

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE AMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los Trabajadores de Electro Sur Este
S.A.A-Abancay 2019

Presentado por:

Yessica Chumpisuca Ferro
Bertha Verónica Contreras Alarcón

Para optar el Título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú
2023



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A-ABANCAY 2019”

Presentado por **Yessica Chumpisuca Ferro** y **Bertha Verónica Contreras Alarcón**, para
optar el Título de: Licenciado en Administración

Sustentado y aprobado el día 03 de marzo del 2023, ante el jurado evaluador:

Presidente:

Dr. Daniel Amilcar Finto Pagaza

Primer Miembro:

Dr. Percy Fritz Puga Peña

Segundo Miembro:

Dr. Rosario Leticia Valer Montesinos

Asesor :

Dr., José Abdón Sotomayor Chahuaylla

Agradecimiento

A Dios: Por darnos la fortaleza para concluir con una meta más en nuestra vida.

A Nuestra Familia: Por el apoyo incondicional que nos brindaron durante esta etapa para culminar nuestra carrera profesional.

A Nuestros Amigos: Que nos ayudaron y aminoraron para seguir adelante en nuestra vida profesional.

A la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac: Especialmente a la facultad de Administración por proporcionarnos el conocimiento y los valores para ejercer de la mejor manera nuestra profesión.



Dedicatoria

A DIOS Por brindarnos la oportunidad de superarnos académicamente, de igual forma por darnos la fortaleza para superar los diferentes obstáculos que se nos presentaron durante nuestra vida estudiantil y por todas las bendiciones que nos ha proporcionado de igual forma a nuestra familia por el apoyo durante esta etapa de nuestra vida, siempre preocupándose por nosotras.

Yessica y Bertha



“Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los Trabajadores de Electro Sur Este
S.A.A-Abancay 2019”

Línea de investigación: Gestión Empresarial

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pàg
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPITULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	8
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
CAPITULO II	11
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	11
2.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.1.1 OBJETIVO GENERAL	11
2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
2.2 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	12
CAPITULO III	14
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	14
3.1 ANTECEDENTES	14
3.2 MARCO TEÓRICO	18
3.3 MARCO CONCEPTUAL	46
CAPITULO IV	49
METODOLOGÍA	49
4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	49
4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	50
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	51
4.4 PROCEDIMIENTO.....	52
4.5 TÉCNICA E INSTRUMENTOS.....	53
4.6 ANÁLISIS ESTADÍSTICO	55

CAPÍTULO V	57
RESULTADOS Y DISCUSIONES	57
5.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS	57
5.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	69
5.3 DISCUSIÓN	75
CAPÍTULO VI.....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN	81
6.1 CONCLUSIONES.....	81
6.2 RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS.....	88



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Baremación de la inteligencia emocional	54
Tabla 2 Baremación del clima organizacional	54
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de la inteligencia emocional de los trabajadores	56
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de la variable clima organizacional	57
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de la dimensión intrapersonal	58
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de la dimensión interpersonal	60
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de la dimensión adaptabilidad	61
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de la motivación del clima organizacional	63
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de la dimensión comunicación.....	64
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de liderazgo del clima organizacional	66
Tabla 11 Prueba de hipótesis general correlación con la Rho de Spearman.....	67
Tabla 12 Prueba de hipótesis correlacional con la Rho de Spearman	71
Tabla 13 Prueba de hipótesis correlacional con la Rho de Spearman	71
Tabla 14 Prueba de hipótesis correlacional con Rho de Spearman	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo del clima organizacional	41
Figura 2 Porcentaje de la variable inteligencia emocional	57
Figura 3 Porcentaje de la variable clima organizacional de los trabajadores	59
Figura 4 Porcentaje de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional	60
Figura 5 Porcentaje de capacidad interpersonal de la inteligencia emocional	62
Figura 6 Porcentaje de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional	63
Figura 7 Porcentaje de la motivación del clima organizacional	65
Figura 8 Porcentaje de la dimensión de clima organizacional.....	66
Figura 9 Porcentaje de la dimensión liderazgo del clima organizacional.....	68

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de las organizaciones se presencia un nuevo modelo que da énfasis a la utilización e importancia del individuo dentro de la organizaciones, por tanto, la Inteligencia Emocional es considerada como otro ejemplo de inteligencia sin dejar de lado la inteligencia cognitiva o del coeficiente intelectual más fácil de definir y medir sin embargo la Inteligencia Emocional viene a ser una capacidad que le permite al individuo conocer y manejar sus propios sentimientos de la misma manera interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirse satisfecho y ser eficaz en la vida así como también crear hábitos mentales que favorezcan su propia productividad. Baja esta perspectiva de acuerdo a Pelekais, Nava y Tirado (2006) donde dan a conocer que “las organizaciones hoy en día se enfrentan a un mundo globalizado y competitivo por la supervivencia en un mercado potencial, estas deben orientar su acción a mantener unos niveles de productividad acorde a las exigencias de ese mercado, en tanto se requiere que su personal sea tanto productivo como eficaz bajo condiciones idóneas y sobre todo en aquellas donde su dominio en ocasiones no pueda ser manejado” (p. 269)

De tal forma se considera al hombre como un ser biopsicosocial, inmerso en un contexto en el cual interactúa, se hace oportuno mencionar que cuando una persona asiste a un trabajo, lleva consigo a diario un monto ideas maduradas sobre sí mismo, quién es qué se merece, y qué es capaz de realizar, hacia dónde debe marchar la empresa, entre otros.

El Clima Organizacional puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, porque obtiene ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, La expresión personal de la "opinión" que los empleadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Por ello el sentimiento que el trabajador se forma de su cercanía con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Por lo tanto,

la cordialidad, consideración, estructura, recompensas y apoya y apertura conforman el clima organizacional.

En tal sentido, la inteligencia emocional y el Clima organizacional son importantes es por tal razón que se vio investigar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Los resultados conseguidos de la investigación servirán como referencia de información muy útil para los tesis y principalmente a la Institución Electro Sur Este S.A.A (Sociedad Anónima Abierta), para tomar acciones correctivas. Y este informe de tesis consta de los siguientes capítulos o temáticas:

Con la finalidad de alcanzar los propósitos del estudio se ha considerado desarrollar los siguientes apartados: capítulo I el planteamiento del problema: descripción, enunciado y justificación; capítulo II objetivos e hipótesis y la operacionalización de variables; III. El marco teórico referencial, descompuesta en: los antecedentes de temas similares, la base teórica de calidad de servicio y satisfacción del cliente detallada y agrupada en las dimensiones e indicadores de cada una de las variables y el marco conceptual referente a la terminología usual no precisada en el marco teórico; capítulo IV la metodología aplicada en el proceso de investigación de tipo básico, nivel relacional descriptivo, método deductivo – inductivo, diseño no experimental-transaccional-correlacional, con una población compuesta por los funcionarios y trabajadores de la institución, la información se recabará con los instrumentos de cuestionario, cuyo procesamiento se ha realizado a través del programa SPSS; capítulo V. resultado y discusión, que comprende análisis de resultados, contrastación de las hipótesis de investigación y la discusión se realizó con los resultados obtenidas de trabajo de campo, con los resultados de otras investigaciones y con los fundamentos de marco teórico, mientras en el capítulo VI conclusiones que comprende con una conclusión general y las específicas y recomendaciones se realiza en función de los resultado obtenidos.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha tenido como propósito fundamental el de determinar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

El estudio se ha realizado siguiendo los parámetros de la investigación en el enfoque cuantitativo, de tipo de investigación básica o fundamental, de alcance descriptivo correlacional, el diseño que se ha utilizado en el estudio ha sido el no experimental y de corte transversal o transaccional, además, se ha considerado una muestra censal a 50 trabajadores de la institución de Electro Sur Este S.A.A-Abancay, a quienes mediante la técnica de la encuesta se les ha suministrado el instrumento del cuestionario por ser un instrumento de enfoque cuantitativo, utilizado para la recolección de los datos y permite cuantificar los datos recogidos (Vara, 2012).

De los datos obtenidos se comprobó que, en la institución el 12% de los trabajadores aprecio un nivel alto de inteligencia emocional, mientras un 74% de trabajadores percibió un nivel alto de clima organizacional, además, se contrastó que la inteligencia emocional se relaciona con el clima organizacional, donde el valor $r = 0.621$ correlación positiva muy alta (p -valor <0.01) de acuerdo a lo aplicado la prueba Rho de Spearman.

Palabras clave: *Inteligencia, Inteligencia Emocional, Clima y Clima Organizacional.*

ABSTRACT

The present research work has had as its fundamental purpose to determine the level of relationship that exists between emotional intelligence and the organizational climate of the workers of Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

The study has been carried out following the research parameters in the quantitative approach, of the type of basic or fundamental research, of correlational descriptive scope, the design that has been used in the study has been non-experimental and cross-sectional or transectional, In addition, a census sample of 50 workers of the Electro Sur Este S.A.A-Abancay institution has been considered, who have been provided with the questionnaire instrument through the survey technique, as it is an instrument with a quantitative approach, used for the collection of the data and allows to quantify the collected data. (Vara, 2012)

From the data obtained, it was found that, in the institution, 12% of the workers appreciated a high level of emotional intelligence, while 74% of workers perceived a high level of organizational climate, in addition, it was confirmed that emotional intelligence is related to the organizational climate, where the value $r = 0.621$ very high positive correlation (p-value < 0.01) according to the applied Spearman's Rho test

Keywords: *intelligence, emotional intelligence, climate and organizational climate.*



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En el contexto actual la inteligencia emocional en las organizaciones ha cobrado una importancia en el desarrollo de las organizaciones, las empresas más importantes, la falta un adecuado programa de capacitación en inteligencia ha generado pérdidas económicas debido a la incapacidad de los integrantes en la inteligencia emocional, en este sentido teniendo en cuenta desde el punto de vista de Goleman (1996) donde señala que “el hecho de que la falta de inteligencia emocional tiene un coste es una idea relativamente nueva en el mundo laboral, una idea que algunos empresarios sólo aceptan con muchas reservas” (p. 97). Este contexto internacional la inteligencia emocional y clima organizacional tiene una relación directa en cuanto al desempeño laboral. Por otro lado, (Adele, 2001) señala que “la inteligencia emocional explica el porqué, a pesar de tener la misma capacidad intelectual, formación o experiencia, algunas personas destacan mientras que otras del mismo calibre intelectual se quedan rezagadas”.

La importancia del clima organizacional radica en su efecto que tiene en los trabajadores, en su conducta y en su desempeño en las organizaciones, razón por la cual se consideró relevante la realización de las siguientes investigaciones dirigidas a determinar las propiedades psicométricas de una escala de clima organizacional construida para población mexicana y su aplicación en dos investigaciones que permiten constatar el efecto significativo que tiene el clima organizacional en la satisfacción laboral.

La globalización de los mercados, el desarrollo de las tecnologías y los medios de comunicación, están cambiando a un ritmo acelerado en las organizaciones a experimentar un cambio drástico en el desarrollo de la competencia, y ésta ya no sólo es de carácter local, sino también nacional e internacional. Para Tagiuri y Litwin (1968), el clima organizacional es una característica o atributos permanentes de la calidad en cuanto al ambiente interno de la organización. Ello, impacta en sus actitudes y comportamientos de los miembros de una organización, es decir, el comportamiento del miembro dependerá de su interpretación.

El tiempo en el que vivimos, las empresas admiten personal con capacidades, responsables y con una estabilidad emocional. De acuerdo a lo señalado por Goleman (1996) donde define que “la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos; así como los sentimientos de los demás” (p. 43). Por otro lado, se ha considerado lo señalado por Katz y Kahn (citados en Méndez, 2006) donde mencionan que “el clima organizacional como una organización de valores de las personas en un sistema” (p. 44). Por lo tanto, los temas abordados en el presente estudio han despertado el interés en los diferentes profesionales y en los contextos organizacionales, reconociendo la importancia de su estudio, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto.

En las empresas y organizaciones peruanas, el clima organizacional armonioso cobra relevancia porque incide en su desempeño laboral, asimismo, incide en la apropiación de los procedimientos estructurales. Sin embargo, el clima laboral no es promovida con estrategias eficientes por los directivos y los integrantes, se observa falta de voluntad para convertir en fortaleza las deficiencias, aun siendo el clima lo esencial para promover el emprendimiento y estructura viva, preparado para formarse mientras se desenvuelve y se consolida (Martín, 1999).



El estudio de clima organizacional en diferentes unidades económicas, permite examinar las percepciones de los miembros en cuanto a su entorno laboral, en suma, identifican la calidad de servicios, productividad y la eficiencia (Bulnes et al., 2004).

La gerenta de servicios de psicología y consultora en LHH DBM Perú, Hortensia Casanova, manifiesta en su investigación el 20% del aumento de la productividad cuando hay un buen clima organizacional, así como manejo de liderazgo efectivo con inteligencia emocional.

Por otro lado, el desarrollo de la inteligencia emocional en los miembros internos de la organización propicia la mejora del ambiente de ésta, es decir, en la característica del ambiente interno influyen las emociones de los colaboradores de la organización, cuyo desempeño laboral se mide la productividad de los mismos. Por ende, al mejorar el clima laboral, genera grandes ventajas como en el comportamiento y productividad del colaborador, satisfacción, la salud mental entre otras.

Uno de los factores que inciden en la mejora del clima organizacional es la inteligencia emocional, porque un colaborador con capacidad de controlar sus emociones frente a situaciones tensas e imprevistas como problemas de comunicación interna, cambio de estrategias, ausencia de motivación entre otras, se desempeña óptimamente. Es decir, controla sus emociones propias y reúne habilidades intrapersonales e interpersonales.

En lo que concierne al problema en el contexto local, se refiere que en la empresa Electro Sur Este S.A.A-Abancay, le dieron al tema menos énfasis, pero si le dan relevancia a la capacitación y evaluación del desempeño. Ello, refleja de que tanto en sector público y privado de las unidades económicas de la ciudad de Abancay, aún siguen atrapados en la teoría Taylor y ven al colaborador como un apéndice de un equipo (objeto o recurso) sin sentimientos, emociones, entre otras dimensiones del ser humano, por ende, la empresa está expuesta a ciertos conflictos con los colaboradores.

En base a la descripción de los diversos problemas, se ha proyectado contrastar si la inteligencia emocional tiene relación con el clima organizacional.

1.2 Enunciado del Problema

1.2.1 Problema General.

¿En qué grado se relacionan la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay, 2019?

2.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué grado de relación existe entre la capacidad intrapersonal y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay, 2019?
- ¿Qué grado de relación existe entre la capacidad interpersonal y clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay, 2019?
- ¿Qué grado de relación existe entre la capacidad de adaptabilidad y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019?

1.3 Justificación de la investigación.

El presente trabajo de investigación está justificado, porque ha permitido conocer a profundidad por medio del fundamento teórico acerca de la inteligencia emocional y el clima organizacional, por ello, se ha tomado como referencia lo señalado por Carrasco (2005) donde sostiene que “todo trabajo o proyecto de investigación, necesariamente requiere ser justificado, es decir, debe explicarse por qué se realiza. Responder a la pregunta por qué se investiga. Justificar significa entonces, explicar la utilidad, los beneficios y la importancia que tendrá el resultado de la investigación” (p. 117-118). Además de ello se ha tomado también los siguientes criterios:

1.3.1 Justificación teórica

La justificación teórica radica en sustentar sobre el incremento de los conocimientos existentes en la disciplina de las ciencias de la Administración, el sustento teórico ha sido necesario para explicar y describir el comportamiento de la realidad problemática, por ello, se ha considerado a Carrasco (2005) donde resalta que “los resultados de la investigación se podrán generalizar e incorporarse al conocimiento científico y además sirven para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (p. 119). Por tanto, en el presente trabajo de investigación se ha tenido la oportunidad de generalizar los conocimientos sobre las bases teóricas bajo la luz de los enfoques, paradigmas y demás argumentos referenciados.

Por otro lado, según Valderrama (2002), “a partir de varios enfoques teóricos, se espera avanzar en el conocimiento planteado o encontrar esos enfoques” (p. 141). Ambos autores coinciden en la justificación teórica de los trabajos de investigación, desde un enfoque teórico.

1.3.2 Justificación Metodológica

El presente trabajo se justifica metodológicamente porque la aplicación de la misma ha permitido que la población de estudio y el seguimiento riguroso de la metodología arroje resultado esperados, además de entre los parámetros se estableció un alto grado de confiabilidad, validez de los instrumentos que fueron utilizados para la recolección de la información o datos, en este sentido según Carrasco (2005), “los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la investigación, tienen validez y confiabilidad y al ser empleados en otros trabajos de investigación resultan eficaces, y de ello se deduce que pueden estandarizarse” (p. 119).

1.3.3 Justificación Social

En cuanto a la justificación social los beneficiarios de la investigación fue la población en particular. Según Carrasco (2009) “la justificación social radica en los beneficios y utilidades que reportan para la población los resultados de la investigación en cuanto constituye base esencial y punto de partida para realizar proyecto de mejoramiento social y económico para la población” (p. 120). De tal manera, los resultados abordados se ponen a la disposición de la directiva empresarial.

1.3.4 Justificación practica

Desde el enfoque práctico de la investigación cuantitativa, en todo momento se ha buscado aplicar las diferentes fases del proceso de investigación, partiendo del proceso de información bibliográfica, de campo, análisis de información y las conclusiones que han permitido dar respuesta a los objetivos, además del análisis de la realidad problemática desde diferentes teorías existentes, asimismo, los actores involucrados en el tema de investigación y pueden aplicar los diferentes procesos de mejoras en base a los resultados de la presente trabajo de investigación, en este mismo sentido de acuerdo a Carrasco (2005) donde sostiene al respecto que “se refiere a que el trabajo de investigación servirá para resolver problemas prácticos, es decir, resolver el problema que es materia de investigación” (p. 119). Por lo tanto, en el presente trabajo se ha orientado en generar conocimientos con la finalidad de entender en su plena descripción de la problemática de estudio.

CAPITULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 Objetivos de la investigación

2.1.1 Objetivo general

Determinar el grado de relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

2.1.2 Objetivos específicos

- Establecer el grado de relación que existe entre la capacidad intrapersonal con el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.
- Establecer el grado de relación que existe entre la capacidad interpersonal y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.
- Establecer el grado de relación que existe entre la capacidad de adaptabilidad y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

2.2 Hipótesis de la Investigación

2.2.1 Hipótesis general

Hg: Existe una correlación positiva considerable significativa la Inteligencia Emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

2.2.2 Hipótesis específicas

- H1: Existe una correlación positiva considerable entre la capacidad intrapersonal y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.
- H2: Existe una correlación positiva considerable entre la capacidad interpersonal y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.
- H3: Existe una correlación positiva considerable de la capacidad de adaptabilidad y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

2.3 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 1. Inteligencia emocional	1.1. Capacidad intrapersonal	1.1.1 Conciencia emocional 1.1.2 Conocimiento de uno mismo 1.1.3 Confianza en uno mismo 1.1.4 Autocontrol 1.1.5 Confiabilidad 1.1.6 Escrupulosidad
	1.2. Capacidad interpersonal	1.2.1 Comprensión de los demás 1.2.2 Orientación hacia el servicio 1.2.3 Desarrollo de los demás 1.2.4 Aprovechamiento de la diversidad 1.2.5 Comprensión social 1.2.6 Influencia 1.2.7 Comunicación 1.2.8 Liderazgo 1.2.9 Colaboración
Variable 2 2. Clima organizacional	1.3. Capacidad de adaptabilidad	1.3.1 Adaptabilidad 1.3.2 Responsabilidad 1.3.3 Motivación al logro 1.3.4 Iniciativa 1.3.5 Optimismo 1.3.6 Automotivación
	2.1. Motivación	2.1.1 Confianza entre compañeros 2.1.2 Oportunidades para progresar 2.1.3 compromiso con la institución

	<p>2.2. Comunicación</p> <p>2.3. Autorrealización</p>	<p>2.1.4 Condiciones ambientales 2.1.5 Remuneración 2.1.6 Nivel de desempeño</p> <p>2.2.1 Comunicación y retroalimentación 2.2.2 Atendido 2.2.3 Relaciones laborales 2.2.4 Participación de los trabajadores 2.2.5 Confianza entre compañeros de trabajo 2.2.6 Relaciones humanas</p> <p>2.3.1 Resolución de conflictos 2.3.2 Comunicación interpersonal 2.3.3 Retroalimentación al trabajador de las metas 2.3.4 Reconocimiento a la labor 2.3.5 Autonomía en el trabajo 2.3.6 Objetivos estratégicos</p>
--	---------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedente internacional.

Aguilar (2018) en su tesis de investigación intitulada “Inteligencia Emocional y su impacto en el clima organización en el personal docente de la facultad de contaduría y administración C-I, UNACH” trabajo presentado para obtener el grado de Doctor en gestión para el desarrollo, de la Universidad autónoma de Chiapas, donde su principal objetivo fue determinar si el nivel de Inteligencia Emocional del personal docente impacta en la percepción del Clima Organizacional en la Facultad de Contaduría y Administración C-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas.

La investigación se ha desarrollado bajo el enfoque mixto, donde el tipo de investigación ha sido considerado básica, se ha considerado el método inductivo, bajo el diseño de tipo exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, donde se ha considerado a la población de estudio a 177 profesores distribuidos en cuatro categorías: profesores de tiempo completo, profesores de medio tiempo, profesores de asignatura de base y profesores de asignatura eventuales, para determinar la población se ha utilizado la prueba piloto se realizó un muestreo aleatorio con el apoyo de la herramienta de Microsoft Excel de Office 2013 obteniendo un total de 25 docentes a quienes se les suministró el instrumento para medir el Clima organizacional.

En el estudio realizado se ha encontrado resultados con respecto a la aplicación de los instrumentos a una población de estudio compuesta por 50 docentes

universitarios, donde se ha encontrado que existe una relación de grado muy significativo entre la percepción con el Clima Organizacional, la relación prevalece en la actualidad en la institución educativa, lo que representa un aspecto positivo, porque existe un 40% de docentes que reflejan un nivel bajo (Aspecto a desarrollar) de Inteligencia Emocional, de lo contrario traería mucho más problemas de los que actualmente se están observando en la Facultad, por otro lado la percepción del Clima Organizacional no es del todo malo, abriendo la posibilidad de mejorar también este aspecto.

Los resultados de la tesis arrojan en que en el contexto particular de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas los niveles de Inteligencia Emocional Romero (2016) en su tesis intitulada “Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de la Institución Gubernamental de la Zona 6 de Quetzaltenango”, dicha investigación es para optar el título profesional de licenciado en psicología industrial, de la Universidad Rafael Landívar, donde su principal objetivo fue establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en la institución.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo donde se estudia, interpreta y refiere lo que parece, donde se ha considerado a la población de estudio a 32 colaboradores de ambos sexos con edades comprendidos entre los 20 a 50 años, para la investigación se ha utilizado una prueba para medir la inteligencia emocional llamada T.I.E=G De León, a partir del cuestionario CE de Cooper, ello, contiene 4 criterios para responder con un valor de 1 al 4. En el estudio realizado concluyó que una persona con inteligencia emocional optimo ayudan a mejorar el ambiente laboral de la institución, además, existe favoritismo,



deficiencia en la resolución del conflictos y falta de reconocimiento o motivación en cuanto al logro de metas y tareas.

3.1.2 Antecedente nacional

Condori (2018) en su trabajo de investigación intitulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de la Institución Educativa Hermógenes Arenas Yañez de Tacna – 2018”, trabajo presentado fue para optar por el grado académico de Magister en Educación, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, donde su principal objetivo ha sido determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal de la Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yañez.

El presente trabajo se ha desarrollado bajo el enfoque de la investigación cuantitativa, donde el tipo de investigación ha sido considerado básica, se ha considerado de nivel correlacional, bajo el diseño de tipo no experimental, de corte transeccional, donde se ha considerado a la población de estudio a 41 profesores de los niveles de Educación Primaria y Secundaria, cuya muestra se determinó de manera no probabilística con muestreo censal.

Para evaluar la inteligencia emocional se apeló al instrumento test de ICE (inventario de Coeficiente Emocional) del autor Bar-On, mientras que para medir el clima organizacional se utilizó la Escala de Clima laboral de Sonia Palma, ambos instrumentos fueron adaptados al entorno, asimismo, fue validada por expertos y con la confiabilidad - alfa de Cronbach, y para el análisis de los datos se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Cuyo resultado obtenido resalta una relación significativamente positiva. Asimismo, el 58,5% afirmaron un nivel de inteligencia emocional muy alto y 70% en un nivel medio a muy alto.



Pérez y Sandoval (2019) en su trabajo de investigación intitulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de una empresa de seguridad” para obtener el grado académico de Licenciada en Psicología Organizacional de la Escuela Profesional Académico de Psicología Organizacional de la Universidad Cesar Vallejo, el principal objetivo de su investigación fue determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores del área de operaciones de una empresa de seguridad.

El trabajo se ha desarrollado bajo el enfoque de investigación cuantitativa, donde el tipo de investigación ha sido considerada no experimental, de corte transversal, donde se ha considerado una población de estudio a 50 colaboradores de una empresa de seguridad, Chiclayo Perú. Se ha realizado a través de la técnica no probabilística en el cual se determinó la muestra.

Para la obtención de la información de la población de estudio se ha utilizado el test de ICE (inventario de Coeficiente Emocional) del autor Bar-On, instrumento que permite medir las distintas habilidades emocionales la población de estudio, por otro lado, para medir el clima organizacional se utilizó el modelo de escala (CL - SPC) de Palma Carrillo, Sonia, adecuados a la realidad para que sea validados por expertos y la confiabilidad a través de Software SPSS 24.

Para analizar los datos se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. El resultado obtenido resalta una relación significativamente positiva. Donde más del 50% de los colaboradores representado por el 67%, poseen habilidades óptimas para manejar de manera adecuada sus emociones en las diferentes situaciones que se les presente.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Definiciones de inteligencia emocional

De acuerdo a Salovey y Mayer (citado en Dueñas Buey, 2002) donde definen que “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios” (p. 82).

Bar-On (1997) la define como “conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la habilidad propia de tener éxito al afrontar las demandas y presiones del medio ambiente”. Modelos sobre inteligencia emocional.

A lo largo de la historia humana se manejó diferentes teorías generadas por diferentes definiciones a la. Por tanto, en las últimas décadas se forjó modelos desarrollados de IE basados en tres perspectivas: las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia. (Mayer y Salovey, 1997)

3.2.2 Reseña de la inteligencia emocional

El término de “Inteligencia Emocional” surgió por primera vez en 1990 escrito en un artículo por Peter Salovey de la Universidad de Harvard y John Mayer de la Universidad de New Hampshire. En este artículo describen algunas cualidades que parecen cobrar espacios de la vida de las personas, estas cualidades emocionales serán posteriormente de suma importancia para el éxito de la vida de las personas. estas cualidades pueden ser: el control de la ira, la capacidad de adaptación a diversas situaciones, la empatía, la expresión y la comprensión de los sentimientos, la independencia, la capacidad de resolver problemas en forma interpersonal, la cordialidad, la persistencia, la amabilidad, el respeto entre otros. Mayer y Salovey entienden la inteligencia emocional como el conjunto de cuatro habilidades,

habilidades para conocer las emociones, habilidad para entender las emociones, habilidad para manejar las emociones y la habilidad para comprender las emociones.

Pero fue Daniel Goleman en 1995 quien lanzo este concepto en el conocimiento público, poniendo en un tema de pláticas desde las aulas universitarias hasta las salas de consejos de las empresas. El interés acerca del tema inicia a partir de sus planteamientos para la crianza y formación de los niños, es desde ahí se amplía hasta las esferas de trabajo y seguidamente a todos los lugares de relaciones personales y encuentros.

Desde la publicación de su libro “la inteligencia emocional” en donde da a conocer el tema al mundo entero, sus planteamientos se basan en que las personas tienen dos tipos de mentes; una mente racional y la mente emocional, este último es el responsable de un sinnúmero de actos que muchas veces parasen irracional y a esto se le denomina un secuestro por la amígdala y la capacidad para manejar este tipo de emociones es la que se denomina inteligencia emocional.

3.2.3 Orígenes de la inteligencia

La inteligencia se ha estudiado desde diferentes enfoques teóricos a lo largo de la historia de la humanidad, pero es a partir de los estudios realizados por Binet quién en 1905 propuso una escala de medida de coeficiente intelectual para predecir el futuro de los alumnos en función al coeficiente que poseían lo denominó edad mental. Según Binet citado en Thomas (2019) donde define “la inteligencia es la habilidad para tomar y mantener determinada dirección, adaptarse a nuevas situaciones y tener la habilidad para criticar los propios actos”. A partir de entonces se empieza a estudiar la inteligencia con más rigurosidad que posteriormente surgirían diferentes posturas teóricas, por lo que conviene acudir a los estudios

realizados por Martin citado en Villamizar et al. (2013) donde hace algunas referencias históricas de la inteligencia desde la etimología de la palabra hasta los principales estudios que se han realizado por lo que da entender que el concepto de inteligencia no es preciso:

La palabra inteligencia resulta de la unión de los términos logos y nous. Logos significa recoger, reunir, juntar, elegir, escoger, contar, enumerar, computar, referir, decir, hablar, y corresponde al desarrollado en un discurso argumentado. En cuanto al término nous, este se relaciona con la facultad de pensar, reflexionar, meditar, percibir y memorizar (p. 408).

Así mismo para Martin una persona se puede considerar inteligente cuando presenta ciertas atribuciones “el que comprende, conoce, o se da cuenta de algo tras haber vuelto la mirada sobre sí mismo, con el propósito de recoger en su interior” (p. 408). En este sentido la inteligencia es la facultad que posee toda persona, que está fuertemente ligada con el uso de la razón y la reflexión para solucionar un problema en concreto, además una persona es inteligente cuando cuenta con ciertas atribuciones como: saber escuchar, curiosidad, adaptabilidad, optimismo, perfil bajo, empatía, procrastinadores, autocontrol, suelen ser solitarias y un gran sentido del humor.

3.2.4 Inteligencias múltiples

Sin embargo el punto más relevante se dio desde el momento de la aparición de la teoría de inteligencias múltiples planteadas por Gardner donde diversifica el significado reduccionista de la inteligencia pero esta vez se dio a conocer con un planteamiento diversificado donde da a conocer su teoría entendiendo de que la inteligencia no es algo único o simple, sino más bien plantea desde un enfoque de inteligencia múltiple, partiendo de que la inteligencia va más allá de un universo

cognitivo, por lo que según Gardner (2001) afirma “Una inteligencia implica la habilidad necesaria para resolver problemas o para elaborar productos que son de importancia en un contexto cultural o en una comunidad determinada”. (p. 84) la solución de problemas implica que siempre hay dificultades desde lo más mínimo hasta el más complejo, dificultades que requieren una actividad mental durante este proceso necesariamente se requiere de mecanismos y estrategias para su solución, del mismo modo la creación de un producto cultural que va desde lo más simple de los productos rudimentarios hasta los más sofisticados que pueden existir necesariamente representan las expresiones de las personas inteligentes.

Una vez entendido las implicancias que se dan a conocer en el planteamiento por Gardner a continuación se menciona las inteligencias múltiples:

3.2.4.1 Inteligencia lingüística

La inteligencia lingüística se encuentra muy relacionada con la capacidad para la comunicación tanto escrita como verbal, las personas con esta capacidad tratan adecuadamente el lenguaje tanto hablando como también escribiendo asimismo pueden optar por la finalidad de aprender otros idiomas, en este sentido se ha considerado a Gardner (citado en Blanes, 2000) donde considera que “La capacidad de dominar el lenguaje y poder comunicarnos con los demás es universal y transversal en todas las culturas.

Desde pequeños aprendemos a usar el idioma materno para podernos comunicar de manera eficaz” (p. 2) en consecuencia, incluye la habilidad de usar la sintaxis o estructuras de lenguaje. Las personas con esta inteligencia son los escritores, poetas, políticos, por lo poseen la capacidad de manejar adecuadamente la fonética o los sonidos de lenguaje.

3.2.4.2 Inteligencia lógico-matemático

La inteligencia lógico matemático está muy relacionado a las facultades que poseen las personas para analizar problemas de forma lógica, utilizando los números de manera efectiva, realizar procedimientos matemáticos y científicos, por ello, tomando como referencia lo señalado por Blanes (2000) donde señala que “en el hemisferio izquierdo porque incluye la habilidad de solucionar problemas lógicos, producir, leer, y comprender símbolos matemáticos, pero en realidad utiliza el hemisferio derecho también, porque supone la habilidad de comprender conceptos numéricos en una manera más general. Por lo tanto, se deduce que las personas que cuentan con la capacidad, se encuentran en la categoría muy privilegiada que cuentan con un alto grado de sensibilidad de razonamiento numérico y pensamiento vertical.

3.2.4.3 Inteligencia musical

La inteligencia musical está relacionada con la capacidad que poseen las personas para interpretar, componer, apreciar pautas musicales, se considera a las personas con aptitudes que, con mucha facilidad logran hacer representaciones estéticas mediante sonidos e instrumentos y ritmos musicales, por ello, se ha considerado lo señalado por Blanes (2000) donde señala que “algunas zonas del cerebro ejecutan funciones vinculadas con la interpretación y composición de música. Su ubicación neurológica es principalmente en el hemisferio derecho; en el lóbulo frontal derecho y el lóbulo temporal. En ciertos casos de lesiones cerebrales, existe una evidencia de amusia (pérdida de capacidad musical). Como cualquier otro tipo de inteligencia, puede entrenarse y perfeccionarse” (p. 2).



3.2.4.4 Inteligencia corporal cinestésica

La inteligencia corporal se encuentra relacionado con la capacidad que poseen las personas para desarrollar el manejo adecuado del cuerpo, en forma total o parcial para resolver dificultades o crear otros nuevos productos, expresar las ideas y sentimientos y la facilidad de usos de las manos en producir o transformar cosas. Por ello, se ha considerado lo señalado por Blanes (2000) donde señala que “la inteligencia corporal-cinestésica constituye la capacidad de usar el cuerpo (en total o en partes) para expresar ideas, aprender, resolver problemas, realizar actividades, o construir productos. Capacidad se requiere para ealizar actividades que requieren fuerza, rapidez, flexibilidad, coordinación óculo-manual y equilibrio” (p. 4).

Todas las personas que cuentan la capacidad corporal, se encuentran en el grupo de los deportistas, atletas, bailarines etc. Quienes poseen las habilidades de juntar la mente con el movimiento corporal, por otro lado, también están considerados los trabajadores que desarrollan actividades laborales como mecánicos y los artesanos quienes utilizan pequeños movimientos del cuerpo.

3.2.4.5 Inteligencia espacial

Se vincula con la capacidad de reconocer y manipular modelos en espacios grandiosos y pequeños, es la habilidad de darle forma ya sea imaginario o real para distinguir de manera exacta el mundo sensorial cósmica y de ejecutar innovaciones obre esas percepciones, las personas que cuentan con esta capacidad son los arquitectos, los esculturales, conductores,

navegadores por tanto estas personas tienen la visualización de forma diferente.

3.2.4.6 Inteligencia interpersonal

La inteligencia interpersonal está relacionada con las personas que cuentan con la facilidad para establecer relaciones interpersonales de forma empática, además, les permite leer el comportamiento de las personas a través de su lenguaje corporal por lo que no interviene en absoluto el lenguaje verbal puesto que una persona puede falsear la información a través de la comunicación verbal, pero el comportamiento corporal delata su propia personalidad. Además, considerando lo manifestado por Blanes Villatoro (2000) donde considera que “inteligencia interpersonal permite poder advertir cosas de las otras personas más allá de lo que nuestros sentidos logran captar. Se trata de una inteligencia que permite interpretar las palabras o gestos, o los objetivos y metas de cada discurso, obteniendo la capacidad de empatizar con las demás personas” (p. 4).

Los individuos primordialmente que cuenta con las capacidades de inteligencia interpersonal, les gusta conversar, aprender en grupos o parejas, y trabajar o hacer actividades con otras personas, están comprendidos los psicólogos, educadores, los líderes religiosos, los políticos, los padres y finalmente un vendedor que poseen la capacidad de leer las necesidades de la persona a través del lenguaje corporal. Para ser eficientes el trabajo que realizan las personas con la inteligencia interpersonal tienen la competencia para comprender y trabajar de forma empática con los demás.

3.2.4.7 Inteligencia intrapersonal

La inteligencia intrapersonal está orientada a generar capacidades en los individuos para comprenderse y conocerse a sí mismo, esta habilidad tiene la peculiaridad de conocerse el grado de conceptos internos que tiene cada persona, dicho de otra forma, es la capacidad que tienen los individuos para conocerse, comprender, actuar y controlar sus emociones de manera eficaz para el beneficio propio y con los demás, por ello se ha considerado lo manifestado por Blanes (2000), donde sostiene que “la inteligencia intrapersonal define la capacidad de conocerse a uno mismo, entender, explicar y discriminar los propios sentimientos como medio de dirigir las acciones y lograr varias metas en la vida” (p. 5).

Por lo general la inteligencia intrapersonal se manifiesta con la capacidad lingüística, debido a su carácter tan personal e interno, al mismo tiempo se hace uso de las demás inteligencias, se caracteriza por ser más interna y necesita de las inteligencias auxiliares para poder ser estudiada y entendida, de conocerse a uno mismo; entender, explicar y discriminar los propios sentimientos como medio de dirigir las acciones y lograr varias metas en la vida. Se ubica en los lóbulos frontales

Al parecer esta habilidad ya la tenían bien claro desde los tiempos remotos específicamente los griegos no en vano son famosos por el aforismo “conócete a ti mismo” significa que el principal camino para acceder a la sabiduría filosófica es a través del autoconocimiento.

3.2.4.8 Inteligencia naturalista

La inteligencia naturalista es considerada como la capacidad que tienen los individuos para identificar, categorizar, clasificar los aspectos de la

naturaleza para la supervivencia de la humanidad, por ello se ha considerado lo señalado por Blanes (2000) donde considera que “detectar, diferenciar y categorizar los aspectos vinculados a la naturaleza, como por ejemplo las especies animales y vegetales o fenómenos relacionados con el clima, la geografía o los fenómenos de la naturaleza” (p. 5).

Las personas consideradas que cuentan con la inteligencia naturalista cuentan con la capacidad de acampar, ir de caminata, cuidar a las mascotas, y averiguar y categorizar los nombres y los detalles de las personas, los animales, las plantas, y los objetos en su ambiente.

3.2.5 Modelos teóricos de la inteligencia emocional

Se considera que el primer artículo científico sobre Inteligencia emocional es el de Salovey Mayer (1990) con el título Emotional Intelligence. Este artículo pasó prácticamente desapercibido al momento de su publicación. Tuvo que esperarse cinco años hasta que Daniel Goleman en 1995 publicó el famoso ensayo con el mismo título. El éxito de Goleman se atribuye a factores sociales culturales y educativos del momento y que resultan esclarecedores del reconocer. Es cuando Goleman partiendo desde una postura igualitaria plantea que todas las personas pueden desarrollar esas capacidades esenciales para tener una vida satisfactoria.

En el campo de la administración, la inteligencia emocional ha alcanzado múltiples acogidas y suele entenderse como el conjunto de comportamientos y emociones que se manifiestan generalmente en la gestión de un gerente de una empresa y por consiguiente un adecuado manejo de las emociones por parte de los trabajadores para encaminar a la unidad económica hacia un solo objetivo. El concepto ha sido acogido con furor, ya que es común escuchar que un egresado académicamente bueno puede que no sea emocionalmente, ya que en el mundo de los negocios hace

falta estas capacidades, en ese sentido este tema se aborda con puntualidad a cerca de como las personas se desenvuelven dentro de una organización ya sean privadas y públicas.

3.2.5.1 Modelo de Mayer y Salovey

En forma general, el modelo de habilidades la concibe como movimiento cultural, como rasgos de personalidad y como una capacidad mental en el mismo sentido para Flores y Rivas (2005) donde hace mención que “los modelos de habilidades se centran exclusivamente en el contexto emocional de la información y el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento” (p.25).

En este sentido Mayer y Salovey en 1990 proponen el modelo de habilidades de Inteligencia emocional. Los autores definen la Inteligencia emocional como conjunto de cuatro habilidades, habilidades para manejar los sentimientos y emociones, discriminando entre las dos cosas y utilizando estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Ajustan exclusivamente en el contenido emocional de la información y el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento considera la inteligencia emocional a partir de un agregado de habilidades emocionales y adaptativas, significativamente relacionadas de acuerdo con los siguientes criterios. Habilidad de identificar emociones en uno mismo, habilidad de usar las emociones, habilidad de comprender las emociones, habilidad de manejar las emociones

Este modelo presenta un autoinforme de inteligencia emocional con un total de 48 ítems contruidos en tres subescalas que evalúan tres aspectos primordiales de la inteligencia emocional intrapersonal, como: sentimientos

con 21 ítems, claridad de los sentimientos con 12 ítems y reparación emocional con 12 ítems. Este instrumento ha expuesto apropiados índices de solidez interna y validez convergente aprobada. Los referidos autores, en 1997, mostraron un nuevo ajuste a su modelo donde especifican en orden ascendente las diferentes habilidades emocionales que forman el concepto desde los procesos psicológicos más esenciales (percepción emocional) hasta los de mayor complejidad (regulación de estados afectivos).

El cuestionario está especificado como una escala rasgo que evalúa el metacognoscimiento de los períodos emocionales mediante 48 ítems. En otras palabras, considera las habilidades con las que podemos ser reflexivos de nuestras propias emociones, así como nuestra capacidad para regularlas en la figura 3 se ilustra con as precisión el modelo de habilidades.

3.2.5.2 Modelo de Bar-Om

Por otro lado, el modelo de Bar-Om inicialmente propuesto en el año 1980 considera que la Inteligencia emocional es un conjunto de cinco factores, factores que vincula con la personalidad que cada uno ya lleva dentro. El autor define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales que influyen en la adaptación y el afrontamiento ante las demandas y dificultades en el medio dónde se distinguen los siguientes factores: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado anímico general, los cuales a su vez se subdividen en 15 componentes de orden mayor para mayor comprensión de este modelo se representa en la (figura 4) se trata de un inventario de inteligencia emocional. Este instrumento mide el nivel de

inteligencia emocional que contiene un total de 133 ítems a partir de cinco escalas y las quince subescalas.

3.2.5.3 Modelo de Goleman

Sin embargo, Goleman en (1996) el autor interpreta la Inteligencia emocional de forma diferente ya que considera que realmente la inteligencia emocional se presenta como las competencias personales o profesionales ya que una competencia sería como un comportamiento que se puede observar ya que se repite durante un tiempo. En este sentido para el autor existían cinco competencias: la primera reconocer las propias emociones, ser capaces de mirar hacia adentro y saber identificar emociones propias en uno mismo. Autorregulación, consiste en manejar las propias emociones en un momento dado. Automotivación, motivarse a uno mismo lo que significa poseer una energía extra. Empatía, capacidad de reconocer las emociones de los demás percibir que es lo que están sintiendo las personas con los cuales se está platicando finalmente las habilidades sociales, implica establecer relaciones de manera eficaz para tener una vida satisfactoria.

De esta forma se entiende que la inteligencia es una meta habilidad que debería enseñarse en el sistema educativo para así preparar a los niños y jóvenes para las adversidades que se suscitan en la vida, más allá de los conocimientos concretos de las asignaturas incluidas en el currículum escolar. El modelo de competencias envuelve a cinco elementos fundamentales de la inteligencia emocional (figura 5). En posteriores investigaciones Goleman ha estado mejorando los componentes cada vez más con mayor énfasis en el campo de las relaciones interpersonales,

Goleman (1998), Goleman (2013), el autor mismo aduce que fue menester replantearse y hacer algunos ajustes específicamente cuando la inteligencia emocional es aplicada en el campo organizacional

3.2.6 Modelo teórico de la inteligencia emocional

Como es de suponer, cada definición sobre IE ha originado una teoría particular. Durante la última década, los teóricos han elaborado un gran número de modelos distintos de IE y, sobre Inteligencia Emocional. En términos generales, los modelos desarrollados de IE se han basado en tres perspectivas: las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia (Mayer y Salovey, 1997).

A su vez, al analizar la perspectiva que ubica la estructura de la IE como una teoría de inteligencia, Mayer y colaboradores (1997) realizan una distinción entre los modelos mixtos y de habilidades. Los modelos mixtos se caracterizan por una serie de contenidos que trascienden el análisis teórico hacia su conocimiento directo y aplicativo (Goleman, 1995; Bar-On 1997); mientras que los modelos de habilidad se centran en el análisis del proceso de “pensamiento acerca de los sentimientos”, a diferencia de otras posturas que se concentran únicamente en la percepción y regulación de estos (Mayer y Salovey, 1990).

De todos los modelos de inteligencia emocional desarrollados por diversos investigadores hemos seleccionado las tres más relevantes que pasamos a explicar a continuación:

El modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad de Mayer y Salovey (1990) define la IE como:

“La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y



adecuada a las metas personales y el ambiente”. Es decir, la capacidad del individuo para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias.

Esta propuesta ha originado una serie de investigaciones importantes, cuyos aportes han generado instrumentos de medición que hoy sirven como base para muchos estudios sobre la IE.



Tabla 1*Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional de Mayer y Salovey*

Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4
<i>La regulación de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual</i>			
La habilidad para estar abierto a los sentimientos, tanto a los placenteros como a aquellos que no lo son.	La habilidad para emplear reflexivamente o desprenderse de una emoción, dependiendo de su naturaleza informativa o utilitaria.	La habilidad para monitorear reflexivamente las emociones personales; así como el reconocimiento de cuán claras, influenciables o razonables son.	La habilidad para manejar las emociones en uno mismo y en otros, mediante el control de las emociones negativas y la focalización en las placenteras; tener que reprimir o exagerar la Información transmitida.
<i>Entendimiento y análisis de las emociones; empleo del conocimiento emocional</i>			
La habilidad para describir las emociones y reconocer las representaciones de estas en las palabras. Por ejemplo, la relación entre querer y amar.	La habilidad para interpretar los significados de las emociones con respecto a relaciones (por ejemplo, la tristeza siempre acompaña a la pérdida).	La habilidad para entender los sentimientos complejos; por ejemplo, la ambivalencia.	La habilidad para reconocer las transiciones entre las emociones, tales como la transición de la ira a la satisfacción o de la ira a la timidez.
<i>Facilitación emocional del pensamiento</i>			
Las emociones dan prioridad al pensamiento, por medio de dirigir la atención a la información importante.	Las emociones están lo suficientemente disponibles como para que puedan ser generadas como ayuda para el juicio y la memoria concerniente a los Sentimientos.	El ánimo emocional modula los cambios en el individuo: de optimista a pesimista, lo cual alienta el reconocimiento de múltiples puntos de vista.	Los estados emocionales se diferencian y fomentan métodos de solución de problemas (ejemplo, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad).
<i>Percepción, evaluación y expresión de la emoción</i>			
La habilidad para identificar la emoción en nuestros estados físicos, sentimentales y reflexivos.	La habilidad para identificar las emociones en otras personas, objetos, situaciones, etc., a través del lenguaje, sonido, apariencia y Comportamiento.	La habilidad para expresar las emociones con precisión y para expresar las necesidades de aquellos sentimientos.	La habilidad para Discriminar entre sentimientos; por ejemplo, expresiones honestas <i>versus</i> deshonestas.

Fuente: Gabel (2007)

El modelo de las competencias emocionales expuesto por Goleman (1995), definió la IE como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. El modelo comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo formula la IE en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos (Mayer y Salovey, 1997). El modelo original de Goleman consistió en cinco etapas, las cuales posteriormente se redujeron a cuatro grupos (Goleman, 1995) con veinte habilidades cada uno:

Autoconciencia, el conocimiento de nuestras preferencias, sensaciones, estados y recursos internos. Autocontrol, manejo de nuestros sentimientos, impulsos, estados y obligaciones internas.

Conciencia social, el reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros. Manejo de las relaciones, la habilidad para manejar bien las relaciones y construir redes de soporte (Goleman, 2005).

Ciarrochi, Chan y Bajgar (2001) investigaron y verificaron las cuatro dimensiones de competencias y 18 habilidades sociales y emocionales (véase tabla 2). El modelo de Goleman (1995) concibe las competencias como rasgos de personalidad. Sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la IE, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás. Esto es, aquellas encontradas en el grupo de conciencia social y manejo de relaciones (Goleman, 2005).

Tabla 2*Inventario de habilidades emocionales*

COMPETENCIAS EMOCIONALES
<p>Autoconciencia</p> <p>Autoconciencia emocional: reconocimiento de nuestras emociones y sus efectos. Acertada autoevaluación: conocimiento de nuestras fortalezas y limitaciones. Autoconfianza: un fuerte sentido de nuestros méritos y capacidades.</p>
Autodirección
<p>Autocontrol: control de nuestras emociones destructivas e impulsos. Fiabilidad: muestra de honestidad e integridad. Conciencia: muestra de responsabilidad y manejo de uno mismo. Adaptabilidad: flexibilidad en situaciones de cambio u obstáculos. Logro de orientación: dirección para alcanzar un estándar interno de excelencia. Iniciativa: prontitud para actuar.</p>
<p>Aptitudes sociales</p> <p>Influencia: tácticas de influencia interpersonal. Comunicación: mensajes claros y convincentes. Manejo de conflicto: resolución de desacuerdos. Liderazgo: inspiración y dirección de grupos. Cambio catalizador: iniciación y manejo del cambio. Construcción de vínculos: creación de relaciones instrumentales.</p>
<p>relaciones de dirección</p> <p>Trabajo en equipo y colaboración. Creación de una visión compartida en el trabajo en equipo. Trabajo con otros hacia las metas compartidas.</p>

Fuente: Gabel (2007)

Finalmente, el modelo de la inteligencia emocional y social de Bar-On (1997), ofrece otra definición de IE tomando como base los estudios de Mayer y Salovey (1990). La describe como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra capacidad para adaptarse y afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

El modelo de Bar-On (1997) está compuesto por cinco elementos: El componente intrapersonal, que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros.

El componente interpersonal, que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos.

El componente de manejo de estrés, que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social.

El componente de estado de ánimo, que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista; y, por último.

El componente de adaptabilidad o ajuste.

Además, Bar-On (1997) dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales:

1) las capacidades básicas, que son esenciales para la existencia de la IE: la autoevaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.

2) las capacidades facilitadoras, que son el optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social. Cada uno de estos elementos se encuentra interrelacionado entre sí. Por ejemplo, el asertividad depende del auto seguridad; mientras que la solución de problemas depende del optimismo, del afrontamiento de las presiones y de la flexibilidad (véase la tabla 3).

El modelo Bar-On de la inteligencia no-cognitiva Componentes de la inteligencia emocional

Componente intrapersonal	Componente interpersonal	Componente de manejo de emociones	Componente de estado de ánimo	Componente
Evalúa la auto identificación general del individuo, la autoconciencia emocional, la asertividad, la autorrealización e independencia emocional, la autoconciencia la autoevaluación	La empatía, la responsabilidad social, las relaciones sociales.	La capacidad para tolerar presiones y la capacidad de controlar impulsos (impulse control).	El optimismo y la satisfacción	Este componente se refiere a la capacidad del individuo para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como a su capacidad para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios. Incluye las nociones de prueba de la realidad, flexibilidad y capacidad para solucionar problemas.

Los subcomponentes de cada dimensión, ubicados en el instrumento, según Ugarriza (2001) son:

3.2.6.1 Intrapersonal

Auto concepto: Esta habilidad se refiere a respetarse y ser consciente de uno mismo, tal y como uno es, percibiendo y aceptando lo bueno y malo.

Autoconciencia emocional: Conocer los propios sentimientos para conocerlos y saber qué los causó.

Asertividad: Es la habilidad de expresarse abiertamente y defender los derechos personales sin mostrarse agresivo ni pasivo.

Independencia: Es la habilidad de controlar las propias acciones y pensamiento uno mismo, sin dejar de consultar a otros para obtener la información necesaria.

Autorrealización: Habilidad para alcanzar nuestra potencialidad y llevar una vida rica y plena, comprometiéndonos con objetivos y metas a lo largo de la vida.

Automotivación: Capacidad que una personase motive así mismo respeto a las metas y objetivos trazados para alcanzar.

3.2.6.2 Interpersonal

Empatía: Es la habilidad de reconocer las emociones de otros, comprenderlas y mostrar interés por los demás.

Responsabilidad social: Es la habilidad de mostrarse como un miembro constructivo del grupo social, mantener las reglas sociales y ser confiable.

Relaciones Interpersonales: Es la habilidad de establecer y mantener relaciones emocionales caracterizadas por el dar y recibir afecto, establecer relaciones amistosas y sentirse a gusto.

3.2.6.3 Adaptabilidad

Prueba de realidad: Esta habilidad se refiere a la correspondencia entre lo que emocionalmente experimentamos y lo que ocurre objetivamente, es buscar una evidencia objetiva para confirmar nuestros sentimientos sin fantasear ni dejarnos llevar por ellos.

Flexibilidad: Es la habilidad de ajustarse a las cambiantes condiciones del medio, adaptando nuestros comportamientos y pensamientos.

Solución de problemas: La habilidad de identificar y definir problemas, así como generar e implementar soluciones potencialmente efectivas.

3.2.6.4 Componente factorial de manejo del estrés.

Tolerancia al estrés: Esta habilidad se refiere a la capacidad de sufrir eventos estresantes y emociones fuertes sin venirse abajo y enfrentarse de forma positiva con el estrés. Esta habilidad se basa en la capacidad de escoger varios cursos de acción para hacerle frente al estrés, ser optimista para resolver un problema, y sentir que uno tiene capacidad para controlar e influir en la situación.

Control de impulsos: Es la habilidad de resistir o retardar un impulso, controlando las emociones para conseguir un objetivo posterior o de mayor interés.

3.2.6.5 Componente factorial de estado de ánimo general.

Optimismo: Es la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

Felicidad: Es la habilidad de disfrutar y sentirse satisfecho con la vida, disfrutarse uno mismo y a otros, de divertirse y expresar sentimientos positivos.

En resumen, los modelos de inteligencia emocional parten de dos bases distintas de análisis. Los modelos de habilidades se centran en las emociones y sus interacciones con el pensamiento, mientras que los mixtos alternan las habilidades mentales con una variedad de otras características (Mayer, 1997).

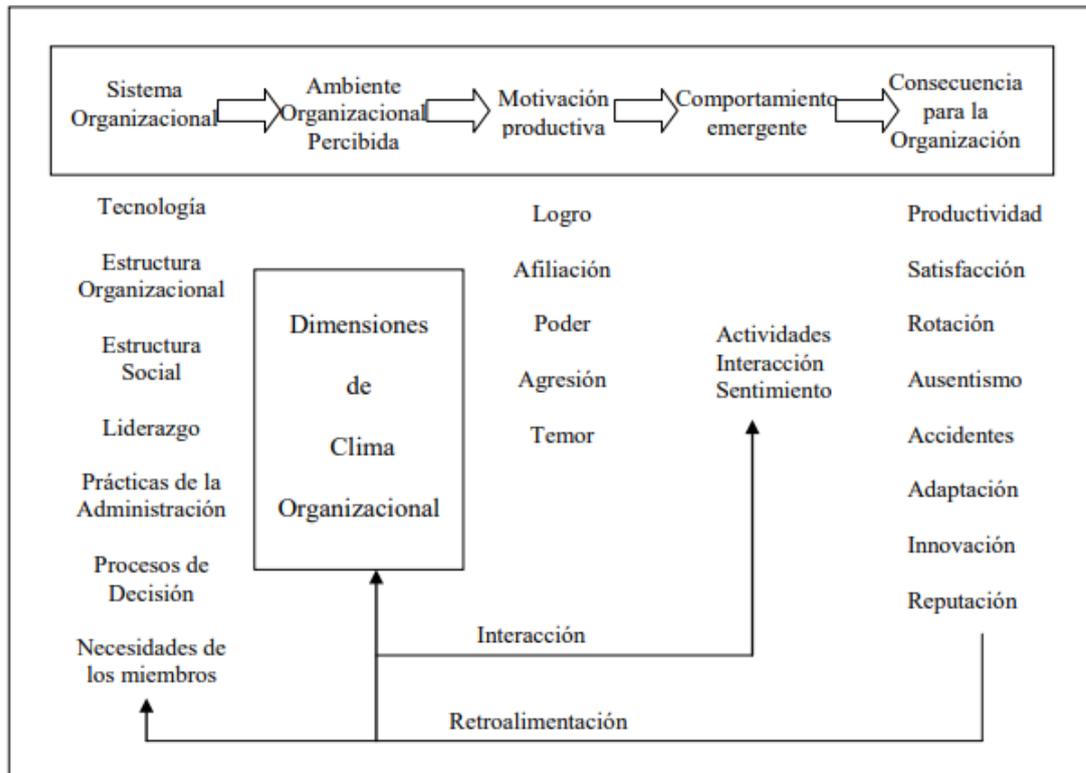
Todos los modelos mencionados de IE, sin embargo, comparten un núcleo común de conceptos básicos. En el nivel más general, la IE se refiere a las habilidades para reconocer y regular emociones en nosotros mismos y en los otros. Asimismo, dichos modelos comparten la noción base de la insuficiencia del intelecto para operar de manera óptima sin la IE. De esta manera, se busca el balance de inteligencia entre la lógica, la emoción y nuestras capacidades personales, emocionales y sociales (Goleman, 1995).

3.2.7 Modelo teórico del clima organizacional

Litwin y Stringer identificaron la productividad relacionándola con los comportamientos asociados con las investigaciones de David McClelland¹³ David McClelland propuso un modelo de motivación, el cual dividía las necesidades motivadoras en tres categorías: El poder, la afiliación y el logro. La investigación de McClelland lo llevó a creer que la necesidad del logro es un motivo humano distintivo que puede distinguirse de los demás. . McClelland sostiene que las personas con alto sentido del logro, se arriesgan con metas difíciles, pero que saben que los van a poder alcanzar. Este tipo de personas ven al dinero como una medida de actuación, no como seguridad económica. Otra característica de estas personas es que, para ellos, les es importante la retroalimentación para ver si lo que hacen está bien, como logro personal, mas no como reconocimiento. También manifiesta McClelland que este tipo de personas, si bien es cierto son importantes para las organizaciones, no son eficaces cuando se trata de otros. Es decir, a veces les faltan habilidades humanas y tolerancia necesaria para ser gerentes eficaces en la empresa.

En síntesis, Litwin y Stringer tomaron el modelo de motivación de David McClelland como punto de partida para poder determinar la forma como ellos entendían el comportamiento en la empresa. Así, nace el modelo de Litwin y Stringer para el estudio del clima organizacional.

Litwin y Stringer proponen el siguiente esquema de clima organizacional

Figura 1*Modelo del clima organizacional*

Fuente: Litwin y Stringer

Desde esta perspectiva, el clima organizacional es un filtro por el cual pasan, por ejemplo, la estructura, liderazgo, toma de decisiones, etc., por lo tanto, evaluando el clima se mide la forma cómo es percibida la organización. El clima impacta sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su comportamiento, el cual tiene consecuencias sobre la productividad, satisfacción, rotación, etc. de la empresa. Litwin y Stringer proponen un marco teórico para estudiar el clima en una determinada empresa, postulando la existencia de nueve dimensiones, cada una relacionada con ciertas propiedades de la empresa

Interacción Sentimiento Productividad Satisfacción Rotación Ausentismo
 Accidentes Adaptación Innovación Reputación Interacción Retroalimentación

20
 C. Recompensa Representa a la percepción de los empleados con respecto a la

recompensa recibida, si se adecua al trabajo bien hecho. Se mide si la empresa utiliza más el premio que el castigo. D. Desafío Corresponde a lo que perciben los empleados acerca de los desafíos que impone el trabajo. Se mide si la organización promueve riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. E. Relaciones Es la percepción por parte de los empleados acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados. F. Cooperación Representa a la percepción de los empleados acerca de la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de sus compañeros. Se mide el apoyo mutuo que existe tanto en los niveles superiores como en los inferiores.

3.2.7.1 Motivación

Disposición de ejercer altos niveles de esfuerzo para conseguir las metas de la organización, está condicionada por la posibilidad del esfuerzo de satisfacer algunas de las necesidades del individuo.

Todos tenemos necesidades y aunque todos podríamos ser capaces de sobrevivir sin la tecnología, no podríamos subsistir sin comida, agua, sueño, respiración y condiciones atmosféricas apropiadas. Una necesidad le da a una persona la sensación de carencia, de algo que le falta, al menos momentáneamente. Un conocimiento del concepto de necesidades es importante por varias razones; es esencial para un mayor entendimiento de nuestro comportamiento y el de los demás. De acuerdo a Peiro y Prieto (1996), se debe tomar en cuenta que la actividad laboral no se da en un vacío, sino en un contexto que hace referencia aquellas tareas, situaciones, objetos, actividades, personas y políticas que de algún modo influyen en la conducta de las personas dentro del trabajo. Por ello, se hace necesario

identificar los aspectos del trabajo que son motivadores de la conducta laboral, estos recursos pueden ser utilizados por las empresas para motivar a sus trabajadores.

3.2.7.2 Comunicación

Se refiere a la transferencia y comprensión del significado, nos interesa su dirección, su fluidez y las posibles trabas o barreras que la pueden afectar. (Robbins y Coutler, 2005, p. 256).

La comunicación cuando se aplica en las organizaciones es denominada comunicación organizacional, que se da naturalmente en toda organización cualquiera que sea su tipo o su tamaño. La comunicación puede contribuir a optimizar beneficios y recursos, lo que convierte a la comunicación en un proceso estratégico.

La función final que la comunicación desarrolla en su rol de facilitadora para la toma de decisiones ya que proporciona la información que los miembros de la organización necesitan para identificar y evaluar opciones propuestas por sus miembros. Es primordial conocer el marco en el que se produce la comunicación en una organización. Katz y Kahn (1990) plantean que el diseño de toda organización debe permitir la comunicación en las siguientes direcciones:

Comunicación descendente. Es la comunicación que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos, van del superior al subordinado y son básicamente de cinco tipos: instrucciones de trabajo, explicación razonada del trabajo, información sobre procedimientos y prácticas organizacionales, retroalimentación al subordinado respecto a la

ejecución, información de carácter ideológico para iniciar la noción de una misión por cumplir.

Comunicación ascendente. Fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos, incluye buzones de sugerencias, reuniones de grupo y procedimientos de presentación de quejas. Comunicación horizontal. Es la comunicación que fluye entre funciones, necesaria para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización.

Comunicación diagonal. Es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización, es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación.

3.2.7.3 Autorrealización

Se refiere al impulso de realizar plenamente las propias potencialidades. "Es la realización de las potencialidades de la persona, llegar a ser plenamente humano, llegar a ser todo lo que la persona puede ser; contempla el logro de una identidad e individualidad plena" (Maslow, 1968, p.78).

Para Maslow es el desarrollo de la personalidad, que libera a la persona de los problemas deficitarios de la juventud y de los problemas neuróticos de la vida, lo que permite enfrentarse con los problemas reales de la vida. Para Maslow la creatividad de la autorrealización, por un lado, acentúa la personalidad por delante de sus consecuciones y por otro lado, alcanza todos los aspectos de la vida, independientemente de los problemas.

Relaciones humanas

Se refiere al grado de relaciones de los individuos de los grupos, implica grado de confianza y respeto.

Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales. (Chiavenato, 2000, p. 86).

En sentido general, el término Relaciones Humanas en su sentido más amplio abarca todo tipo de interacción entre la gente, sus conflictos, esfuerzos cooperativos y relaciones grupales. El término Relaciones Humanas se aplica a la interacción de las personas en todos los tipos de empresas y permiten aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales. Disminuyen los conflictos usando en entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vistas de los otros reduciendo las divergencias y conflictos. Crean un ambiente armonioso con la comunicación, generando relaciones satisfactorias que permiten a cada individuo lograr la satisfacción de sus necesidades y alcanzar la realización y la felicidad.

Factores negativos que impiden las relaciones humanas según Davis y Newstron (1996) son: No controlar las Emociones Desagradables; Es cuando mostramos mal humor, odio etc. Agresión; Cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de la frustración.

Fijación; Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado
Terquedad; Negarse a aceptar las opiniones ajenas y no a aceptar las equivocaciones en nuestro juicio o ideas

Represión: Negarse a comunicarse con los demás, aceptar opiniones y consejos.

Aislamiento: Apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa.

Fantasía: Considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.

Sentimiento de Superioridad o Inferioridad: Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O infravalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias.

Como seres sociales que somos, estamos destinados a vivir rodeados de personas, y por tanto las relaciones humanas constituyen un aspecto central de nuestra existencia. Tanto así que el 90% de nuestras actividades implican la participación de otra gente, el trato social.

De hecho, se aprende a tratar a la gente con la experiencia, por ensayo y error, o fijándose en otros que sirven de modelos; pero las habilidades sociales también pueden aprenderse estudiando principios y reglas que optimizan las interacciones para lograr una mayor eficacia y sensación de bienestar.

3.3 Marco conceptual

- **Autoridad:** Forma de poder con frecuencia usada en términos más amplios para referirse a la capacidad de las personas para esgrimir un poder resultante de sus cualidades. (Chiavenato, 2011).
- **Clima:** Se compone de un grupo de variables que en conjunto ofrecen una visión global de la organización.
- **Clima organizacional:** Se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones. (Chiavenato, 2011)

- **Cultura Organizacional:** Se refiere al nivel profundo de presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una empresa y que operan inconscientemente para regular la acción colectiva. (Chiavenato, 2011) La CO moldea el clima.
- **Comunicación:** Intercambio personal de información y su proceso de comprensión o interpretación del mensaje (Retroalimentación). (Chiavenato, 2011)
- **Control:** Proceso que garantiza las actividades reales que se ajustan a las actividades planeados. (Chiavenato, 2011)
- **Estructura Organización:** La forma en que se dividen organiza y coordinan las actividades de una organización. (Chiavenato, 2011)
- **Emoción:** Se define como procesos efectivos (estados de ánimo), que consisten en respuestas orgánicas y psíquicas que reflejan la relación de nuestras necesidades con los objetos o situaciones del entorno. (Goleman, 1996).
- **Influencia:** Todo ejemplo de acción o de conducta que propicien que otra persona o grupo cambien de actitud o conducta. (Goleman, 1996).
- **Inteligencia:** Implica la habilidad necesaria para resolver problemas o para elaborar productos que son de importancia en un ambiente cultural o en una comunidad determinada. (Gardner, 2001)
- **Inteligencia emocional:** Conjunto de aptitudes, habilidades personales, habilidades sociales y destrezas que influyen en la capacidad de una persona para lograr adaptarse y enfrentarlas las exigencias y presiones de su entorno. (Goleman, 1996)
- **Motivaciones:** Un interés por realizar lo mejor posible su labor, es decir, la motivación promueve la acción. (Chiavenato, 2011)



- **Organización:** Arte que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento etc.). (Chiavenato, 2011).
- **Planeación:** Proceso mediante el cual se establecen metas y cursos de acción idóneos para alcanzar dichas metas. (Chiavenato, 2011)
- **Productividad:** Medida del grado en que funciona el sistema de operaciones e indicador de la eficiencia y de la productividad de una empresa. (Condori, 2018)
- **Satisfacción Laboral:** Reacción afectiva de agrado al encontrar en el trabajo realidades deseables. (Chiavenato, 2011)
- **Relaciones Interpersonales:** Interacción, ayuda, retroalimentación que se dan los empleados entre sí con respeto y aceptación. (Goleman, 1996)
- **Riesgo:** Situación de la toma de decisiones en que los administradores conocen las probabilidades de que una alternativa dada conduzca a una meta o a un resultado deseado. (Aguilar, 2018)
- **Relaciones Humanas:** Inter actuación entre los gerentes y otros empleados y sobre todo los subordinados. (Chiavenato, 2011)
- **Sentido de Pertenencia:** Es la manera como las personas manifiestan el compromiso con la empresa, orgullo por perteneces a ella e interés en protegerla, cuidarle y defenderla porque se sienten parte de ella y se encuentran convencidos que tienen un interés en común. (Goleman, 1996)
- **Toma de decisiones:** Proceso para encontrar y elegir un curso de acción para resolver un problema concreto. (Chiavenato, 2011)



CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

El presente trabajo se ha desarrollado bajo los parámetros del tipo de investigación de tipo básica, porque el propósito no ha sido aplicar los conocimientos teóricos en la realidad problemática, el propósito ha sido generar los conocimientos nuevos a partir de los conocimientos existentes, en este mismo sentido tomando como referencia a Vara (2012) donde sostiene que “la investigación básica investiga la relación entre variables o constructos, diagnostica alguna realidad empresarial o de mercado, prueba y adapta teorías, genera nuevas formas de entender los fenómenos empresariales, construye o adapta instrumentos de medición” (p. 34). Por otro lado, tomando en cuenta a Sánchez y Reyes (1998) donde sostienen que:

La investigación básica, pura o fundamental lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tienen objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándose al descubrimiento de principios y leyes (p. 13).

Por lo tanto, en el presente estudio lo que ha primado en su búsqueda ha sido generar un mejor entendimiento sobre las variables de estudio y además cierta discusión sobre las teorías planteadas por los autores.

4.1.2 Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación ha sido considerado en el nivel o alcance correlacional, porque el propósito ha sido medir el grado de asociación o la relación entre las variables de estudio, es decir, se ha pretendido medir y conocer el grado de relación existente entre las variables de estudio, en este mismo sentido tomando en consideración lo referido por Hernández y Mendoza (2018) donde sostienen que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 109).

Por otro lado, teniendo en cuenta desde la posición de Arias (2012) donde señala que en el nivel de investigación correlacional se busca “determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación” (p. 25).

4.2 Diseño de la investigación

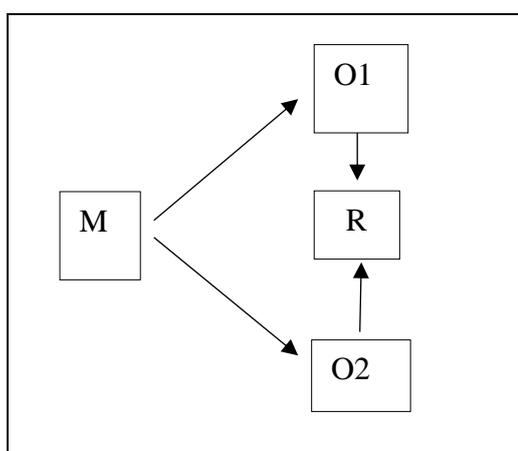
Con respecto al diseño de investigación que se ha empleado en el presente estudio ha sido el tipo no experimental y de corte transaccional; el diseño es considerado no experimental porque no se ha tenido la intención de manipular de manera intencional las variables de estudio, además, se ha considerado de tipo transaccional o transversal porque la información que se ha recogido de la población de estudio solo se ha realizado en un tiempo determinado.

En este mismo sentido se ha considerado también lo señalado por Hernández et al. (2014) Donde sostienen que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada



de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo” (p. 149)”.

Asimismo, Hernández et al. (2010) afirma que la toma de datos de la muestra se procede tomando en consideración el momento, en la presente investigación fue de tipo transversal, es decir “se recolectan todos los datos en un solo momento en un tiempo único” (p.151). A partir de ello se puede ilustrar de la siguiente forma:



Dónde:

M = Población de estudios

O1 = Inteligencia emocional

R = Relación entre O1 y O2

O2 = Clima organizacional

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

Con respecto a la población de estudio se ha considerado a los trabajadores de todas las condiciones laborales de la institución, sin embargo, cabe precisar que la población de estudio está conformado por el conjunto de sujetos a ser encuestados, por ello, se ha considerado lo planteado de Arias (2012) donde afirma que la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características

comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81).

Por otro lado, Palella y Martino (2012) señalan que “la población en una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible” (p. 105). Donde la población es de 50 trabajadores .

4.3.2 Muestra

La muestra es la unidad de análisis recogida de la población, por ende, según Arias (2012), “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83). En el presente estudio se ha considerado al total de la población por ser finita y además es de fácil acceso, en suma, se ha determinado aplicar el instrumento de censo al total de la población de estudio.

4.4 Procedimiento

La investigación se ha desarrollado prosiguiendo la etapa del fundamento teórico y los procesos de la investigación. Por tanto, la investigación se fundamentó en bases teóricas conceptual. Asimismo, la investigación de campo ha consistido en aplicar los instrumentos de investigación con fines de recopilar información objetiva y veraz. Finalmente, se procedió con el análisis, interpretación e integración de los resultados, tomando en consideración la relación entre las variables y sus dimensiones.

4.5 Técnica e instrumentos

4.5.1 Técnicas de investigación

En el presente trabajo de investigación se ha utilizado la técnica de la encuesta, porque para la investigación social y enfoque cuantitativo es óptima la técnica encuesta, en este mismo sentido, según Martino (2012), “Una técnica es una forma particular para aplicar un método y está referida a los procedimientos empleados para la recolección y tratamiento de datos. Representa los medios auxiliares con que cuenta un investigador para aprender el estudio con un fin específico” (p. 82).

La técnica de la encuesta es propicia para el uso del trabajo de investigación, de acuerdo a Palella y Martino (2012), “la encuesta es una tecnica destinada a obtener datos de varias persona cuyas opiniones interesan al investigador y se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito” (p. 123).

4.5.2 Instrumentos de investigación

En el presente trabajo se ha empleado como instrumento el cuestionario, lo cual ha permitido formular una serie ítems para ordenar la información obtenida, además, según Yuni y Urbano (s/f) donde sostienen que:

El cuestionario es el instrumento a través del cual se realiza la indagación, es el cuestionario que consiste en el proceso estructurado de recolección de información a través de la respuesta a una serie predeterminada de preguntas. El hecho de que las preguntas del cuestionario estén predeterminadas posibilita que estas sean formuladas en igual forma y secuencia a los participantes del estudio (p. 65)

Para la aplicación del instrumento se ha considerado la escala de Likert, lo cual ha permitido establecer una serie de preguntas relacionados a cada variable y por

indicadores a la población de estudio identificado en el presente trabajo de investigación.

Tabla 1
Baremación de la inteligencia emocional

Niveles	Inteligencia Emocional (Variable 1)	Intrapersonal (Dimensión 1)	Interpersonal (Dimensión 2)	Adaptabilidad (Dimensión 3)	Escala de valoración
Bajo	87 - 156	39 - 70	29 - 51	19 - 34	Rara veces (1)
	157 - 226	71 - 101	52 - 75	35 - 49	Pocas veces (2)
Medio	227 - 296	102 - 132	76 - 98	50 - 64	Algunas veces (3)
Alto	297 - 366	133 - 163	99 - 122	65 - 79	Muchas veces (4)
	367 - 435	164 - 195	123 - 145	80 - 95	Siempre (5)

Fuente: Elaboración según el cálculo de estimación de los baremos, 2020.

Tabla 2
Baremación del clima organizacional

Clima Organizacional (Variable 1)	Motivación (Dimensión 1)	Comunicación (Dimensión 2)	Liderazgo (Dimensión 3)	Escala valoración
Malo	18 - 31	6 - 10	6 - 10	Rara veces (1)
	32 - 46	11 - 15	11 - 15	Pocas veces (2)
Regular	47 - 61	16 - 20	16 - 20	Algunas veces (3)
Bueno	62 - 76	21 - 25	21 - 25	Muchas veces (4)
	77 - 90	26 - 30	26 - 30	Siempre (5)

Fuente: Elaboración según el cálculo de estimación de los baremos,

4.6 Análisis estadístico

El procesamiento estadístico se ha llevado recolectando los datos recolectados de la unidad de análisis, lo cual ha permitido representar los resultados mediante la presentación de tablas y figuras obtenidas de la utilización del software estadístico SPSS 23 y el EXCEL. A partir del cual se ha procedido con la interpretación respectiva de los resultados.

Además, con la finalidad de probar la confiabilidad y validez del instrumento para la recolección de datos, se ha determinado con la aplicación de una encuesta piloto a una población pequeña donde haciendo uso del alfa de Cronbach, con la finalidad que el instrumento este dentro de los parámetros de acuerdo al nivel de confiabilidad.

Asimismo, se apeló a las pruebas estadísticas no paramétricas y son: los coeficientes de correlación por rangos ordenados de Spearman y Kendall. Cuya aplicación suministro resultados que contrastan la relación entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis alterna.

Mientras el nivel significancia representa la probabilidad de equivocarse, la hipótesis fijada de manera a priori por las investigadoras. Por tanto, se ha considerado el nivel de significancia de: $\alpha = 5\%$, posteriormente al planteamiento de la hipótesis alterna $H(a)$ y nulo H_0 , referente al nivel de significancia de α (alfa), y, se ha procedido a realizar la región crítica en el rango de variación del intervalo de aceptación de 5% para la aplicación de las pruebas de hipótesis no paramétricas.

Tabla 3*Baremación del clima organizacional*

Clima Organizacional (Variable i)	Motivación (Dimensión 1)	Comunicación (Dimensión 2)	Lidera (Dimensión 3)	Escala valoración
Malo	18 - 31	6 - 10	6 - 10	Rara veces (1)
	32 - 46	11 - 15	11 - 15	Pocas veces (2)
Regular	47 - 61	16 - 20	16 - 20	Algunas veces (3)
Bueno	62 - 76	21 - 25	21 - 25	Muchas veces (4)
	77 - 90	26 - 30	26 - 30	Siempre (5)

Fuente: Elaboración según el cálculo de estimación de los baremos,

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1 Análisis de resultados

5.1.1 Descripción de los resultados variable 1: Inteligencia Emocional.

Tabla 4

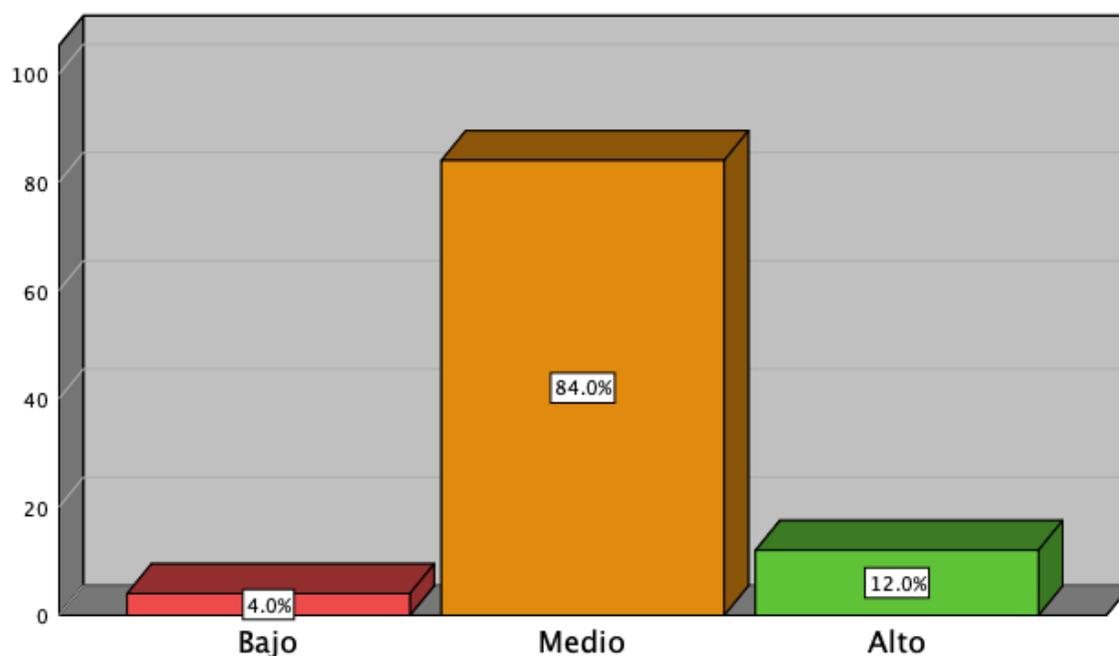
Frecuencia y porcentaje de la inteligencia emocional de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	4.0	4.0	4.0
	Medio	42	84.0	84.0	88.0
	Alto	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia, 2019 según datos recabados y procesados en el Spss versión 23.00, a trabajadores de Electro sur este SAA-Abancay 2019.

Figura 2

Porcentaje de la variable inteligencia emocional



Interpretación:

En la tabla 4 y figura 2 se observaron según instrumento (cuestionario) aplicado a 50 trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019; el 4% (2) de los trabajadores presentan un nivel bajo de la inteligencia emocional, sin embargo, el 84% (42) de los trabajadores presentan un nivel medio de inteligencia emocional, mientras, el 12% (6) de los trabajadores presentan un nivel alto de inteligencia emocional. Lo que se concluye que mayormente existe una tendencia de nivel medio de inteligencia emocional en los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019, el cual todavía nos indica que se tiene que fortalecer en este aspecto.

5.1.2 Descripción de los resultados variable 2: Clima organizacional**Tabla 5**

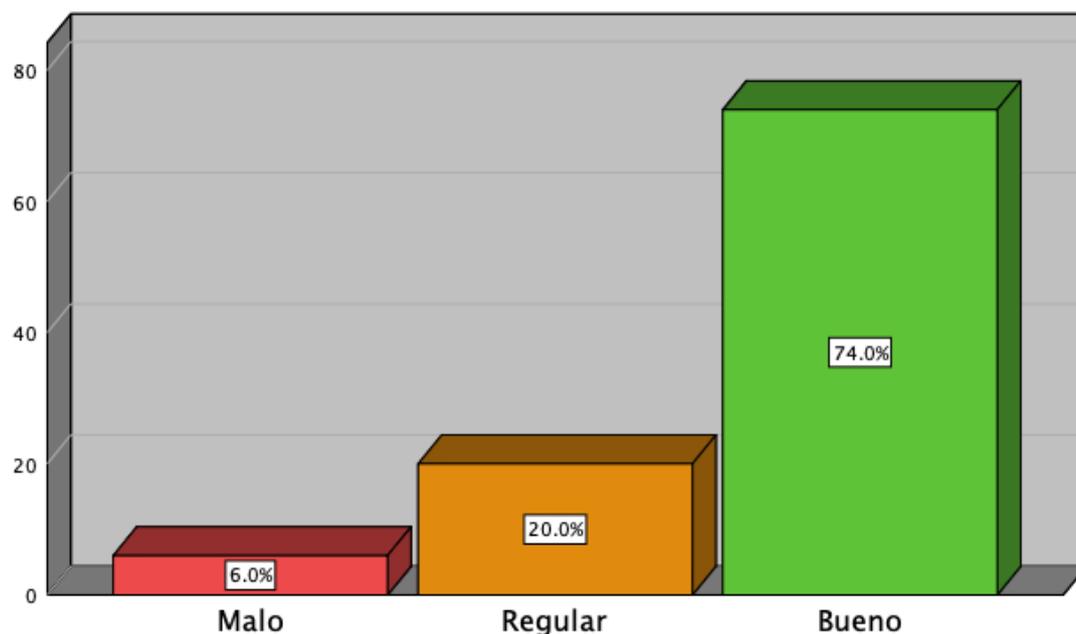
Frecuencia y porcentaje de la variable clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	6.0	6.0
	Regular	10	20.0	26.0
	Bueno	37	74.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia (2019) según datos recabados y procesados en el Spss versión 23.00, a trabajadores de Electro sur este S.A.A-Abancay 2019.

Figura 3

Porcentaje del variable clima organizacional de los trabajadores



Interpretación

En la tabla 5 y figura 3 se observaron según instrumento (cuestionario) aplicado a 50 trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019; donde el 6% (3) de los trabajadores perciben un nivel malo de clima organizacional, el 20% (10) de los trabajadores perciben un nivel regular de clima organizacional en la institución y el gran porcentaje en un 74% (37) de los trabajadores perciben un nivel bueno de clima organizacional. Lo que se concluye que mayormente existe un nivel bueno de Clima Organizacional, por tanto, la convivencia laboral entre los trabajadores en Electro Sur Este S.A.A- Abancay 2019 es óptima.

5.1.3 Descripción de resultados de inteligencia emocional

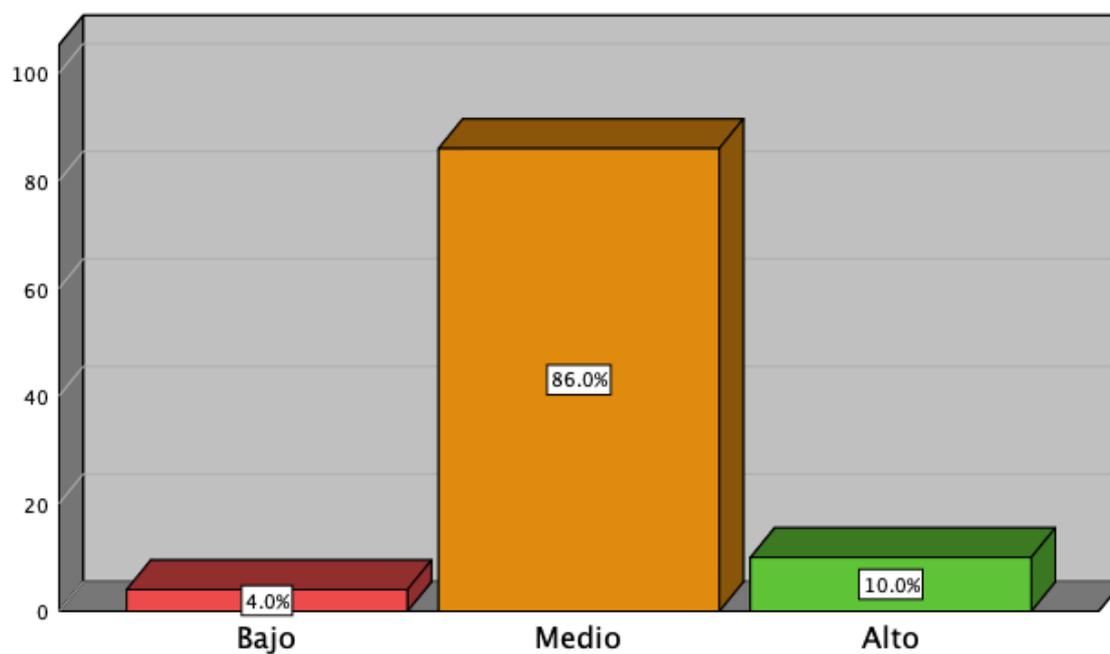
Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de la dimensión intrapersonal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	4.0	4.0	4.0
	Medio	43	86.0	86.0	90.0
	Alto	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 4

Porcentaje de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional



Fuente: Elaboración propia, 2019 según datos recabados y procesados en el Spss versión 23.00, a trabajadores de Electro sur este S.A.A-Abancay 2019.

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se observaron según instrumento (cuestionario) aplicado a 50 trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019; el 4% (2) presenta un nivel bajo en la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional de los trabajadores de la institución, mientras el 86% (43) de los trabajadores presentan un nivel medio de la dimensión intrapersonal, tan solo el 10% (5) de los trabajadores presentan un nivel alto de la dimensión intrapersonal. Lo que se concluye que el mayor porcentaje de la muestra presentan un nivel medio en la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

Tabla 7

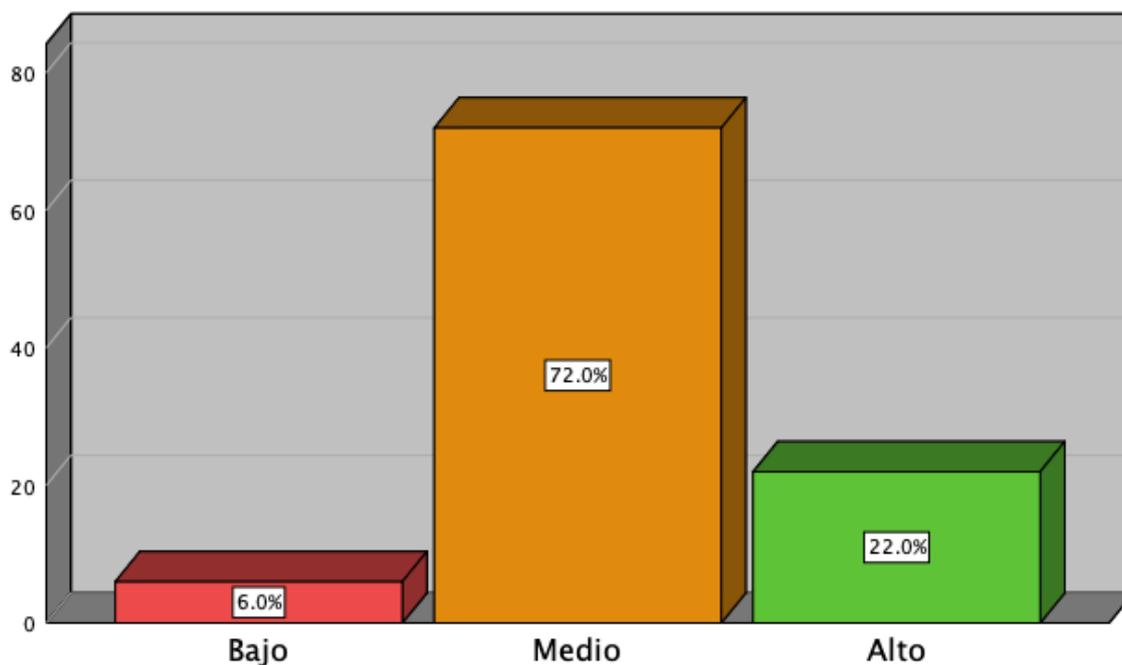
Frecuencia y porcentaje de la dimensión interpersonal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	6.0	6.0
	Medio	36	72.0	78.0
	Alto	11	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia, 2019 según datos recabados y procesados en el Spss versión 23.00, a trabajadores de Electro sur este S.A.A-Abancay 2019.

Figura 5

Porcentaje de capacidad interpersonal de la inteligencia emocional

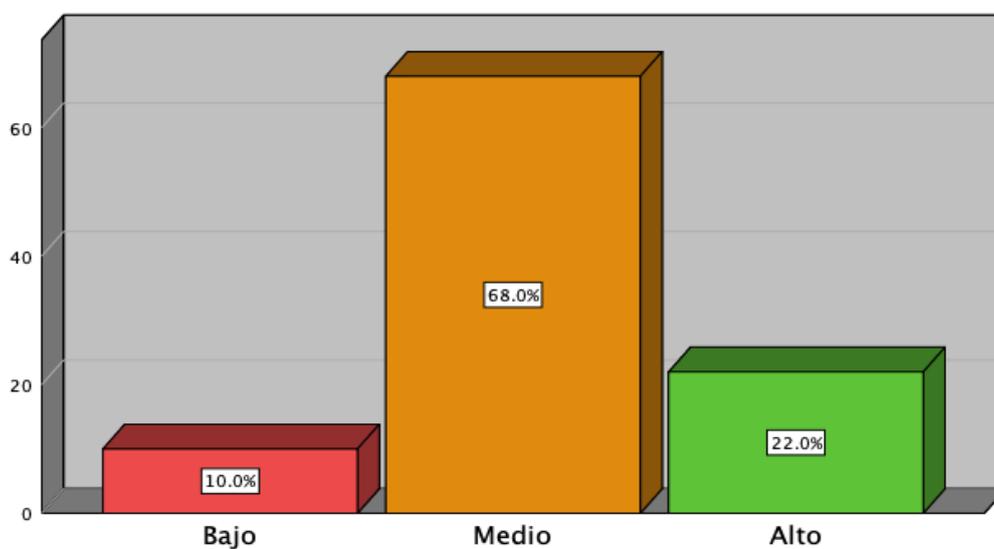
**Interpretación:**

En la tabla 7 y figura 5 se observaron según instrumento (cuestionario) aplicado a 50 trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019; el 6% (3) de los trabajadores presentan un nivel bajo en la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional, mientras el 72% (36) presentan un nivel medio en la dimensión interpersonal y el 22% (11) de los trabajadores presentan un nivel alto en la dimensión interpersonal. Lo que se concluye que el mayor porcentaje de la muestra presenta un nivel medio en la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

Tabla 8*Frecuencia y porcentaje de la dimensión adaptabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	10.0	10.0
	Medio	34	68.0	78.0
	Alto	11	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia, 2019 según datos recabados y procesados en el Spss versión 23.00, a trabajadores de Electro sur este S.A.A-Abancay 2019.

Figura 6*Porcentaje de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia***Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 6 se observaron según instrumento (cuestionario) aplicado a 50 trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019; el 10% (5) de los trabajadores presentan un nivel bajo en la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional de los trabajadores de la institución, mientras el 66% (36) de los trabajadores presentan un nivel medio en la dimensión adaptabilidad y el 22%

(11) de los trabajadores presentan un nivel alto en la dimensión adaptabilidad. Lo que se concluye que el mayor porcentaje de los de los trabajadores enfatizan presentan un nivel medio de adaptabilidad en la inteligencia emocional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

5.1.4 Descripción de resultados de las dimensiones del variable clima organizacional

Tabla 9

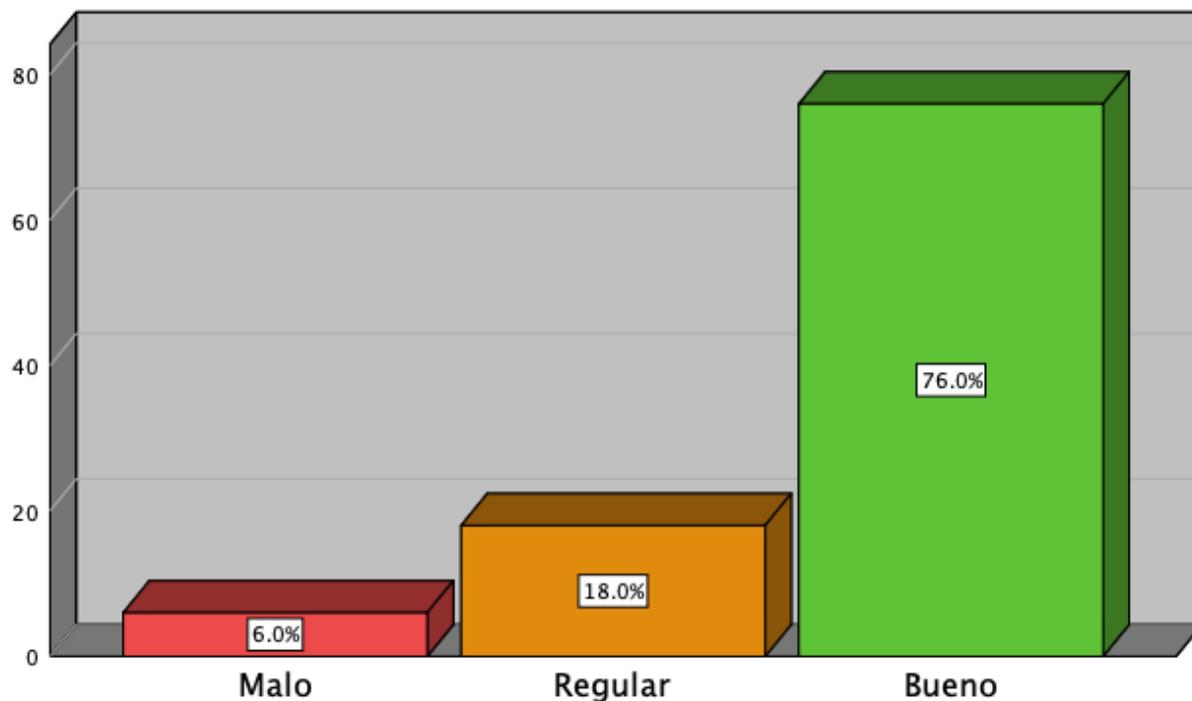
Frecuencia y porcentaje de la motivación del clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	6.0	6.0	6.0
	Regular	9	18.0	18.0	24.0
	Bueno	38	76.0	76.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia, 2019 según datos recabados y procesados en el Spss versión 23.00, a trabajadores de Electro sur este S.A.A-Abancay 2019.

Figura 7

Porcentaje de la motivación del clima organizacional

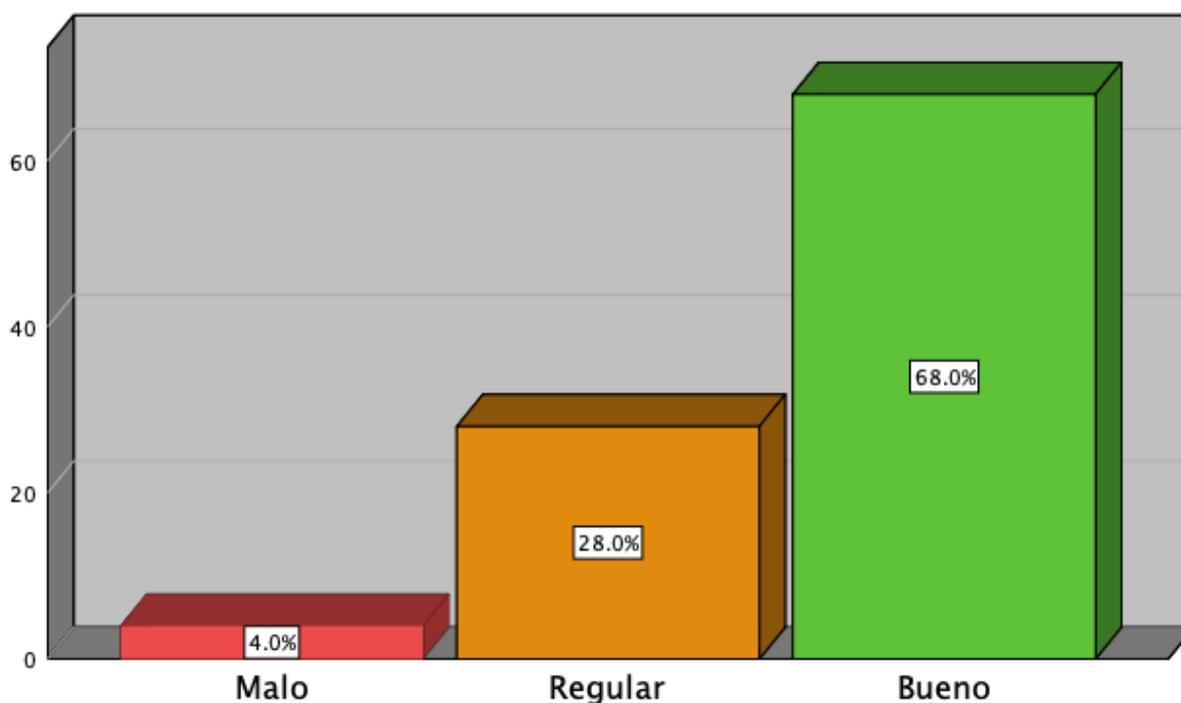
**Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 7 se observaron según instrumento (cuestionario) aplicado a 50 trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019; el 6% (3) de los trabajadores perciben un nivel malo en la motivación del clima organizacional de los trabajadores de la institución, mientras el 18% (9) de los trabajadores perciben un nivel regular en la motivación y el 76% (38) de los trabajadores perciben un nivel alto en la motivación. Lo que se concluye que mayormente de la muestra perciben un nivel alto de motivación en los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

Tabla 10*Frecuencia y porcentaje de la dimensión comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	4.0	4.0
	Regular	14	28.0	32.0
	Bueno	34	68.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia, 2019 según datos recabados y procesados en el Spss versión 23.00, a trabajadores de Electro sur este S.A.A-Abancay 2019.

Figura 8*Porcentaje de la dimensión de clima organizacional***Interpretación:**

En la tabla 10 y figura 8 se observaron según instrumento (cuestionario) aplicado a 50 trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019; el 4% (3) de los trabajadores perciben un nivel malo en la comunicación del clima organizacional de los trabajadores de la institución, el 28% (14) de los trabajadores perciben un

nivel regular en la comunicación y con el mayor indicador 68% (34) de los trabajadores perciben un nivel alto. Lo que se concluye que el mayor porcentaje de la muestra percibe un nivel alto de comunicación en los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

Tabla 11

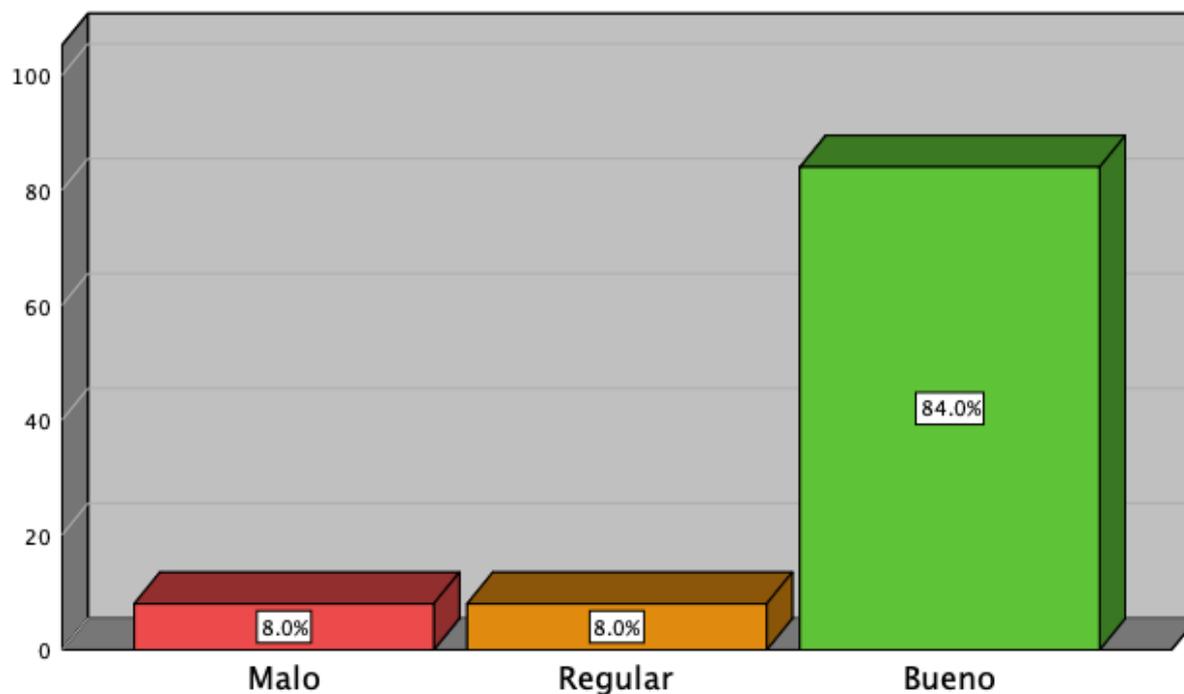
Frecuencia y porcentaje de liderazgo del clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	8.0	8.0
	Regular	4	8.0	16.0
	Bueno	42	84.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia, 2019 según datos recabados y procesados en el Spss versión 23.00, a trabajadores de Electro sur este S.A.A-Abancay 2019.

Figura 9

Porcentaje de la dimensión liderazgo del clima organizacional



Interpretación:

En la tabla 11 y figura 9 se observaron según instrumento (cuestionario) aplicado a 50 trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019; el 8% (3) de los trabajadores perciben un nivel malo de liderazgo del clima organizacional de los trabajadores de la institución, solo el 8% (14) de los trabajadores perciben un nivel regular en la dimensión liderazgo y con el mayor indicador 84% (42) de los trabajadores perciben un nivel alto en dimensión liderazgo. Lo que se concluye que el mayor porcentaje de la muestra perciben un nivel alto de la dimensión liderazgo del clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

5.2 Contrastación de hipótesis

5.2.1 Hipótesis general estadística

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

Ho (Hipótesis Nula): No existe relación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

H1 (Hipótesis Alterna): Existe relación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

b) Estadístico

Tabla 12

Prueba de hipótesis general correlación con la Rho de Spearman

			Inteligencia Emocional	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	0,621
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	0,621	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

Fuente: estadístico Spss versión 23.00 – Elaboración propia, 2019.

c) Nivel de significancia

De la tabla 11 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0.000 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) ello nos permite señalar que la relación entre las variables es significativa.

d) Región crítica o decisión

Tomando en consideración el nivel de significancia se ha decidido aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechazó la hipótesis nula (Ho), en suma, se afirma que existe relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Con un nivel confianza del 95% y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual 0.621 según el baremo de estimación, cabe recalcar que la correlación es directa, positiva y moderada entre los constructos de contraste.

5.2.2 Hipótesis específicas

5.2.2.1 Hipótesis específica 1

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

Ho (Hipótesis Nula): No existe relación significativa entre el nivel de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

H1 (Hipótesis Alterna): Existe relación significativa entre el nivel de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

b) Estadístico

Tabla 13

Prueba de hipótesis correlacional con la Rho de Spearman

		Correlaciones		
			Intrapersonal	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Intrapersonal	Coefficiente de correlación	1,000	0,750
		Sig. (bilateral)	.	0,004
		N	50	50
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	0,750	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	50	50

Fuente: estadístico Spss versión 23.00 – Elaboración propia, 2019.

c) Nivel de significancia

De la tabla 12 se observa que el nivel de Sig. (Bilateral) = 0,004 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%), por tanto, existe un nivel de significancia entre la dimensión y los constructos en correlación.

d) Región crítica o decisión

Tomando en consideración el nivel de significancia se ha decidido aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechazó la hipótesis nula (Ho), en suma, se afirma que existe relación significativa entre el nivel de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Con un nivel confianza del 95% y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual **0.750** según el baremo de estimación, cabe recalcar que la correlación es directa, positiva y alta entre la dimensión y el constructo de contraste.

5.2.2.2 Hipótesis Específica 2

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

Ho (Hipótesis Nula): No existe relación significativa entre el nivel de la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

H1 (Hipótesis Alterna): Existe relación significativa entre el nivel de la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

b) Estadístico

Tabla 14

Prueba de hipótesis correlacional con la Rho de Spearman

		Correlaciones		
			Interpersonal	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	0,457
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	0,457	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

Fuente: estadístico Spss versión 23.00 – Elaboración propia, 2019.

c) Nivel de significancia

De la tabla 13 se aprecia que el nivel de Sig. (Bilateral) = 0,000 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%), por lo tanto, existe un nivel de significancia entre la dimensión y el constructo de contraste.

d) Región crítica o decisión

Tomando en consideración el nivel de significancia se ha decidido aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechazó la hipótesis nula (Ho), en suma, se afirma que existe relación significativa entre el nivel de la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Con un nivel confianza del 95% y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual **0.457** según el baremo de estimación, cabe recalcar que la correlación es directa, positiva y moderada entre la dimensión y el constructo de contraste.

5.2.2.3 Hipótesis Especifica 3

a. Hipótesis estadística (nula y alterna)

Ho (Hipótesis Nula): No existe relación significativa entre el nivel de la dimensión Adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

H1 (Hipótesis Alterna): Existe relación significativa entre el nivel de la dimensión Adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.

b. Estadístico

Tabla 15
Prueba de hipótesis correlacional con Rho de Spearman
Correlaciones

		Adaptabilidad	Clima Organizacional
Rho de Spearman Adaptabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,496**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	50	50
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	0,496**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	50	50

Fuente: estadístico Spss versión 23.00 – Elaboración propia, 2019.

c. Nivel de significancia

De la tabla 14 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0,000 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%), por lo tanto, existe un nivel de significancia entre la dimensión y el constructo en correlación.

d. Región crítica o decisión

Tomando en consideración el nivel de significancia se ha decidido aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechazó la hipótesis nula (Ho), en suma, se afirma que existe relación significativa entre el nivel de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Con un nivel confianza del 95% y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual **0.496** según el baremo de estimación, cabe recalcar que la correlación es

directa, positiva y moderada entre la dimensión y el constructo de contraste.

5.3 Discusión

Adentrándose en el marco teórico, antecedentes de las variables y sus respectivas dimensiones del estudio, se procede con la contrastación de los resultados de la investigación.

En cuanto a los resultados descriptivos de las variables y dimensiones se reportan mayormente con el 90% (45) la inteligencia emocional algunas veces es preponderante en la institución y con tan solo el 10% (5) muchas veces. Lo que se concluye que mayoritariamente el 90% (45) la inteligencia emocional es preponderante en Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019 según los trabajadores; el segunda variable en análisis Clima organizacional se pudo se observar según instrumento (cuestionario) aplicado a 50 trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019; donde señalaron con tan solo el 10% (5) el clima organizacional algunas veces es preponderante en la institución, con el mayor indicador del 70% (35) indicaron que muchas veces es importante el clima organizacional en la institución y con el 20% (10) siempre. Lo que se concluye que mayormente muchas veces el clima organizacional se practica en Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Estos resultados si corroboramos con lo hallado por Extremera y Fernández (2004), en su investigación descriptiva “El papel de la inteligencia emocional en el trabajador: evidencias empíricas” donde concluye que: los sujetos que presentan una mayor cantidad y calidad de redes interpersonales, apoyo social, menos agresividad, mayor rendimiento, y consumen menor cantidad de sustancias toxica, son sujetos que se caracterizan con inteligencia o bienestar emocional con niveles óptimas. Con respecto a otra investigación hecha por Pereira (2004), en su trabajo: "La inteligencia emocional del líder como estrategia de cambio en las organizaciones" donde concluyo que es urgente

desarrollar la inteligencia emocional en los líderes y los colaboradores de la empresa, para direccionar hacia distintos modelos empresariales, asimismo, emplear con eficiencia las herramientas, las competencias y los hábitos de inteligencia emocional, encamina las energías y las emociones al logro de los objetivos determinadas de la empresa; también lo señalado por Salgado, Iglesias y Remeseiro, (1996) en su investigación concluyó que son variables independientes, sin embargo, la dimensión interpersonales se correlaciona positivamente con todas las dimensiones de satisfacción.

Asimismo, en la presente investigación se formuló como objetivo general problema principal ¿Cuál es el nivel de relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019?, y como objetivo principal determinar cuál es el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019 y como hipótesis principal se planteó si Existe relación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019, habiendo respetado la linealidad de la investigación, todas estas premisas se corroboraron con las pesquisas realizadas afirmando tales planteamientos a nivel correlacional se pudo comprobar con un nivel de significancia del 5% y nivel de confianza del 95%, que existe relación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Además, el nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual 0.621 lo que indica según el baremo de estimación una correlación directa, positiva y moderada entre ambas variables en contraste; a nivel descriptivo se pudo hallar como resultado en la primera variable en estudio sobre Inteligencia emocional se observó según instrumento (cuestionario) aplicado a 50 trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Por su parte Condori (2018) en su

trabajo de investigación intitolada “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de la Institución Educativa Hermogenez Arenas Yañez de Tacna – 2018” concluyo que existe una relación significativamente positiva entre los constructos. Asimismo, el 58,5% afirmaron un nivel de inteligencia emocional muy alto y 70% en un nivel medio a muy alto. Asimismo, Pérez y Sandoval (2019) en su trabajo de investigación intitolada “Inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de una empresa de seguridad” cuyo resultado obtenido resalta una relación significativamente positiva. Donde más del 50% de los colaboradores representado por el 67%, poseen habilidades óptimas para manejar de manera adecuada sus emociones en las diferentes situaciones que se les presente. Además, García y Lezama (2002) realizaron la investigación “Relación entre inteligencia emocional y clima social laboral en los trabajadores del distrito de Trujillo” cuya conclusión muestra que la inteligencia emocional y el clima social laboral presentan una correlación leve y moderada.

El primer objetivo específico del estudio fue Establecer el grado de relación que existe entre la capacidad intrapersonal con el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019 y se concluyó que, existe relación significativa entre el nivel de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Con un nivel confianza del 95% y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual **0.750** según el baremo de estimación, cabe recalcar que la correlación es directa, positiva y alta entre la dimensión y el constructo de contraste. Coincidió, Romero (2016) en su tesis intitolada “Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de la Institución Gubernamental de la Zona 6 de Quetzaltenango” cuyo objetivo fue determinar la relación entre el componente intrapersonal y el clima organizacional, y concluyo que existe relación significativa entre

el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional. Asimismo, García y Lezama (2002) realizaron la investigación “Relación entre inteligencia emocional y clima social laboral en los trabajadores del distrito de Trujillo” cuya conclusión es que existe una correlación alta y significativa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la dimensión de relaciones del clima social laboral.

El segundo objetivo específico del estudio fue Establecer el grado de relación que existe entre la capacidad interpersonal y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019, se logró determinar con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%, por tanto, se afirma que existe relación significativa, directa, positiva y moderada entre el nivel de la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Cuyo coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual 0.457. Estos resultado coinciden con los resultados que abordado Aguilar (2018) en su tesis de investigación intitulada “Inteligencia Emocional y su impacto en el clima organización en el personal docente de la facultad de contaduría y administración C-I, UNACH” , la relación prevalece en la actualidad en la institución educativa, lo que representa un aspecto positivo, porque existe un 40% de docentes que reflejan un nivel bajo (Aspecto a desarrollar) de Inteligencia Emocional, de lo contrario traería mucho más problemas de los que actualmente se están observando en la Facultad, por otro lado la percepción del Clima Organizacional no es del todo malo, abriendo la posibilidad de mejorar también este aspecto. Los resultados de la tesis arrojan en que en el contexto o clima particular de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas se debe a los niveles de Inteligencia Emocional. Por su parte Romero (2016) en su tesis intitulada “Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los colaboradores



de la Delegación de Recursos Humanos de la Institución Gubernamental de la Zona 6 de Quetzaltenango” cuyo objetivo fue determinar la relación entre el componente interpersonal y el clima organizacional, evidenció que existe relación significativa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional.

Y finalmente en cuanto al tercer objetivo específico que fue “Determinar la relación que existe entre el nivel de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019” se abordó que existe relación significativa entre el nivel de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Con un nivel confianza del 95% y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual 0.496 según el baremo de estimación, cabe recalcar que la correlación es directa, positiva y moderada entre la dimensión y la variable clima organizacional. Por su parte García y Lezama (2002) realizaron la investigación “Relación entre inteligencia emocional y clima social laboral en los trabajadores del distrito de Trujillo” cuya conclusión es que existe una correlación alta entre los componentes de Adaptabilidad de la Inteligencia Emocional con el clima social laboral; por otro lado ; además, según lo investigado por Salinas (2001) quien realizó una investigación cuyo objetivo fue establecer relación entre la inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo; concluyendo que es óptima la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores administrativos en general (masculino y femenino); por su parte Palma (1999) emprendió una investigación sobre el “Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana” , y reveló una percepción media del clima laboral en sus ambientes laborales dado un análisis de los puntajes promedios de la muestra total. En ello, las diferencias son a favor de los colaboradores varones con

cargos directivos de las empresas privadas, ello, fue resultado de comparaciones de media analizados con la prueba "t" y el ANOVA. Sin embargo, el promedio de percepción más bajo se encuentra en el grupo de trabajadores operarios y en empresas de producción estatal y también lo manifestado por López y Malpica (2008), en su tesis “Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

6.1 Conclusiones

Como resultado del presente estudio se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

Primera: Según la referencia del objetivo general se pudo evidenciar con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%, en suma, se afirma que existe relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019, con un nivel insignificancia ($p = .000$) menor a p valor menor a 0.005 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual 0.621, según el baremo de estimación, cabe recalcar que la correlación es directa, positiva y moderada entre los constructos de contraste.

Segunda: En base al primer objetivo específico que fue “Determinar la relación que existe entre el nivel de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019”; Se pudo conocer con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%, en suma, se afirma que existe relación significativa entre el nivel de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Con un nivel confianza del 95% y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual **0.750** según el baremo de estimación, cabe recalcar que la correlación es directa, positiva y alta entre la dimensión y el constructo de contraste.

Tercera: En referencia al segundo objetivo específico que fue “Determinar la relación que existe entre el nivel de la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019”; Consiguientemente se pudo determinar con un nivel de confianza del 95% y significancia

del 5% se afirma que existe relación significativa entre el nivel de la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Con un nivel confianza del 95% y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual 0.457 según el baremo de estimación, cabe recalcar que la correlación es directa, positiva y moderada entre la dimensión y el constructo de contraste.

Cuarta: Del planteamiento del tercer objetivo específico que fue “Determinar la relación que existe entre el nivel de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019” Con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5% en suma, se afirma que existe relación significativa entre el nivel de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019. Con un nivel confianza del 95% y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual 0.496 según el baremo de estimación, cabe recalcar que la correlación es directa, positiva y moderada entre la dimensión y el constructo de contraste.

6.2 Recomendaciones

Según los resultados hallados en el presente estudio promover una formación integral en los diferentes niveles educativos considerados la dimensión emocional del individuo, asimismo, es necesario el desarrollo de inteligencia emocional en los profesionales, de lo cual se puede hacer las siguientes recomendaciones:

Primera: De acuerdo al objetivo planteado en el presente estudio, al determinar que, si existe una relación significativa entre las variables de estudio, se recomienda que, los tomadores de decisiones en las organizaciones públicas y privadas, fomenten entre los miembros de la organización, en desarrollar competencias de la inteligencia emocional con la finalidad de generar un clima organizacional saludable. Por otro lado, también se

recomienda a la comunidad académica y a los futuros investigadores que a partir de los resultados hallados tomen el interés y complementen el presente estudio desde el enfoque cualitativo con la finalidad de enriquecer el estudio de las variables.

Segunda: De acuerdo al objetivo específico planteado que es establecer el grado de relación que existe entre la capacidad intrapersonal del clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019, se ha establecido que, si existe una relación significativa entre la dimensión de la capacidad intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional, se recomienda que, los tomadores de decisiones de las organizaciones en general, fomenten entre los miembros el desarrollo de la capacidad intrapersonal con la finalidad de generar un mejor conocimiento y autosuperación de los trabajadores. Por otro lado, también se recomienda a la comunidad académica y a los futuros investigadores que a partir de los resultados hallados tomen el interés y complementen el presente estudio desde el enfoque cualitativo con la finalidad de profundizar el conocimiento.

Tercera: De acuerdo al objetivo específico planteado que es establecer el grado de relación que existe entre la capacidad interpersonal de la inteligencia emocional con el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019, se ha establecido que, si existe una relación significativa entre la dimensión capacidad interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional, se recomienda que, los tomadores de decisiones de las organizaciones en general, fomenten entre los miembros el desarrollo de la capacidad intrapersonal con la finalidad de mejorar la relaciones laborales entre sus miembros. Por otro lado, también se recomienda a la comunidad académica y a los futuros investigadores complementen y profundicen el estudio, teniendo como punto de partida los resultados hallado en el presente estudio cualitativo.

Cuarta: De acuerdo al objetivo específico planteado que es establecer el grado de relación que existe entre la capacidad de adaptabilidad de la inteligencia emocional con el clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019, se ha establecido que, si existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima organizacional, se recomienda que, los tomadores de decisiones de las organizaciones en general, fomenten entre los miembros el desarrollo de la capacidad de adaptabilidad con la finalidad adecuarse con su entorno. Por otro lado, también se recomienda al gerente de electro sur este SAA y a los futuros investigadores profundicen el conocimiento partiendo de los resultados hallados en el presente estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adele, L. (2001). *50 actividades para desarrollar la Inteligencia Emocional*. Madrid, España, Madrid: Centro de estudios Ramon Areces S. A.
- Aguilar Dominguez, D. D. (2018). *La Inteligencia Emocional y su Impacto en el Clima Organizacional en el Personal Docente de la Facultad de Contaduria y Administracion C-I, UNACH*. Para Obtener el grado de Doctorado en Gestion para el Desarrollo, Universidad Autonoma de Chiapas, Mexico.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*. Caracas - Venezuela: El pasillo 2011, C.A.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodologia de la Investigacion Administracion, Economia, Humanidad y Ciencias Sociales*. Colombia: Editorial Pearson Educacion.
- Blanes Villatoro, A. (2000). Teoría de las inteligencias Múltiples. *Genética UAB*, 1-7.
- Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodologia de la Investigacion*. Lima - Perú: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw - Hill.
- Condori Villanueva, S. R. (2018). *Inteligencia emocioanal y clima organizacional en el personal de la Institución Educativa Hermogenez Arenas Yañez de Tacna - 2018*. Tesis para obtener el grado académico de Magister en educación , Universidad Cesar vallejo, Tacna - Perú.
- Dueñas Buey, M. L. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XXI*, 77-96.



- Ezequiel , A. E. (2011). *Aprender a Investigar Nociones Basicas para la Investigacion Social*. Argentina: Editorial Brujas.
- Fernandez Sampieri, R., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Fuentes Doria, D. D., Toscano Hernandez, A. E., Malvaceda Espinoza, E., Diaz Ballesteros, J. L., & Diaz Pertuz, L. (2020). *Metodologia de la Investigacion: Conceptos, Herramientas y Ejercicios Practicos en la Ciencias Administrativas y Contables*. Medellin: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Garcia Dihigo, J. (2016). *Metodologia de la Investigacion para Administradores*. Colombia: Ediciones de la U.
- Gardner, H. (2001). *Estructuras de la mente la teoria de las inteligencias múltiples*. Santafé de Bogotá - Colombia: Fondo de cultura económica SA.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. New York - EEUU: Kairós.
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodologia de la investigacion*. Ciudad de Mexico: McGraw Hill Education.
- Larios Meoño, J. F., Gonzales Taranco, C., & Alvarez Quiroz, V. J. (2016). *Investigacion en Economia y Negocios Metodologia con Aplicaciones en E-views*. Lima: Fondo Editorial.
- Mendez Alvarez, C. E. (2011). *Metodologia Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigacion con Enfasis en Ciencias Empresariales*. Mexico: Limusa.
- Munch, L., & Angeles, E. (2009). *Metodos y Tecnicas de la Investigacion*. Mexico: TRILLAS.
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodologia de la Investigacion Cuantitativa - Cualitativa y Redaccion de la Tesis*. Mexico: Ediciones de la U.



- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.
- Parella Stracuzzi, S., & Martino Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas - Venezuela: FEDUPEL.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodologia de la Investigacion Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Pelekais, C., Nava, A., & Tirado, L. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las Pymes. *Revista de estudios interdisciplinarios de ciencias sociales*, 266-288.
- Pérez Fernandez, L. M., & Sandoval Damian, M. A. (2019). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de una empresa de seguridad*. Tesis para obtener el grado académico de Licenciada en Psicología Organizacional , Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo-Perù.
- Romero Sacalxot, H. N. (2016). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los Colaboradores de la Delegacion de Recursos Humanos de una Institucion Gubernamental de la zona 5 de Quetzaltenango*. Guatemala.
- Vara Horna, A. A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Universidad San Martin de Porres: Facultad de ciencias administrativas y recursos humanos.



ANEXOS



				<p>6.3. Autorrealización</p>	<p>4.2.4 Participación de los trabajadores</p> <p>4.2.5 Confianza entre compañeros de trabajo</p> <p>4.2.6 Relaciones humanas</p> <p>5.1.1 Resolución de conflictos</p> <p>5.1.2 Comunicación interpersonal</p> <p>5.1.3 Retroalimentación al trabajador de las metas</p> <p>5.1.4 Reconocimiento a la labor</p> <p>5.1.5 Autonomía en el trabajo</p> <p>5.1.6 Objetivos estratégicos</p>	
--	--	--	--	-------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Fuente: Obtención propia.



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Facultad de Administración
Escuela Académico Profesional de Administración



CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES
INSTRUMENTO 1: BAR-ON ICE Y ESCALA DE PROCESOS DE TRABAJO ADAPATADO
A ESTA INVESTIGACIÓN.

INSTRUCCIONES:

Estimado servidor(a) acudimos a su gentil colaboración para recopilar información certera, el cual se mantendrá con suma discreción y anónima que contribuirá a precisar la investigación para medir “**el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019**”; donde a continuación, se presentan un conjunto de frases que se refieren a diferentes aspectos de lo que piensa o siente.

Según la siguiente escala de valoración:

Raras veces	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

Diga hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada uno de ellas, poniendo una (X) sobre el número que mejor exprese lo que Ud. piensa.

V1. INTELIGENCIA EMOCIONAL		Raras veces	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso	1	2	3	4	5
2	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer	1	2	3	4	5
3	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	1	2	3	4	5
4	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	1	2	3	4	5
5	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto	1	2	3	4	5
6	Reconozco con facilidad mis emociones	1	2	3	4	5
7	Soy incapaz de demostrar afecto	1	2	3	4	5

8	Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de situaciones	1	2	3	4	5
9	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	1	2	3	4	5
10	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
11	Me gusta ayudar a la gente	1	2	3	4	5
12	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás	1	2	3	4	5
13	Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5
14	Realmente no sé para qué soy bueno.	1	2	3	4	5
15	No soy capaz de expresar mis ideas	1	2	3	4	5
16	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás	1	2	3	4	5
17	No tengo confianza en mí mismo	1	2	3	4	5
18	En general me resulta difícil adaptarme	1	2	3	4	5
19	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo	1	2	3	4	5
20	No me molesta aprovecharme de los demás, en especialmente si se lo merecen	1	2	3	4	5
21	Soy una persona bastante alegre y optimista	1	2	3	4	5
22	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	2	3	4	5
23	Me es difícil entender cómo me siento.	1	2	3	4	5
24	He logrado muy poco en los últimos años	1	2	3	4	5
25	Cuando estoy enojado con alguien se lo puedo decir	1	2	3	4	5
26	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar	1	2	3	4	5
27	Me resulta fácil hacer amigos	1	2	3	4	5

28	Me tengo mucho respeto	1	2	3	4	5
29	Me resulta difícil cambiar de opinión	1	2	3	4	5
30	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	1	2	3	4	5
31	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	1	2	3	4	5
32	A la gente le resulta difícil confiar en mí	1	2	3	4	5
33	Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo	1	2	3	4	5
34	No disfruto lo que hago	1	2	3	4	5
35	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	1	2	3	4	5
36	La gente no comprende mi manera de pensar	1	2	3	4	5
37	Mis amigos me confían sus intimidades	1	2	3	4	5
38	No me siento bien conmigo mismo	1	2	3	4	5
39	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	1	2	3	4	5
40	Cuando intento resolver un problema, analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	1	2	3	4	5
41	Me detendría y ayudaría a un niño si llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
42	Soy una persona divertida	1	2	3	4	5
43	Soy consciente de cómo me siento	1	2	3	4	5
44	No me entusiasman mucho mis intereses	1	2	3	4	5
45	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	1	2	3	4	5
46	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor	1	2	3	4	5
47	Me es difícil llevarme con los demás	1	2	3	4	5

48	Me resulta difícil aceptarme tal como soy	1	2	3	4	5
49	Me importa lo que puede sucederle a los demás	1	2	3	4	5
50	Puedo cambiar mis viejas costumbres	1	2	3	4	5
51	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema	1	2	3	4	5
52	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones	1	2	3	4	5
53	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	1	2	3	4	5
54	Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo	1	2	3	4	5
55	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías	1	2	3	4	5
56	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos	1	2	3	4	5
57	Me siento feliz con el tipo de persona que soy	1	2	3	4	5
58	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana	1	2	3	4	5
59	Soy consciente de lo que me está pasando aun cuando estoy alterado	1	2	3	4	5
60	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes	1	2	3	4	5
61	Soy capaz de respetar a los demás	1	2	3	4	5
62	Prefiero seguir a otros a ser líder	1	2	3	4	5
63	Disfruto de las cosas que me interesan	1	2	3	4	5
64	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso	1	2	3	4	5
65	Tiendo a exagerar	1	2	3	4	5
66	Soy sensible a los sentimientos de las personas	1	2	3	4	5
67	Mantengo buenas relaciones con los demás	1	2	3	4	5
68	Estoy contento con mi cuerpo	1	2	3	4	5

69	Me resulta difícil cambiar mis costumbres	1	2	3	4	5
70	Considero que es muy importante ser un ciudadano que respeta la ley	1	2	3	4	5
71	Tengo tendencia a depender de otros	1	2	3	4	5
72	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	1	2	3	4	5
73	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	1	2	3	4	5
74	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad	1	2	3	4	5
75	Los demás opinan que soy una persona sociable	1	2	3	4	5
76	Estoy contento con la forma en que me veo	1	2	3	4	5
77	Me es difícil describir lo que siento	1	2	3	4	5
78	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema	1	2	3	4	5
79	Me es difícil ver sufrir a la gente	1	2	3	4	5
80	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan	1	2	3	4	5
81	Intento no herir los sentimientos de los demás	1	2	3	4	5
82	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida	1	2	3	4	5
83	Me es difícil hacer valer mis derechos	1	2	3	4	5
84	Me es difícil ser realista	1	2	3	4	5
85	No mantengo relaciones con mis amistades	1	2	3	4	5
86	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo	1	2	3	4	5
87	Si me viera obligado a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente	1	2	3	4	5



**CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES
INSTRUMENTO 2:**

INSTRUCCIONES:

Estimado servidor(a) acudimos a su gentil colaboración para recopilar información certera, el cual se mantendrá con suma discreción y anónima que contribuirá a precisar la investigación para medir “**el nivel de clima organizacional de los trabajadores de Electro Sur Este S.A.A-Abancay 2019**”; donde a continuación, se presentan un conjunto de frases que se refieren a diferentes aspectos de lo que piensa o siente.

Según la siguiente escala de valoración:

Raras veces	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

Diga hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada uno de ellas, poniendo una (X) sobre el número que mejor exprese lo que Ud. piensa.

V2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

MOTIVACIÓN	Raras veces	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1. Existe un ambiente de confianza entre compañeros en la institución.	1	2	3	4	5
2. Existen oportunidades de progresar en la Institución.	1	2	3	4	5
3. Se siente comprometido con el éxito en la Institución.	1	2	3	4	5
4. Las condiciones ambientales de la institución (Climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan la actividad diaria.	1	2	3	4	5
5. La remuneración que perciben, tienden a motivar para que los servidores tiendan a trabajar más.	1	2	3	4	5
6. Se valora los altos niveles de desempeño.	1	2	3	4	5

COMUNICACIÓN	Raras veces	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
7. La alta dirección facilita la comunicación y retroalimentación entre los	1	2	3	4	5

niveles de la organización.					
8. En el trabajo institucional es notorio que se escuchan unos a otros.	1	2	3	4	5
9. Las relaciones de amistad con los jefes generalmente se transforman en favoritismos o privilegios en el trabajo.	1	2	3	4	5
10. Se le permite a los trabajadores dar respuestas para mejorar el trabajo	1	2	3	4	5
11. Los jefes inmediatos fortalecen niveles de confianza entre el equipo.	1	2	3	4	5
12. Se busca alternativas y sugerencias para mantener y conservar las buenas relaciones humanas.	1	2	3	4	5

LIDERAZGO	Raras veces	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
13. El estilo de dirección facilita la resolución de conflictos internos y externos.	1	2	3	4	5
14. En la institucional existe una comunicación interpersonal eficiente y agradable.	1	2	3	4	5
15. Se informa periódicamente al servidor sobre el avance de metas y logro de objetivos.	1	2	3	4	5
16. La institución celebra logros y metas cuando se ha alcanzado una etapa importante de los proyectos en que incurre.	1	2	3	4	5
17. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	1	2	3	4	5
18. La toma de decisiones del funcionario va en función de los objetivos estratégicos estipulados en la institución.	1	2	3	4	5

¡Distinguido servidor muchas gracias por su gentil colaboración...!