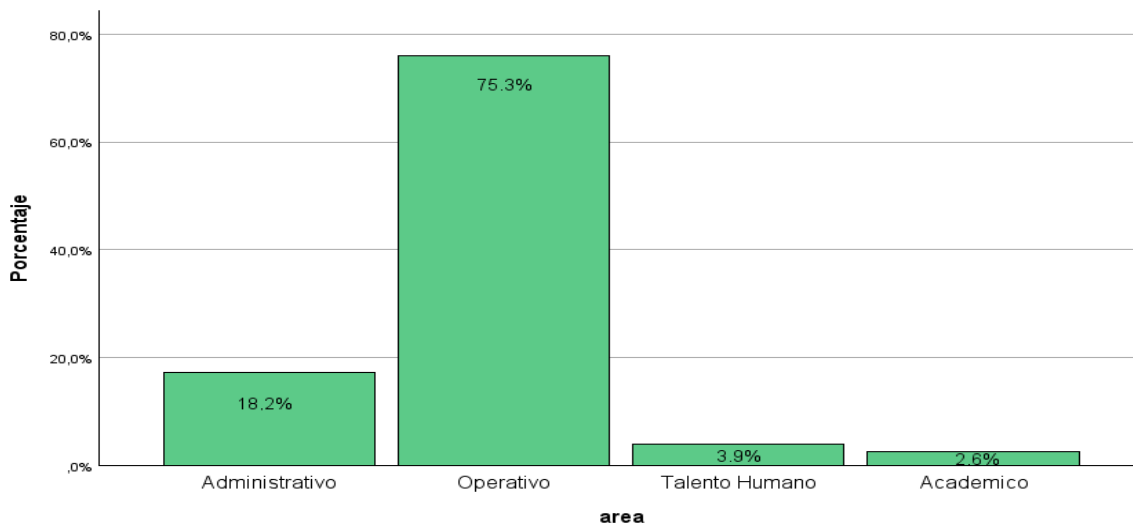
Grafica 2: sexo



Elaborado por: SPPS

De acuerdo con esta siguiente figura se notan la relación con el sexo, se observa una ligera predominancia del sexo femenino, que representa el 51,9 %, frente al 48,1 % correspondiente al sexo masculino, aunque la distribución muestra una participación equilibrada entre mujeres y hombres, reflejando condiciones de equidad de género dentro de la organización.

Grafica 3: área/departamento en el que labora



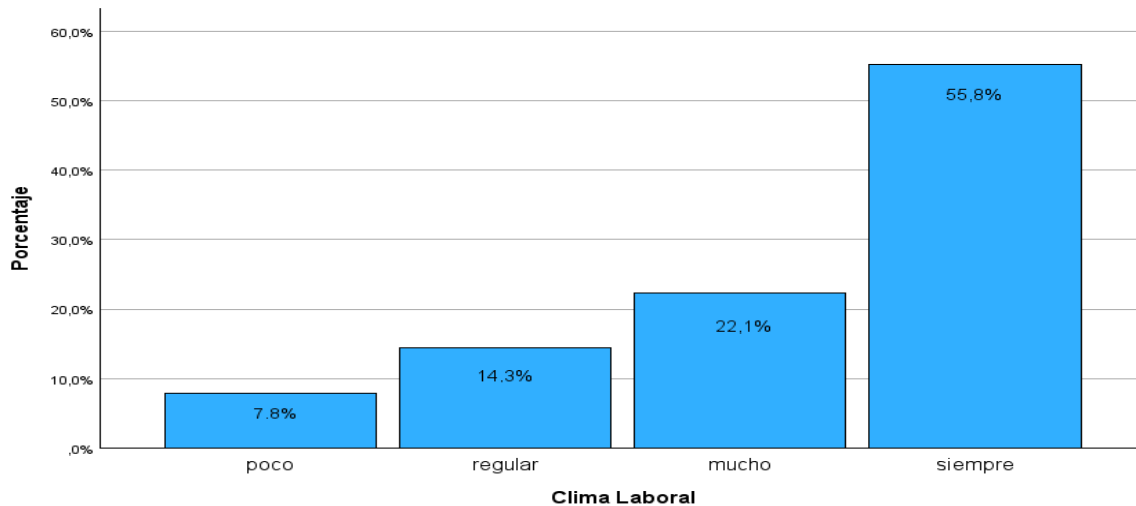
Elaborado por: SPPS

Aquí vemos que la mayoría de los colaboradores labora en el área operativa (75,3 %), seguida del área administrativa (18,2 %), mientras que las áreas de talento humano (3,9 %) y académica (2,6 %) presentan una participación mínima. Esta distribución evidencia que la organización concentra su recurso humano en funciones operativas, coherente con su orientación institucional, manteniendo estructuras de apoyo más reducidas.

Graficas Escala de clima laboral SPC

Se seleccionaron ítems aleatorios para analizar los resultados más importantes

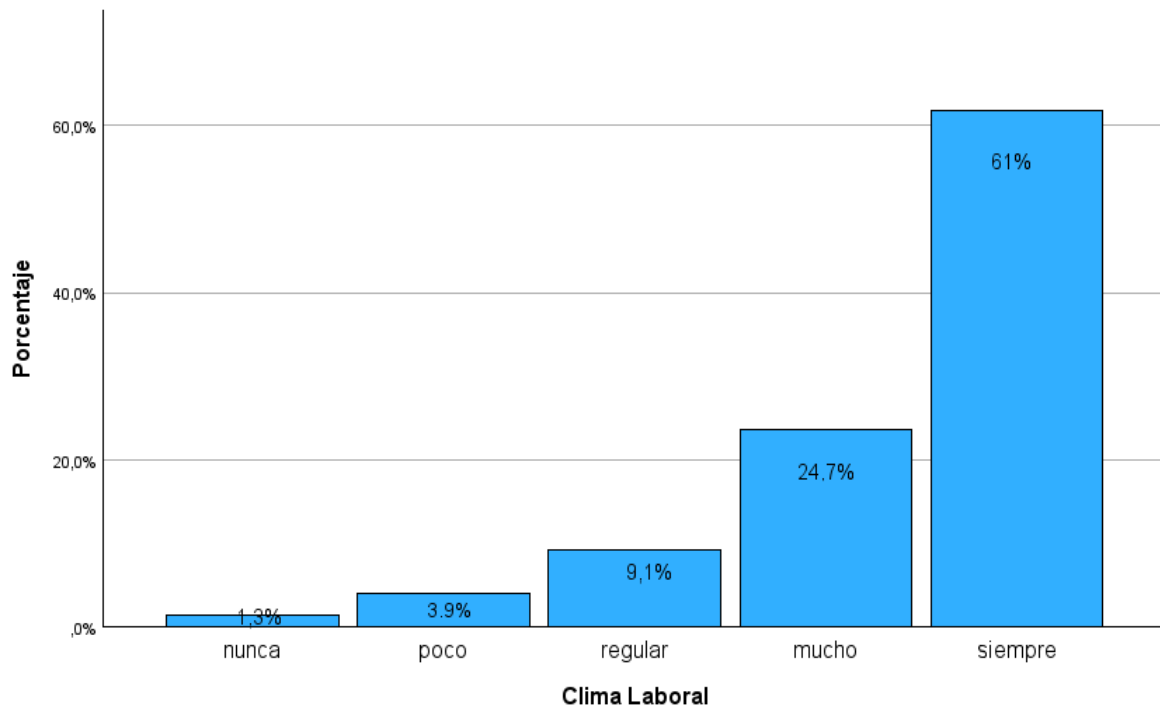
Grafica 1: Ítem 4: Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir el trabajo.



Elaborado por: SPPS

Los resultados muestran que el 55,8 % de los encuestados manifiesta que siempre perciben o cuentan con la información necesaria para desenvolverse en su área de trabajo, así también podemos ver que un 22,1 % indica muchas veces, en menor proporción se observa niveles regular (14,3 %) y poco (7,8 %), mientras que no se evidencian respuestas en la categoría nunca (0 %). Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores ven que su trabajo tiene un buen mecanismo de comunicación, sin dejar de lado que se necesita fortalecer para que todos los trabajadores tengan un mejor empeño en sus funciones.

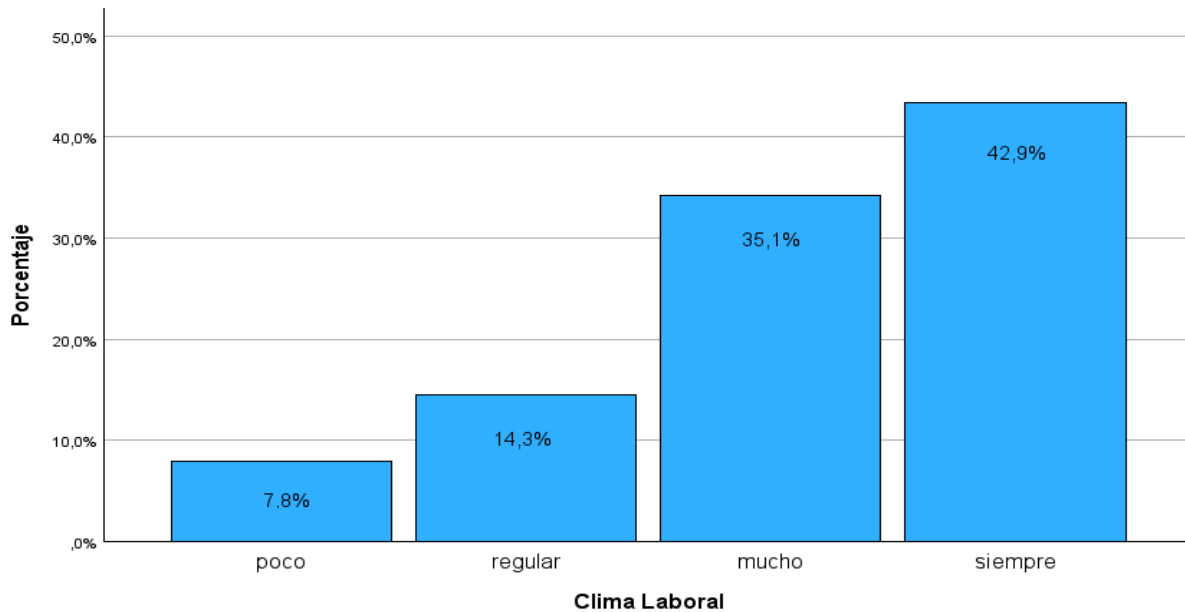
Grafica 2: Ítem 12: Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización



Elaborado por: SPPS

En esta grafica se puede observar os resultados que evidencian una percepción positiva del clima laboral en relación con el reconocimiento del valor del trabajador, vemos que el 61% de los trabajadores señala que siempre se consideran un factor clave para el éxito organizacional, mientras que el 24,7% indica que esto ocurre mucho, y también se ve porcentajes mínimos se concentran en las categorías regular (9,1%), poco (3,9%) y nunca (1,3%), estos resultados apuntan que la mayor parte de los empleados se siente valorados y reconocidos dentro de la organización, lo cual favorece el compromiso, la motivación y un clima laboral positivo.

Grafica 3: Ítem 36: La empresa promueve el desarrollo personal



Elaborado por: SPPS

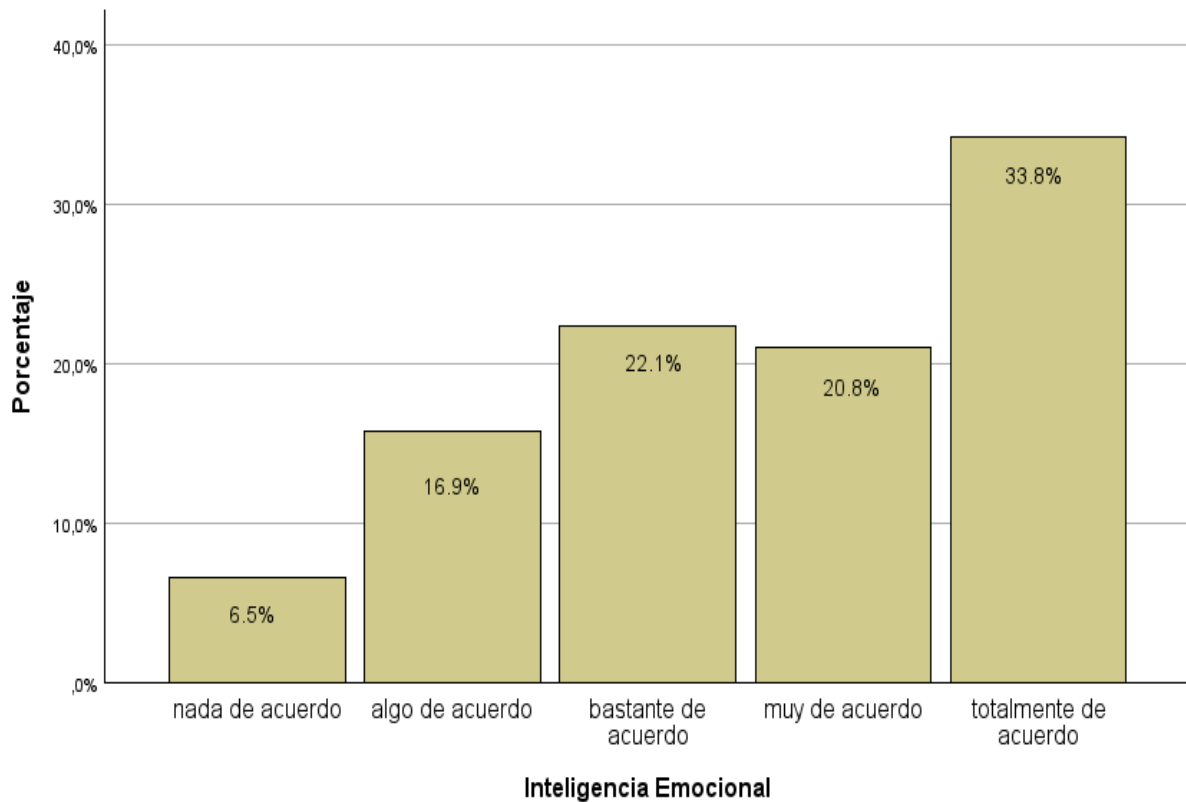
De tal modo que, con esta figura tomada se observa resultados favorables frente a las oportunidades de desarrollo personal brindadas por la empresa, el 42,9% de los participantes manifiesta que siempre se promueve su desarrollo personal y el 35,1% indica que ocurre mucho, ya que respuestas positivas.

Sin embargo, un 14,3% considera que esto sucede de manera regular y un 7,8% que ocurre poco, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de crecimiento personal para todos los colaboradores de forma equitativa.

Graficas Escala de Inteligencia emocional TMMS-24

Se seleccionaron ítems aleatorios para analizar los resultados más importantes

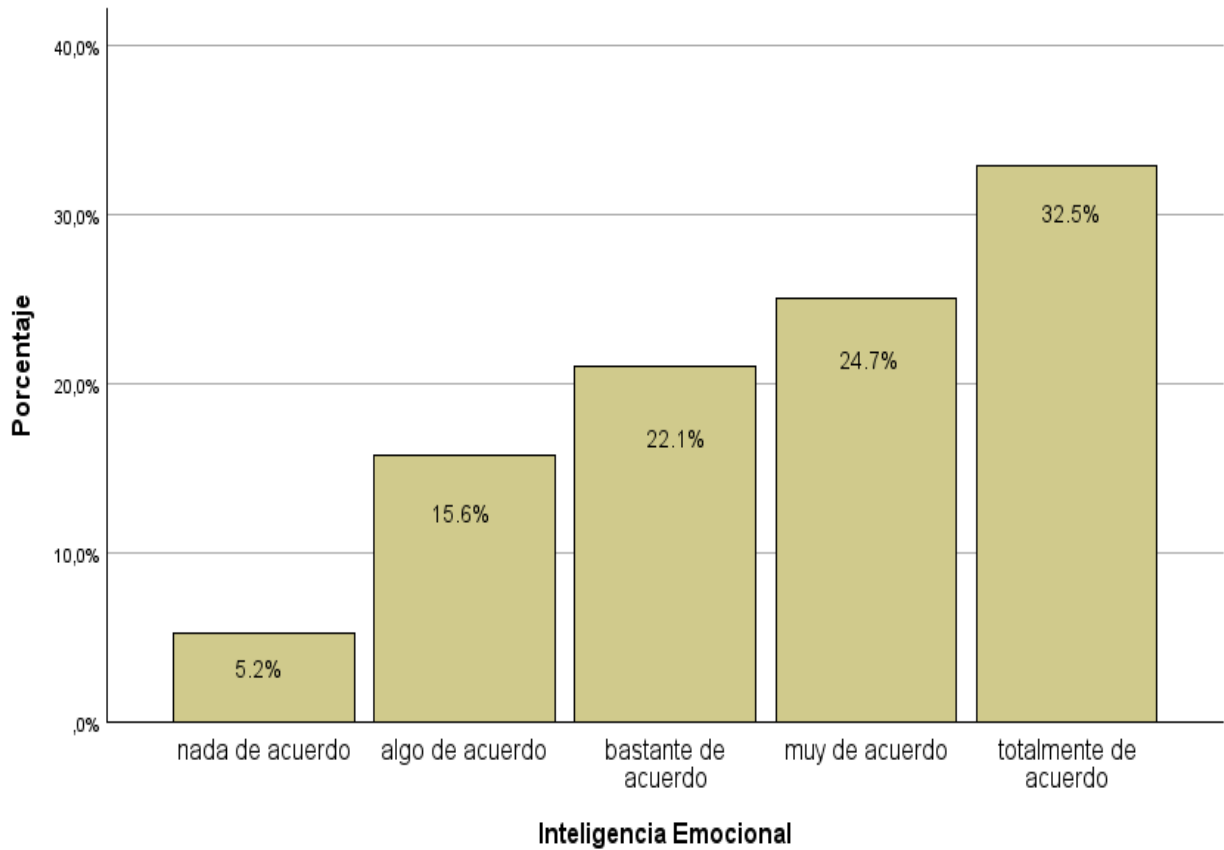
Grafica 1: Ítem 4: Pienso que merezco la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.



Elaborado por: SPPS

Con esta figura se puede ver que los resultados tienen un adecuado nivel de conciencia emocional entre los colaboradores, el 33,8% está totalmente de acuerdo y el 20,8% muy de acuerdo, lo que indica que más de la mitad de los participantes reconoce la importancia de atender sus emociones. No obstante, un 16,9% se muestra algo de acuerdo y un 6,5% nada de acuerdo, teniendo en cuenta que una parte de los trabajadores presenta menor valoración de su bienestar emocional, aspecto clave dentro de la inteligencia emocional.

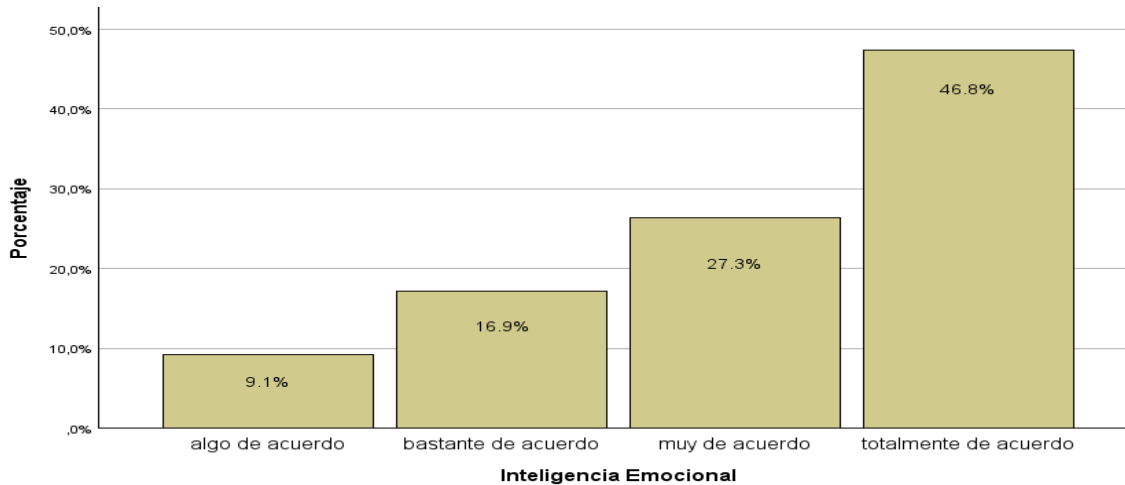
Grafica 2: Ítem 9: Tengo claros mis sentimientos.



Elaborado por: SPPS

Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores presenta claridad emocional, el 32,5% está totalmente de acuerdo y el 24,7% muy de acuerdo, lo que indica un buen nivel de autoconocimiento emocional. Pero también, un 15,6% se encuentra algo de acuerdo y un 5,2% nada de acuerdo, lo que señala que existe un grupo que podría ayudar con intervenciones orientadas al fortalecimiento de la identificación y comprensión de sus emociones.

Grafica 3: Ítem 23: Tengo mucha energía cuando me siento feliz.



Elaborado por: SPSS

Finalmente, con la figura observamos que, los datos muestran una relación positiva entre el estado emocional y el nivel de energía de los trabajadores, el 46,8% manifiesta estar totalmente de acuerdo y el 27,3% muy de acuerdo, lo que evidencia que las emociones positivas influyen significativamente en el rendimiento y la energía laboral, un 16,9% está bastante de acuerdo, mientras que un 9,1% solo algo de acuerdo, lo que indica que, aunque predominan respuestas positivas, no todos experimentan el mismo impacto emocional en su energía.

11. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo con los resultados estadísticos obtenidos por el SPSS, se sostiene que frente a la escala de Inteligencia emocional TMMS-24 y la escala de Clima laboral SPC con una muestra de 76 colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Quito se puede ver que frente a los test que se aplicó los trabajadores los resultados fueron recolectados y procesados mediante la plataforma SPSS, este análisis permitió identificar cuáles eran las tendencias relevantes y pude ver la relación existente entre estas variables planteadas en esta investigación.

Además se evidencia que tanto la inteligencia emocional como el clima laboral presentan niveles elevados en la población de que fue realizada la investigación que es una empresa privada en

Quito, teniendo una tendencia positiva lo que refleja que los trabajadores tienen una percepción de un entorno organizacional satisfactorio, y que también los trabajadores cuentan con capacidades emocionales positivas para que ellos puedan enfrentar las exigencias que tienen la empresa para un mejor desenvolvimiento personal y laboral.

Por lo tanto el clima laboral se observó que tiene un predominio de respuestas centradas con mayor fuerza en las categorías “siempre” y “mucho” principalmente en los ítems que tenían relación a las dimensiones de tener una buena información por parte de la empresa, tener un involucramiento laboral y la supervisión, con esas revelaciones obtenidas se indica que la empresa dispone de mecanismos de comunicación positivos y funcionales que promueven la participación activa entre los trabajadores en sus actividades laborales. Sin embargo, existe una presencia de respuestas en las categorías “regular” y “poco” lo que nos dice que hay ciertas desigualdades organizacionales que podrían faltar en el desempeño y satisfacción laboral siendo un grupo pequeño de trabajadores.

Del mismo modo con relación con la inteligencia emocional, los resultados muestran que los trabajadores presentan un nivel alto de acuerdo con esta variable, lo cual señala que hay trabajadores que cuentan con una adecuada capacidad en reconocer, comprender y regular sus propias emociones, al igual que para interactuar de manera empática y efectiva con sus compañeros de trabajo, sin embargo en los resultados se nota un nivel bajo en la que los trabajadores no presentan el mismo nivel de desarrollo emocional, aquí se debe tomar en cuenta que es de gran importancia implementar acciones orientadas en el reforzamiento de estas competencias.

Asimismo, al analizar estas 2 variables por medio del SPSS se obtuvo un resultado frente a la correlación, la relación entre inteligencia emocional y el clima laboral, en el cual nos dice que existe una relación positiva entre ellas dos, con ello se demuestra que, si permite identificar una tendencia en la que un clima laboral estable y positivo tiende a vincular con mayores niveles de inteligencia emocional, estos datos evidencian que ambas variables están conectadas, aunque la percepción del clima laboral no depende exclusivamente de las competencias emocionales de los

trabajadores, sino también de como se gestionan otros factores como el liderazgo y condiciones laborales en general, como por ejemplo, carga y organización del trabajo, remuneración, normas internas, reconocimiento o motivación.

Finalmente, todos los resultados obtenidos son los que permiten afirmar que el clima laboral en la empresa privada en Quito que fue estudiada está determinada por diversos factores organizacionales adicionales, como es el liderazgo, la comunicación interna, las condiciones laborales, entre otras, por lo que en este contexto, el fortalecimiento conjunto de las condiciones organizacionales, y del desarrollo de la inteligencia emocional se presenta como una de las estrategias importantes para mejorar el ambiente laboral, junto al compromiso de la empresa y el desempeño laboral de los trabajadores.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A partir de el marco teórico y los antecedentes empíricos considerados los resultados de la investigación evidencian una relación positiva entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los colaboradores en la empresa privada de Quito ya analizada, al observar que la mayoría de los trabajadores presenta adecuados niveles de conciencia y claridad emocional, así como una alta energía asociada a estados emocionales positivos, lo cual favorece su desempeño y bienestar laboral.

Desde el enfoque teórico de Goleman “la capacidad de motivarnos a nosotros mismo, de preservar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo” (Goleman, 1995, p.36), donde es fundamental la inteligencia emocional para las personas se desarrollen positivamente en todos los contextos ya que influyen en la motivación, el desempeño y el compromiso, y vemos que la inteligencia emocional constituye un factor determinante en la motivación, las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional y los resultados muestran que cuando los colaboradores se sienten valorados como parte clave del éxito organizacional y perciben

oportunidades de desarrollo personal, se fortalece el clima laboral.

Asimismo, del enfoque teórico del Litwin y Stringer (1968) mencionan que un clima laboral insano no solo perjudica el funcionamiento de la organización, sino que también pone en riesgo el bienestar del grupo y de cada individuo, y más cuando es de alta exigencia y cambiante, donde se puede relacionar con los resultados que se obtuvo en esta investigación frente a una empresa privada en Quito, lo que es verdad que existe una gran parte que percibe un buen clima laboral pero la totalidad del personal percibe así, entonces el énfasis en mejorar es en esta pequeña parte del personal sin embargo las estrategias que se apliquen serán de uso para todos y tener siempre un desarrollo continuo.

No obstante, la presencia de porcentajes menores con niveles moderados o bajos en algunas dimensiones emocionales indica la necesidad de implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de la inteligencia emocional, concluyendo se puede decir que se confirma que el desarrollo de competencias emocionales contribuye significativamente a la mejora del clima laboral y al logro de los objetivos organizacionales.

CONCLUSIONES

Se determina que, puede evidenciar que existe una relación positiva y directa entre el clima laboral y la inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa privada de Quito, donde los altos porcentajes obtenidos demuestra que a mayor inteligencia laboral se asocia con un buen clima laboral ya que se fomenta a niveles elevados de atención, claridad y reparación emocional, lo que contribuye al bienestar psicológico, al compromiso organizacional y al desempeño laboral.

Se evidencia que, los resultados obtenidos permiten concluir que los colaboradores presentan niveles altos de inteligencia emocional, es decir que la inteligencia emocional en los trabajadores permite desarrollo mejor con las capacidades adecuadas de reconocimiento emocional, comprensión de sus emociones y regulación emocional, sin embargo, la inestabilidad moderada observada indica la existencia de diferencias individuales, lo que evidencia la necesidad de fortalecer de manera continua estas competencias emocionales dentro de la organización.

Se demuestra que la relación con el clima laboral, puedo decir que reflejan una percepción favorable del entorno de trabajo, lo que es crucial para entender como los colaboradores experimentan su entorno de trabajo, desenvolvimiento en el trabajo y su impacto en su desempeño de productividad, si puede alcanzar los objetivos organizacionales, indicando que tienen condiciones organizacionales positivas en cuanto a relaciones interpersonales, supervisión y dinámica laboral.

Se concluye que el análisis de correlación permitió identificar una relación positiva entre la inteligencia emocional y el clima laboral, esto significa que inteligencia emocional lleva a un mejor clima laboral, mejor trabajo en equipo, menos conflictos entre trabajadores, mayor productividad, menos ausentismo, incluso una reducción de estrés dentro de la empresa.

Finalmente se recomienda que, a partir de los resultados obtenidos puedo decir que resulta adecuado implementar estrategias de intervención organizacional orientadas tanto al fortalecimiento de la inteligencia emocional y clima laboral, se debe adecuar los ámbitos laborales con talleres o capacitaciones a la mejora continua del clima laboral, la necesidad de

reforzar programas de capacitación emocional, liderazgo, comunicación efectiva y supervisión, ya que el fortalecimiento en conjunto de las condiciones organizacionales y de las competencias emocionales permitiría generar un impacto positivo tanto en el bienestar individual de los trabajadores como en el desempeño y sostenibilidad de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Brackett, M. A., & Salovey, P. (2006). Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test (MSCEIT). *Psicothema*, 18, 34-41.
- Jimenez Granda, J. (2018). Estrategia organizacional sustentada en las teorías de Stephen Robbins y de Frederick Herzberg para mejorar el clima laboral en la Institución Educativa N° 15140, caserío El Palmo, Pacaipampa, Ayabaca, Piura, Año 2014.
- Zepeda, K. I. A. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57-67.
- Bailón-González, C. A., & Cedeño-Zambrano, R. M. (2022). Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del distrito de educación, Manta, Montecristi, Jaramijó. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN-ISSN: 2697-3456*, 6(10 Ed. esp), 23-39.
- Vélez, M. A. G. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.
- Miñaca Laprida, M. I., Hervás Torres, M., & Laprida Martín, I. (2013). Análisis de programas relacionados con la Educación Emocional desde el modelo propuesto por Salovey & Mayer.
- Jurado, R., Revelo, S., & Rosero, Á. (2022). La autorregulación emocional desde una perspectiva educativa. *Fedumar Pedagogía y Educación*, 9(1), 64-73.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.

- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: McGraw-Hill.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.
- McClelland, D. C. (1985). *Human motivation*. Glenview, IL: Scott, Foresman.
- Gil, C. H., Carvajal, D. J. A., & Trujillo, A. V. (2018). Estudio de clima organizacional en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, Colombia: aproximación al modelo Litwin y Stringer. *Revista criterios*, 25(1), 39-59.
- Matassini Aguilar, H. R. (2012). Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de La Perla-Callao.
- Salovey, P., & Campbell, S. D. (2007). ¿Qué es inteligencia emocional. *Introducción a la salud mental*, 49.
- Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (56), 1-35.
- Hernández Sampieri (2014). *Metodología de la investigación-Sexta Edición*.

- Aguirre, L. R. D., Campos, Á. F. R., & Méndez, A. G. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4(1), 59-70.
- BOLIVAR, D., & LOPEZ, A. M. H. “FACTORES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL COLECTIVA QUE INCIDEN EN MODELOS DE GESTION UNIVERSITARIA: CASO UNIVERSIDAD TECNOLOGICA.
- Moreno, D. C. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. *UNAD, Bogota*.
- Berrocal, P. F., & Pacheco, N. E. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, 19(3), 63-93.
- Matassini Aguilar, H. R. (2012). Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de La Perla-Callao.
- Olaz, Á. (2010). Propuesta de un modelo de medición multivariable del clima laboral en organizaciones complejas. Un enfoque metodológico. *Lan Harremanak-Revista de Relaciones Laborales*, (23).
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. McGraw-Hill.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Comportamiento organizacional. Pearson.
- James, L. R., & Jones, A. P. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*.

- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*.
- Likert, R. (1967). *The human organization*. McGraw-Hill.
- Denison, D. R. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? *Academy of Management Review*
- De Pelekais, C., Nava, Á., & Tirado, L. M. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 8(2), 266-288.
- Villafuerte, S., Viteri, F., & López, H. (2021). Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. Caso BID (Ecuador). *Revista espacios*, 42(08), 105-125. (CITAR LA TABLA)
- *La inteligencia emocional según Salovey y Mayer – Rafael Bisquerra*. (s. f.). <https://www.rafaelbisquerra.com/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
- Lizardo Álvarez. (2023). CLIMA LABORAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA SECUNDARIA DE FERMIN TONGUIS DE PALPA DE ICA, 2022. Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez.

ANEXOS

Escala de Inteligencia Emocional TMMS-24

Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

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

Escala de Clima Laboral

N°	ITEMS	NUNCA	POCO	REGULAR	MUCHO	SIEMPRE
1	Existen oportunidades de la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información 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					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para					

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 su 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 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 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.					

