

ANÁLISIS CORRELACIONAL ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL NIVEL ADMINISTRATIVO,
HOSPITALARIO Y ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR LTDA SEDE VILLAVICENCIO.



DAYANNE ANDREA ARANGUREN RUIZ.
LAURA PATRICIA LOZANO RESTREPO.



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE PSICOLOGIA
VILLAVICENCIO

2019

ANÁLISIS CORRELACIONAL ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL NIVEL ADMINISTRATIVO,
HOSPITALARIO Y ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO
RENOVAR LTDA SEDE VILLAVICENCIO

DAYANNE ANDREA ARANGUREN RUIZ.
LAURA PATRICIA LOZANO RESTREPO.

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de psicólogo

Asesora

MANTILLA NIÑO MAURA AUDREY

Especialista en Gestión para el desarrollo humano en la organización

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
VILLAVICENCIO

2019

Autoridades Académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, O. P.

Rector General

P. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O. P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Mg.JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Mg.ANDREA CAROLINA CAÑÓN SÁNCHEZ

Decana de Facultad de Psicología

Nota De Aceptación

Mg. ANDREA CAROLINA CAÑÓN SÁNCHEZ

Decana de Facultad de Psicología

MAURA AUDREY MANTILLA NIÑO

Directora Trabajo de Grado

MARÍA FERNANDA BAQUERO

Jurado

Villavicencio, Noviembre 2019

Agradecimiento

En un sentido muy real, todos nosotros tenemos dos mentes, una mente que piensa y otra mente que siente, y estas dos formas fundamentales de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental.

Daniel Goleman.

Agradezco a Dios principalmente por guiarme en este camino, por todos los días permitirme crecer como persona y brindarme la sabiduría para poder cumplir este anhelado sueño. A mi padre gracias por ser ese ejemplo de honestidad y siempre brindarme su apoyo. A mi madre infinitas gracias por su dedicación, sus oraciones y su amor incondicional que cada día me llenaron de fortaleza para continuar esta meta, sin su compañía no hubiese podido lograrlo. A mis hermanas Ivonne y Katherine gracias por el buen ejemplo, por cada consejo y apoyo cada vez que lo necesite. Por último, quiero agradecer a todas esas personas que con su ayuda me orientaron y me acompañaron en la terminación de esta meta.

DAYANNE ANDREA ARANGUREN RUIZ.

A la Universidad Santo Tomas, sede Villavicencio, le doy mis agradecimientos por cada una de las experiencias académica, profesional y personalmente porque me permitió conocer excelentes docentes como: la profesora Ivonne Romero quien generó en mí una chispa de curiosidad sobre el camino que nos puede brindar el enfoque cognitivo; al profesor Iván Lerma por todo el acompañamiento y las palabras indicadas en el momento preciso, cuando más necesitaba para afrontar todo el proceso académico; a nuestra asesora del trabajo de grado Maura Audrey Mantilla Niño por el direccionamiento del proceso académico y a los demás profesores mi admiración y agradecimiento. Le doy gracias a mi compañera de Tesis Dayanne Andrea Aranguren Ruiz por su dedicación para con este proyecto. Gracias Dios por permitirme alcanzar este gran objetivo. Agradezco también, a todos mis familiares por apoyarme con su cariño; especialmente, a mis tíos Rosario Lozano, Diana Restrepo y Manuel Lozano por su acompañamiento en cada paso de mi camino, el cual

promueven en mí espacio de aprendizaje y de reflexión. A mis hermanas que me regalo la vida cuando apenas empezaba mi bachiller solo ustedes y mi núcleo cercano conocen todos los acontecimientos que he pasado para finalizar esta etapa de aprendizaje y dar comienzo a nuevas experiencias.

Quiero dedicarle este trabajo de grado a los tres seres más importante de mi vida. El primero es a mi padre John Lozano por ser mi polo a tierra, a través suyo he aprendido que los caminos de la vida no suelen ser fáciles, pero siempre hay maneras de enfrentarlos. A él le agradezco infinitamente por su apoyo incondicional en cada momento de preocupación frente una problemática del estudio que me acongojara. A mi madre Luzmila Restrepo por enseñarme que cada tiempo trae su afán y que cada cosa que pasa tiene una finalidad de trasfondo y por último al ser que en este momento no se encuentra conmigo quien fuera mi mascota, Estrella María. Ella fue mi tranquilidad, compañía y un amor puro e infinito.

Laura P. Lozano Restrepo

Contenido

	Pág.
Capítulo I	14
Problematización.....	14
Planteamiento y Formulación del Problema	14
Pregunta de investigación	16
Justificación	17
Objetivos	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
Hipótesis	20
Capítulo II	21
Marco De Referencias.....	21
Marco Epistemológico/ Paradigmático.....	21
Marco Disciplinar	23
Aproximación al concepto de inteligencia emocional.	23
<i>Modelos sobre inteligencia emocional.</i>	24
<i>Teoría de Mayer y Salovey.</i>	25
<i>Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner.</i>	25
<i>Teoría del modelo original de Goleman.</i>	26
Clima organizacional.	26
<i>Aproximación al concepto clima organizacional.</i>	26
Marco Interdisciplinar.....	27
Marco Normativo/Legal.....	28
Marco institucional	30
Antecedentes investigativos.....	31
Capítulo III.....	40
Metodología	40
Tipo de investigación.....	40
Diseño de la investigación.	41
Participantes.....	42

Instrumento.	43
Sistematización de las variables en estudio	44
Definición operacional de la variable inteligencia emocional.	44
Definición operacional de Clima organizacional.	44
Análisis de los datos.	45
Procedimiento de la investigación	46
Fase iniciación.	46
Fase de Preparación.	46
Fase de ejecución.	46
Fase de análisis..	47
Fase de evaluación.	47
Capítulo IV	48
Consideraciones Éticas	48
Equipo de investigación.	48
Proceso de obtención de consentimiento informado.	48
<i>Uso de datos personales.</i>	48
<i>Riesgos y Beneficios.</i>	49
Capítulo V	50
Análisis y Discusión de los Resultados	50
Características organizacionales de la Población	50
Análisis descriptivo de la variable Inteligencia Emocional (I.E)	51
Análisis descriptivo de la variable Clima Organizacional (CLO)	57
Prueba de Normalidad de los datos	59
Análisis correlacional entre las variables I.E Y CLO	60
Capítulo VI	68
Discusión de los Resultados	68
Capítulo VII	72
Conclusiones	72
Capítulo VIII	74
Aporte, Limitaciones y Recomendaciones	74
Referencias bibliográficas	75
Anexos	84

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Inteligencia múltiple de Gardner	25
Tabla 2. Competencias Emocionales	26
Tabla 3. Análisis Descriptivo de la Población a Nivel Funcionarios	50
Tabla 4. Análisis descriptivo de la escala Inteligencia Emocional.	51
Tabla 5. Análisis descriptivo Estadístico del Clima Organizacional.	57
Tabla 6. Prueba de normalidad del total de Inteligencia Emocional y el total de Clima Organizacional	59
Tabla 7. Análisis de correlación Chi – cuadrado de Pearson entre las variables IE y el CLO ...	60
Tabla 8. Análisis de correlación Chi – cuadrado de Pearson de las variables IE y CLO entre los funcionarios que laboran en la Clínica del sistema Nervioso Renovar LTDA sede de Villavicencio.	61
Tabla 9. Análisis de correlación Chi – cuadrado de Pearson de las dimensiones que evaluaron las variables IE y CLO de los trabajadores a nivel hospitalario de la Clínica del sistema Nervioso Renovar LTDA sede de Villavicencio.	62
Tabla 10. Análisis de correlación Chi – cuadrado de Pearson de las dimensiones que evaluaron las variables IE y CLO de los trabajadores a nivel asistenciales de la Clínica del sistema Nervioso Renovar LTDA sede de Villavicencio.	65
Tabla 11. Análisis de correlación Chi – cuadrado de Pearson de las dimensiones que evaluaron las variables IE y CLO de los trabajadores a nivel administrativo de la Clínica del sistema Nervioso Renovar LTDA sede de Villavicencio	66

Lista de Ilustraciones

	Pág.
Ilustración 1. Organigrama de la Clínica Renovar LTDA.	31
Ilustración 2. Nivel de funcionarios.....	50
Ilustración 3. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría autocontrol.	52
Ilustración 4. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría Autoconocimiento.....	52
Ilustración 5. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría Autoestima.	53
Ilustración 6. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría Automotivación.....	54
Ilustración 7. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría Empatía.	54
Ilustración 8. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría Relación con los demás.	55
Ilustración 9.. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría comunicación.	55
Ilustración 10. Comportamiento Frecuencial en la Escala del Cuestionario de Inteligencia Emocional.	56
Ilustración 11. Histograma de los datos de la variable Inteligencia Emocional.	56
Ilustración 12.. Comportamiento Frecuencial en las subcategorías del CLO.....	58
Ilustración 13. Histograma de los datos de la variable Clima Organizacional.	58
Ilustración 14. Caja de bigotes del total de inteligencia emocional.....	59
Ilustración 15Caja de bigotes del total del Clima Organizacional.....	60

Lista de Anexos

Pág.

Anexo 1.Instrumento para medir la inteligencia emocional (Validado por Mercado, Ramos, Vásquez y Jiménez, 2001).	84
Anexo 2.Instrumento para medir el clima organizacional (Validado en Colombia por Tapias, Grueso y Duque, 2014).	90

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo establecer cómo es la correlación entre la inteligencia emocional en el clima organizacional de los trabajadores de nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda sede Villavicencio. Para ello se realizó una investigación cuantitativa descriptiva de alcance correlacional, se seleccionaron 218 funcionarios del nivel administrativo, asistencial y hospitalario en cada una de las 16 sedes de la Clínica, de los cuales fueron 22 administrativos, 60 hospitalarios y 136 asistenciales, cabe resaltar que, como criterio de inclusión de la muestra, se tuvo en cuenta que llevarán laborando mínimo 8 meses en la clínica Renovar.

Fue necesaria la aplicación de dos instrumentos (cuestionario de inteligencia emocional validada por (Mercado, Ramos, Vásquez y Jiménez, 2001) y el instrumento para la medición del clima organizacional validado en Colombia por (Tapias, Grueso y Duque, 2014)), los cuales median las dos variables (inteligencia emocional y clima organizacional). A partir de los datos obtenidos se realizaron análisis descriptivos y correlacionales. Los resultados indican que no hay una correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, ya que la inteligencia emocional se encuentra en un nivel medio y el clima organizacional en un nivel alto. Si se encontraron posibles correlaciones en las subescalas de inteligencia emocional y clima organizacional teniendo en cuenta que se dividió por nivel administrativo, hospitalario y asistencial.

Se concluye que las correlaciones evaluadas entre las subescalas de inteligencia emocional y clima organizacional en el nivel hospitalario, permitieron indicar correlaciones fuertes entre las subcategorías autoestima y cohesión, autocontrol y cohesión y automotivación con equidad, con predominancia de la subcategoría cohesión.

Palabras claves: Inteligencia emocional, Clima organizacional.

Abstract

This research aimed to establish how is the correlation between the emotional intelligence in the organizational climate of administrative, hospitable and healthcare workers of the Renovar Ltda Nervous System Clinic in Villavicencio. To this end, a quantitative descriptive investigation with correlational of scope was carried out, 218 administrative, assistance care and hospital staff were selected at each of the 16 headquarters of the Clinic, of which were 22 administrative, 60 136 care, it should be noted that as a criterion for inclusion of the sample, it was taken into account that they will have been working for at least 8 months in the Renew clinic.

It was necessary to apply two instruments (emotional intelligence questionnaire validated by (Mercado, Ramos, Vásquez and Jiménez, 2001) and the instrument for the measurement of the organizational climate validated in Colombia by (Tapias, Grueso and Duque, 2014)) which mediate the two variables (emotional intelligence and organizational climate). Descriptive and correlational analyses were carried out from the data obtained. The results indicate that there is no direct correlation between emotional intelligence and organizational climate, as emotional intelligence is on a medium level and the organizational climate at a high level. If possible, correlations were found in the emotional intelligence and organizational climate subscales considering that it was divided by administrative, hospital and care level.

It is concluded that the correlations evaluated between the subscales of emotional intelligence and organizational climate at the hospital level, indicated strong correlations between the subcategories of self-esteem and cohesion, self-control and cohesion and fairly, predominantly the cohesion subcategory.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Climate.

Capítulo I

Problematización

Planteamiento y Formulación del Problema

Hoy en día, las empresas que alcanzan su éxito afirman Montoya (2015), son aquellas que logran mayor motivación entre sus empleados, logrando así que estos perciban su sitio de trabajo como el más apropiado. A tal efecto, el mismo autor explica que la inteligencia emocional y el clima organizacional poseen un papel determinante, en tanto que ambos interactúan para hacer efectivo los logros de productividad en las organizaciones.

Por su parte, Romero (2016) indica que hoy en día la inteligencia emocional cobra real importancia e impacto en las organizaciones, esto debido a que consideran fundamental a los trabajadores, quienes pueden resolver problemas lógicos y emocionales que se han de presentar en su contexto laboral, obteniendo como resultado una persona la cual obtendrá éxito ya sea a nivel emocional o intelectual. También favorece a que existan buenas relaciones interpersonales, debido a que se tiene la capacidad de entender a los demás compañeros de trabajo. De la misma manera, el tener buena inteligencia emocional, permite al trabajador, desarrollar y desenvolverse en su trabajo, viéndose reflejado positivamente en el clima organizacional de empresa; siendo entendido el clima organizacional como la creación por medio de las percepciones que construyen las personas a cerca de su contexto y de como este, se encuentra fuertemente ligado a la relaciones vinculares con el demás recurso humano de la compañía (llámese jefes, compañeros, auxiliares, entre otros).

Actualmente, la inteligencia emocional está cobrando mayor importancia en las empresas, al considerar su influencia en el comportamiento de los empleados, dándole mayor importancia al autocontrol y la responsabilidad, así como también a la buena comunicación y las habilidades sociales, en pro de lograr entre sus equipos de trabajo los objetivos laborales propuestos. Este tema de las emociones ha crecido y seguirá creciendo cada día más, porque si algo se ha comprendido debidamente es que no hay mejor medicina que ver a los trabajadores satisfechos y con un sentimiento de felicidad por el deber cumplido (Zunni, 2010).

No obstante, para las organizaciones anteriormente, era indispensable contratar personal altamente calificado, es decir con coeficientes intelectuales superiores, pero afortunadamente las

circunstancias han cambiado, ya que se ha demostrado que pueden ser potencialmente riesgosos para el éxito laboral de la organización dada la incapacidad de comprender de manera asertiva los consejos y críticas a la hora de trabajar en equipo (Daza y Escobar, 2012)

En atención a lo expuesto, cabe señalar que un informe de una multinacional británica recién analizada por sectores del mercado laboral en España, concluyeron que la última tendencia en Recursos Humanos es “buscar a profesionales con inteligencia emocional elevada”, lo que implica “adaptación a los cambios, idiomas, y con experiencias internacionales, en la medida de lo posible” (Caldentey, 2018). Cabe destacar que la empresa fabricante de productos farmacéutico, estético y de cuidado personal, Johnson & Johnson en 1998, se inauguró como la primera organización la cual le apuesta a la evaluación como relevancia de inteligencia emocional dando como resultados clientes gratamente contentos y excelente clima organizacional (CNNExpansión, 2015).

Así mismo en Colombia, según el blog Emagister (2018), señala que, en Colombia, se estereotipan perfiles de manera transversal a la hora del contrato, queriendo decir que se buscan trabajadores que permitan compartir a la empresa conocimiento en áreas diversas de la compañía; el departamento de recurso de la modernidad busca flexibilidad y capacidades de liderazgo, las bien llamadas habilidades blandas o sociales, y demás habilidades pertenecientes a los rasgos de la personalidad (González, 2018).

Debido a todo lo mencionado anteriormente, es claro evidenciar que algunas empresas se preocupan por las condiciones de vida de sus trabajadores, puesto que ya no se trata de contratar gente con saber hacer, que tenga un currículo excelente, si no gente con saber ser persona, que sepa reconocer sus emociones y las de los demás, como ejemplo en la empresa CITIBANK la ideología principal es hacer uso de la inteligencia emocional para fortalecer cualquier programa de gestión y formación empresarial (Goleman (1999), citado por Ramírez, Giraldo y Arango, (2016)).

En este mismo orden de ideas, en Perú, el autor Vera (2007) realizó una investigación sobre inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de contrato temporal indefinido de una entidad municipal, encontrando que aquellos quienes han obtenido en su vida capacidades para una buena inteligencia emocional saben llevar un buen clima organizacional, lo cual genera un éxito tanto laboral como personal.

Por su parte, Villarreal y Lozada (2017) en su investigación buscaba identificar si había relación entre el clima Organizacional y la inteligencia emocional de una empresa privada metropolitana, encontrando que saber llevar un buen clima organizacional se puede tener buena inteligencia emocional, pero esa correlación es vista desde su totalidad de componentes emocionales (5) y factores de clima organizacional (5); esto permite inferir que la influencia de la inteligencia emocional sólo se ejerce cuando se evalúa a partir de un todo y funciona como una estructura cuya suma de sus partes predispone favorable o desfavorablemente en el clima de la organización. Se ha evidenciado, explica Matesanz (2014), que el mal clima organizacional de una empresa no solo afecta a las personas que lo sufren diariamente, también afecta los resultados de la compañía. Es de destacar, que estudios relacionados con las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, no fue posible constatar en Colombia, sin embargo, en países como México, Perú y España son estudios de interés para las organizaciones. Esta posición, origino el interés por investigarlas. En tal sentido, es de destacar que en la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda., ubicada en Villavicencio - Colombia, los directivos, administrativos, profesionales hospitalarios y área de recursos humanos se encuentran capacitados en el tema de la programación Neurolingüística, lo cual abarca gran parte de la inteligencia emocional.

Es así, como desde una revisión empírica e investigativa, nace la pregunta ¿Por qué la mayoría de los trabajadores del sector hospitalario de las clínicas tienen mala comunicación asertiva con los trabajadores? otra pregunta que nos surgió fue ¿Por qué en algunas organizaciones no se evidencia en los trabajadores automotivación a la hora de realizar una actividad laboral?

Pregunta de investigación

Por lo anteriormente expuesto y al considerar la ausencia de investigaciones en Colombia que relacionen ambas variables en contextos organizacionales, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo es la correlación entre la inteligencia emocional en el clima organizacional de los trabajadores de nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda sede Villavicencio?

Este trabajo de grado se encuentra adscrito a la línea activa de investigación de la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomás: Psicología de las organizaciones y del trabajo (POT),

al estudiar los diferentes fenómenos presentes en los entornos del trabajo e igualmente en las interacciones y roles profesionales entre los líderes –jefe inmediato- y empleados (Universidad Santo Tomas, S.F).

Justificación

Llegando a la etapa del ciclo vital de la adultez el sujeto se incorpora a la vida laboral, se encuentra que en diversas empresas cobran realmente un significado importante la estabilidad emocional de sus empleados. Tal capacidad, es aquella que le da plusvalía y se diferencia para el desarrollo del sujeto dentro de la organización como un ser socialmente exitoso. Entendiéndose así, la inteligencia emocional la clave para convertirse en un ser con capacidades de relacionamiento y calidad en sus vínculos, que favorezca el clima organizacional, con iniciativas y resiliencia para alcanzar su objetivos y metas (Jiménez, 2017).

Por esa razón, es necesario que se empiece a crear consciencia sobre lo relevante que es la inteligencia emocional en cualquier organización, ya sea grande, pequeña, privada o pública, y así mismo fortalecer los índices de productividad de una organización desempeñando no solo alza en dinero recibido, sino en lo agradable que sea para los empleados.

Al respecto, Goleman (1995a; 1998b) señala que la inteligencia como comúnmente la entendemos, no alcanza para triunfar en la vida, ya que la inteligencia emocional aporta cerca del 80% del éxito en la vida, en contra de un 20% que aporta la inteligencia racional. Cabe resaltar que ninguna inteligencia es más importante que otra, solo que juntando esas dos (2) inteligencias haríamos seres humanos más “íntegros”.

Por ello, es indispensable no solo contar con personal técnicamente capacitado en las funciones a desempeñar, sino también con personal hábilmente desarrollado para manejar las relaciones y controlar sus emociones. Según Jiménez (2000) afirma que aquellos quienes poseen altas capacidad de inteligencia emocional hace la diferencia por sus demás habilidades de socialización, ya sea por su adaptabilidad, escucha, comunicación fluidez, también por su relacionamiento interpersonal.

Asimismo, la inteligencia emocional según Salovey y Mayer (1998), citado por Molero, Saiz y Esteban, (1998), es la capacidad para comprender sus aspectos emocionales y los de otros. Por otro lado, el clima organizacional en este caso se hace mayor el interés para cada uno de los

individuos en la organización y para sus formas de pensar, hacer y sentir; estos dos fenómenos expresan la importancia y lo fructífero para la investigación, dado a que, en los puestos altos de la escala piramidal, por tener como objetivo aumentar el capital económico, abandonan la idea de los factores influyentes en el comportamiento de individuos quienes trabajan en su empresa y sus elementos psicológicos, siendo centrados en aspecto más estructurales. (Ramos, 2012).

Bajo esta perspectiva, al conocer el significado de estas dos variables, cabe preguntarse: ¿Cómo es posible relacionar la inteligencia emocional y el clima organizacional en esta investigación? Dando respuesta a la interrogante, Romero (2016), señala que los investigadores organizacionales han proporcionado aportes a la investigación cuantitativa y cualitativa, entre ellas, es que ambas partes buscan satisfacer las necesidades del empleado y la participación del equipo para que exista una confianza grupal e integración en cada área administrativa, con el hecho de que la organización funcione según la visión institucional sin olvidar que el trabajador posee sentimientos.

Con base a lo expuesto, se justifica la investigación desde el punto de vista social, teórico y metodológico.

Social: Se realizó la investigación con la finalidad de dar a conocer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional que pueden tener los trabajadores del nivel administrativo hospitalario y asistencial de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda sede Villavicencio, para que a partir de los resultados y conclusiones obtenidos, se pueda proponer recomendaciones que impacten en su bienestar y en el resultado productivo de la institución que faciliten la implementación de condiciones para un mejor clima organizacional en sus distintas instancias. Asimismo, el aprendizaje adquirido y la reflexión estudiada permitirán dar importancia a la variable inteligencia emocional y clima organizacional dentro su ambiente laboral, con la finalidad de lograr una comprensión total de dichas variables en el marco de las acciones y servicios que presta la Clínica Renovar LTDA.

Teórico: Se abordaron las teorías que permitieron explicar la importancia de la inteligencia emocional en las empresas y junto con ello su correlación con el clima organizacional, debido a que aún se observan personas con excelentes títulos Universitarios o altas capacidades intelectuales, pero sin lograr en la vida un verdadero éxito a nivel profesional, social o económico. Para la Psicología, se presentarán las teorías derivadas para evaluar y estudiar las consecuencias que trae consigo llevar un inadecuado manejo emocional en el ámbito laboral, en el deterioro de

su círculo social, y en las dificultades para poder percibir y manejar las emociones. Por otro lado, en esta investigación se hizo una construcción teórica, sobre la relación que se establece entre la inteligencia emocional y el clima organizacional.

Metodológico: Desde esta investigación se aportará a los profesionales de la psicología especializados en el campo del trabajo y de las organizaciones, al igual que a todos los interesados en el área de los recursos humanos, el uso de los resultados y análisis de los datos que son estadísticamente significativos. Así mismo se pueden utilizar los instrumentos que permitieron en esta investigación evaluar la variable Inteligencia Emocional e Clima Organizacional, en investigaciones futuras que consideren y aborden las mismas variables en poblaciones parecidas.

Objetivos

Objetivo General

Establecer la correlación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda sede Villavicencio.

Objetivos Específicos

- Medir la inteligencia emocional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda sede Villavicencio.
- Identificar cómo se encuentra el clima organizacional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la clínica del sistema Nervioso Renovar Ltda sede Villavicencio.
- Evidenciar si existe una correlación entre las subescalas de inteligencia emocional y clima organizacional, dividiéndolo en administrativos, hospitalarios y asistenciales de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda sede Villavicencio.

Hipótesis

H1 = A mayor nivel de inteligencia emocional mayor clima organizacional

Ho = No hay relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar LTDA, sede Villavicencio.

Capítulo II

Marco De Referencias

Marco Epistemológico/ Paradigmático

El presente estudio se fundamenta en el marco del positivismo lógico de Popper, el cual radica en comprobar los fenómenos del estudio por medio de la crítica objetiva, es decir, que ningún conocimiento es estático, ni exento a liberación de la crítica, ya que es un medio para de transformar los sustentos teóricos y empíricos. Este enfoque da apertura a la creación de nuevos conocimientos y al estudio de los diferentes procesos mentales del ser humano (Gudiño, 2010).

Igualmente, Popper en 1962, brinda una aclaración entre lo universal e individual, dentro una determinación de espacios- temporales. Una perspectiva desde la cual se considera que el progreso científico debe estar dado en la implementación y derrocamiento de teorías científicas desde el razonamiento lógico, lo anterior permite la transformación de la teoría empírica ajustándose a la realidad contemporánea. Igualmente, dicha transformación, está dada en término de nuevos diseños y experimentos, es así que este autor propone una alternativa al Inductivismo, una interpretación deductivista que se denomina, falsación, es decir, una teoría que busca falsadores potenciales y facilita el crecimiento de la ciencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, el marco paradigmático se construye desde la postura del positivismo lógico, este responderá a los resultados de las variables, al mismo modo se lleva a cabo desde la ontológica dualista y el enfoque cognitivo, porque posibilita la comprensión del fenómeno psicológico e identifica cómo la inteligencia emocional y el clima organizacional interactúan en conjunto para el proceso organizacional. Es de destacar, que en la inteligencia emocional se establece en un concepto individualista, porque tiene un valor subjetivo en su argumentación teórica. Por otro lado, la variable clima organizacional se interpreta como conceptos universales, porque dependen de factores grupales y de la perspectiva conceptual en que se aborda la temática.

Este razonamiento lógico reside en que los conceptos se clasifican de diferentes maneras como: categorías, clase, hipótesis, etc.; con el objetivo de ordenar la relación correspondiente a la interpretación Individual o Universal. Es irremediable complementar de lo anterior, que las

definiciones utilizadas deben ser concreto para no generar confusiones. Dado que la distinción concede una aproximación a la lógica dualista.

Sin embargo, el positivismo lógico, ha intentado unificar y distinguir entre la ciencia y la no ciencia. Esta composición se desprende en la comprensión de la veracidad de la teoría, así mismo los investigadores determinan si la eventualidad justifica la veracidad de la información, o efectivamente la observación vista refuta la suposición, puesto que no brinda la contestación necesaria para dicha problemática o población, que en el caso de esta investigación se corresponde al ámbito de la psicología de las organizaciones.

Dicho anteriormente Descartes (1990) plantea dos tipos de dualismo: Como primera instancia el dualismo ontológico manifiesta la existencia de dos realidades, la realidad subjetiva (refleja los pensamientos, percepciones individuales) y la objetiva (se posiciona en un lugar, espacio y tiempo de manera cuantificable).

Al mismo tiempo, el dualismo ontológico se construye a partir de la existencia bilateral entre el hombre y el otro ser. En donde previamente, se tiene en cuenta con la configuración de conexión entre cuerpo-mente (Schaeffer, 2009).

En segundo es el dualismo epistemológico consiste en poner el material conocido al individuo cognoscente, es decir, el dualismo epistemológico busca determinar la realidad del contexto a través en lo conocido y quien lo conoce; cuando el objeto de estudio es conocido se posiciona en lo público y cuando quien conoce el objeto se transforma a lo personal puesto que tiene una idea central acerca del objeto de estudio (Descartes, 1990).

Es de indicar, según Vázquez y col (2001), que el positivismo lógico aporta a la investigación científica desarrollar teorías y leyes, para así promover la correlación de significados empíricos desde diferentes enfoques. Por consiguiente, se corrobora dicha teoría con los contextos de la población, y a través de este proceso se determina la confiabilidad empírica de la información. Es decir, que los estudios buscan dar respuesta por medio de explicaciones científicas y al mismo tiempo, sea comprensibles a los investigadores, impidiendo su simplicidad.

Al mismo tiempo, señala Kalpokas (2008), el empirismo cognoscitivo se deriva en proposiciones o teorías empíricamente equivalente, entendiendo que los positivistas lógicos, sostienen que los significados cognoscitivos son verificados por la experiencia inmediata y al no ser verificado por la experiencia carecen de sustento teórico. De este modo, la verdad y la verificación empírica

sería una herramienta crucial a la hora de esclarecer el significado y el contenido empírico de las creencias.

Finalmente, se retoma la idea de Descartes (1990), quien explica que el dualismo epistemológico consiste en poner el material conocido al individuo cognoscente. En este caso particular, los procesos cognitivos promueven a los aprendizajes acontecidos por la experiencia, para sustentar las variables inteligencia emocional y el clima organizacional.

Marco Disciplinar

Aproximación al concepto de inteligencia emocional.

El primer lugar el enfoque cognitivo o procesos cognoscitivos se orienta en comprender el desarrollo de la concentración, la memoria, la autoevaluación, el entendimiento del ambiente y la resolución de conflictos, a esto se le llama procesamiento de la información (Spychala, 2014), debido a través de los procesos cognitivos se promueven los aprendizajes acontecidos por la experiencia.

De esta manera se entiende que por primera vez en 1990 los psicólogos John Mayer y Peter Salovey implementaron el término de inteligencia emocional, utilizado para expresar y describir las emocionalidades que conllevaban al éxito financiero, siendo así, incluidas las expresiones y comprensiones de sentimientos propios y de otro, al igual que la capacidad de adaptación, la empatía, el respeto y demás términos que favorecen al clima organizacional. Así, al implementar nuevos términos, se comprende la creación de conceptualizaciones empíricas y nuevas formas para identificar y analizar, los eventos emocionales interpersonales, permitiendo la formación de habilidades sociales (Mayer y Salovey, 1997).

Igualmente, anterior a estos dos autores, hubo bases para la implementación de estos conceptos como los de Thorndike (2005) citado por Trujillo y Rivas (2005), proponiendo la inteligencia social a partir de la ley de causa y efecto. Además, de la inteligencia social, expone Thorndike la inteligencia abstracta y la mecánica. Posteriormente, Gardner (1983b) postula el avance psicológico fuerte para la inteligencia, desde la multiplicidad, introduciendo las capacidades de los seres humanos para comprender la motivación, el deseo e intención de otra persona, o bien llamado inteligencia interpersonal, al igual que la capacidad de comprender en toda su dimensionalidad emocional llamada inteligencia intrapersonal y claramente al postular una

inteligencia múltiple, Gardner considera que el indicador como el CI no visibiliza con plenitud la capacidad cognitiva de un individuo.

Por otra parte, Emerald (2005), indica que la autoconciencia es el elemento más fundamental en la implementación y potencialización de la inteligencia emocional dado a que comprende el cómo y por qué las personas reaccionan emotivamente ante diferentes estímulos en el lugar de trabajo. Por lo tanto, al generar autoconciencia, conlleva a las personas a un mejor cambio. Debido a lo anterior se entiende como un espectro reunido de elementos y habilidades a la inteligencia emocional. Otros autores se han definido desde autores varios y diferentes las definiciones de Inteligencia Emocional, entre las que se destacan:

Por ejemplo, para Bar-On (1997), argumenta que la inteligencia emocional son capacidades y habilidades no cognitivas creadas por el individuo que influyen de manera positiva para la otorgación de éxito y adaptabilidad frente a las presiones y demandas de un contexto. Por otro lado, Cooper y Sawaf (2002), citado por Dueñas Buey (2002) la definen como una aptitud, que permite recibir, dosificar e interpretar de manera aplicada la eficacia de la fuerza de las emociones, entendidas como el recurso más importante de energía humana.

Por último, el autor tomado para la definición de dicha variable de investigación es Goleman (1995) quien define la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer nuestras propias emociones y las de los demás, saber gestionar las emociones, reconociéndola y apropiándose de ellas. De la misma manera, dicho autor concluye que es indispensable que haya una concurrencia entre el pensamiento y el sentimiento, ya que a través de ellos se puede tener un buen equilibrio a la hora de expresar nuestras acciones, ya sea por medio del lenguaje verbal o no verbal.

A causa de ello, menciona tres componentes fundamentales en el ámbito laboral, a saber: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y una adecuada inteligencia emocional.

Modelos sobre inteligencia emocional.

Se da cuenta que la inteligencia emocional ha sido conceptualizada por diversos autores, y que ya ha llegado a convertirse en una teoría particular. Es así, que, en el último decenio, pese a la variedad de autores, se comprende en tres perspectivas, sobre habilidades o competencias, comportamiento y la inteligencia. (Mayer y Salovey, 1997).

Es por ello, que en el presente documento se exponen los tres más importantes que son:

Teoría de Mayer y Salovey.

Como se ha mencionado ya de estos autores, Mayer y Salovey (1997), buscan que la inteligencia emocional sea el conjunto de habilidades que permiten la adaptación de los individuos y en el entendimiento de su emocionalidad y la del otro. Conceptualizando los criterios de evaluación y expresión de emociones, la regulación emocional, y finalmente la funcionalidad de la emoción como adaptación. (Como se citó en Trujillo y Rivas, 2005).

Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner.

La teoría de las inteligencias múltiples es un modelo de concepción de la mente propuesto en 1983 por el psicólogo estadounidense Howard Gardner, para él la inteligencia no es un conjunto unitario que agrupe diferentes capacidades específicas, sino que la inteligencia es como una red de conjuntos autónomos relacionados entre sí. Por consiguiente, es importante mencionar que las inteligencias múltiples se pueden concebir en términos neurobiológicos, ya que los seres humanos nacen en culturas que agrupan una cantidad de ámbitos como ocupaciones o disciplinas de los cuales pueden ser evaluados según el nivel de destreza que se haya alcanzado (Gardner, 1983b; 2001a).

Fue un aporte al enfoque cognitivo y desde ese punto de partida autores se fundamentaron para la creación de nuevas teorías como la Teoría de la Inteligencia Emocional en las organizaciones de Goleman. (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Inteligencia múltiple de Gardner

Inteligencia Lingüística	Inteligencia Lógico-matemático	Inteligencia espacial	Inteligencia musical
Capacidad de hacer uso del lenguaje para favorecer la comunicación con otros.	Relacionada al razonamiento lógico y la resolución de problemas matemáticos	Habilidad que nos permite observar el mundo y los objetos desde diferentes perspectivas	Cada cultura comprende un tipo de melodía música más o menos elaborada como forma de expresión.
Inteligencia Corporal	Inteligencia interpersonal	Inteligencia Intrapersonal	Inteligencia Naturalista.
Refiere a la habilidad del cuerpo del individuo a nivel motriz para desarrollar cualquier función.	Habilidad de entender y comprender la emocionalidad de otras personas.	Capacidad que tiene el sujeto de entender su emocionalidad en un mundo interno.	Permite detectar, diferenciar y categorizar los aspectos vinculados al entorno, como por ejemplo las especies animales y vegetales

NOTA: Descripción sobre la Teoría de la Inteligencia Emocional en las organizaciones de Goleman, Adaptado de Gardner (1998)

Teoría del modelo original de Goleman.

El cual se va a tomar para esta investigación. Este modelo es considerado de mayor identificación con esta investigación dado que se sustentan en la teoría de la Inteligencia Múltiples de Gardner. Tal como se presenta en la presenta en la tabla dos (Goleman, 2002). (Ver Tabla 2).

Tabla 2. Competencias Emocionales

Autoconciencia	Autodirección	Aptitudes sociales	Relaciones de dirección
•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.	•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.	•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.	• Trabajo en equipo y colaboración. • Creación de una visión compartida en el trabajo en equipo. • Trabajo con otros hacia las metas compartidas.

NOTA. Factores de las competencias emocionales, Adaptado de Goleman (2002, pp. 45-46)

Clima organizacional.

Aproximación al concepto clima organizacional.

Litwin y Stringer (1968) comprenden que los efectos de la subjetividad son percibidos por el sistema de formalidad y de los administradores, así como factores externos del medio ambiente importante sobre creencias, motivación, y valores de cada sujeto que trabaja en una organización, es a lo que se refieren con la conceptualización de “clima organizacional”. De igual manera, el clima organizacional se estructuraliza por medio de componentes como la responsabilidad y la autonomía para la toma de decisiones, cualquier desafío en las metas, manejo de conflicto y la misma identificación propia con la organización. Por consiguiente, lo que estos autores manifiestan es que la clave para la percepción del clima organizacional de una empresa se

encuentra al analizar al interior el estilo de manejo que se le da, puesto que los trabajadores se encontraran en un sistema participativo o no, tomando como referente el grado de bienestar psicosocial y su rendimiento laboral, en un sistema cerrado o abierto.

Por otro parte, Brunet (1987), comprende la importancia de las actitudes y opiniones de los empleados, estas percepciones son las que le dan al ambiente organización un sentido, y un mejoramiento en las variables resultantes de satisfacción y productividad que son transversales a la subjetividad y los factores del medio. Destacando de esta manera, aspectos como liderazgo, control, supervisión y resolución de conflictos.

Por el contrario, Likert (1968) establece que el clima organizacional depende de los comportamientos y condiciones de los administrativos de la organización. Así mismo, afirma que el clima organizacional está determinado, desde las percepciones que tiene el individuo frente a la posición jerárquica, salario, actitudes y niveles de satisfacción.

Del mismo modo Cornell (1955), Concibió que aquellas interpretaciones crean a una organización, la hacen ser quienes son, y que esta identificación por parte de los trabajadores permite desarrollar en sus trabajo o roles una mejor relación con los compañeros.

Marco Interdisciplinar

Partiendo de la importancia de los conceptos es necesario resaltar que la inteligencia emocional y el clima organizacional han sido estudiados por distintas disciplinas, como es el caso de administración de empresas, salud ocupacional, medicina y sociología.

Continuando, según Serrato (2011), existe una estrecha relación entre la administración de una empresa y el clima organizacional, dado a que el reconocimiento del talento humano cumple con el objetivo fundamental de las correctas planeaciones y eficiencias en la organización, teniendo plenitud en el conocimiento de variables externas e internas significativas que pueden afectar el logro de las metas propuestas.

Asimismo, cobra importancia tener en cuenta la salud ocupacional ya que para la Organización Mundial de la Salud (OMS), es un espacio donde se propicia que el sujeto logre un bienestar biopsicosocial, permitiendo que este reciba dosis elevadas de motivación al percibir apoyo por parte de la organización interna. (Cardona, 2010).

Igualmente, se puede decir que se construye una amplia relación entre la salud ocupacional y el clima organizacional, tal como lo demuestra un estudio realizado en la Universidad del Bosque, en la que se demuestra la relación entre estos dos fenómenos, enmarcándolos en conceptos como la ergonomía de los factores humanos, riesgos psicosociales, salud-trabajo y estrés laboral, enfatizando en el clima organizacional como factor de riesgo psicosocial desde su conceptualización en Colombia. (Sierra, 2011).

Por otro lado, según el campo de estudio de la sociología, González (2016) afirma que al momento en que la empresa comienza a implementar la creación y el mantenimiento de un clima organizacional óptimo, en el que cada trabajador tenga la posibilidad de desarrollarse para la determinada toma de decisiones; se hará más productivo el capital humano para el capital económico. Además, la sociología en la organización, busca comprender y analizar las relaciones interpersonales dadas en contextos organizacionales que pueden incidir en el rendimiento y desempeño laboral.

Por otra parte, en el campo de la Medicina, la inteligencia emocional ha venido cobrando importancia para ser clave en la organización de las destrezas de comunicación interpersonal. De acuerdo a lo anterior, este tipo de inteligencia favorece a la relación médico-paciente, evitando el automatismo y aislamiento en el servicio al cliente para mejorar el aspecto de calidad, satisfacción y cuidado del paciente en el rendimiento de su recuperación, e incluso en el desarrollo de habilidad social entre los mismos compañeros de trabajo. (Valles y Valles, 2000)

Para finalizar, el uso a las emociones como recurso y herramienta de prevención de riesgos psicosociales en el entorno laboral, favorece al gusto y la fidelidad del empleado con la empresa, además de su bienestar y salud. Por tal motivo, el descontrol de las emociones no solo no es generativo para la consecución de finalización de tareas, sino que entorpece el recurso humano e intelectual. (Bresó y Clavijo, 2010).

Marco Normativo/Legal

A continuación, se presentan los puntos de vista legales para la contribución y desarrollo de las organizaciones. Será necesario conocer el marco legal y normativo porque por medio de esta permitirá identificar la supervisión y regimiento de las organizaciones, específicamente en el clima organizacional de una institución corporativa tanto privada como pública.

Es primordial mencionar los artículos que aparece en las leyes de la Constitución Política de Colombia en 1991 y las intervenciones en el clima organizacional:

Para comenzar las normas acude a la Constitución Política de Colombia del 1991 en el Art.25 que fundamenta que todas las personas tienen derecho a trabajar bajo condiciones dignas y justas. Porque al contener estas condiciones, favorece las relaciones interpersonales, el contexto ambiental y por último a la estabilidad de la empresa.

Por otro lado, el Art. 54 y 55 en la Constitución Política de Colombia en 1991: es obligación del estado y de los empleadores ofrecer formación, habilitación profesional a las personas en edad de trabajar y garantizar un trabajo acorde a las condiciones de salud del empleado. Adicionalmente garantizar al trabajador una negociación colectiva para la regulación de las relaciones laborales y entre otros artículos complementarios, permitir la protección de los derechos labores y deberes que tienen los trabajadores e instituciones.

Recopilando todo lo anterior, estas leyes podrían generar una perspectiva de cómo se desarrolla las dinámicas interinstitucionales de cada empresa y como el profesional se desenvuelve en su área de trabajo, por supuesto con la interacción de su jefe inmediato (líder) y compañeros.

De acuerdo con la Carta Iberoamericana de la Función Pública (2003), citado por Reza & Polentino (2016), indican que “los sistemas de función pública deberán incorporar las reglas y políticas necesarias para garantizar los derechos de los empleados públicos en materia de salud organizacional y seguridad en el trabajo” (pp. 16); visto así que se resalta la importancia de contar con un clima organizacional favorecedor de innovación para la resolución de conflictos al interior de una empresa.

De acuerdo lo anterior, el congreso de la republica saco en julio 11 del 2012, la ley 1562 en donde decreta el Art. 1 define el sistema general de riesgos laborales lo cual consiste en la regulación de normas, procedimientos, la prevención y protección de accidentes en los trabajadores tanto entidades públicas como instituciones privadas.

Conforme a las normativas es primordial mencionar la ley 1090 del 2006. El código deontológico y bioético reglamenta el ejercicio profesional del psicólogo, por consiguiente, se nombra los artículos acordes al proceso investigativo:

Los Art. 23, 24 y 25 de la Ley 1090 del 2008, obligan al profesional a guardar el secreto profesional durante el ejercicio de su profesión siendo así que la información obtenida sólo podrá ser revelada cuando la autoridad competente lo solicite en donde conlleve peligro o atente la

integridad y derecho de terceros. Por lo tanto, en los resultados se menciona a los integrantes de las pruebas como sujeto según la cantidad de la población estudiada para este proceso investigativo.

De acuerdo con los Artículos 49 al 52 y 55 menciona el buen proceso para la intervención en la investigación científica, en la que se establece que toda investigación debe ser responsable, con principios éticos de respeto y dignidad y salvaguardando el bienestar del participante a través del consentimiento informado. Teniendo en cuenta los criterios del Código Deontológico y Bioéticos proporciona la forma apropiada para acercarse a la población.

Marco institucional

Nuestra investigación se desarrolló en la empresa de la clínica del sistema nervioso-Renovar Ltda que se encuentra ubicada en la ciudad de Villavicencio. Esta clínica se centra en promover la calidad de vida, permitiendo un manejo adecuado en la salud mental de las personas. La clínica del sistema nervioso Renovar LTDA abrió sus puertas a mediados del año 1997, como solución a una carencia sentida por el conjunto de la población con enfermedad mental en el departamento del Meta y la Orinoquia que apremiaba ser atendidos en una atmósfera distinta a la habitual de los hospitales generales. Se crea, una IPS privada que, desde su iniciación, tuvo como misión el cuidado médico con criterios de igualdad, oportunidad y suficiencia técnico-científica, fundamentalmente humanizada, renovada e integradora a la familia y a la comunidad. (Clínica Renovar, 2015).

En cuanto a la organización de recursos humanos de la clínica renovar se constituye dependiendo de las responsabilidades, funciones y procesos que se lleven en cada una de las dieciséis (16) sede de la institución (Administración y Consulta Externa, Hospital Día, Subagudo, Juveniles 1,2 y 3, Spa 1 y 2, Sede Hombres, Sede Mujeres, Agudo Hombres, Agudo Mujeres y Sede Niños) y el programa extramural -1- (Renovar Express). Por lo tanto, cada sede de las clínicas se estructura de la siguiente manera (ver ilustración 1)



Ilustración 1. Organigrama de la Clínica Renovar LTDA.

Antecedentes investigativos

En cuanto a los antecedentes investigativos fue necesario la revisión documental y bibliográfica de las variables Inteligencia Emocional (I.E) y Clima Organizacional (CLO) en trabajos de grados y revistas científicas arbitradas. La misma, se presenta de forma cronológica porque permite observar la evolución empírica del estudio y con bases numéricas, al mismo tiempo dando complemento al planteamiento del problema. Como último conocer en qué país se manifiesta más resultados investigativos frente a las variables investigadas.

Como se afirmó anteriormente la primera investigación abarca la inteligencia emocional en el año 2001, disponible en la Universidad de la Sabana, Colombia. En donde los autores Mercado, Ramos, Vázquez y Jiménez hablan sobre la validación de un cuestionario para la medición de inteligencia Emocional, era un estudio reciente para los investigadores, por tales motivos generó un interés y por esta razón los investigadores posibilitan un instrumento para medir la Inteligencia Emocional en el contexto organizacional. La investigación se sustenta desde la teoría de la inteligencia Emocional (I.E) en Goleman (1995), por medio de la teoría I.E surge el cuestionamiento si es posible medir la I.E en el contexto social colombiano. El cuestionario consta con 7 categorías los cuales son: comunicación, empatía, autoconocimiento, automotivación, autocontrol, relaciones con los demás y autoestima. En la validación de la prueba escogieron a 8 expertos para el juicio y examinación del cuestionario. Finalmente, los resultados obtenidos de la muestra se manifiestan en la mediana de la población dentro de la organización.

Además, en los resultados y confiabilidad del cuestionario posibilita la medición de la inteligencia emocional en los funcionarios administrativos, Hospitalarios y Asistenciales de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar LTDA para luego identificar si los datos obtenidos del instrumento presentan una correlación con el clima organizacional de la empresa. Al final determinar cuáles son las correlaciones que presentan en CLO según las categorías del cuestionario para la medición de inteligencia Emocional.

Luego de dos años, aparece el autor Santín (2003), con la investigación: Relación entre nivel de neuroticismo, extraversión y percepción del clima laboral en un hotel de gran turismo en el año 2003. Es una investigación Cuantitativo con estudio ex post facto, descriptivo y transversal, tuvo como objetivo conocer el nivel de neuroticismo y extraversión de los trabajadores de una empresa hotelera. Se utilizó la prueba Eysenck Personality Inventory (E.P.I.), traducida al español como Cuestionario de Personalidad EPI. Cuenta con 57 reactivos. Los resultados que se obtuvieron en la prueba era que el grupo de neuróticos introvertidos tenía el porcentaje menor de fracasos (21%), y el grupo de los extravertidos establece el porcentaje mayor (60%), fueron tratados estadísticamente. Adicionalmente arroja una correlación entre neuroticismo/extroversión con los factores de clima organizacional.

Así mismo aporta a la construcción de la investigación, porque brinda una idea de los inicios del estudio del clima organizacional. También se resalta la importancia en la psicología de las organizaciones. El mismo autor, argumenta que los trabajadores más extrovertidos están menos adaptados a trabajos repetitivos o monótonos y mostraban por ello una tendencia significativamente mayor a abandonar la empresa.

No obstante, Figueroa (2004), investigo la inteligencia emocional como instrumento clave en las organizaciones asociativas del siglo XX en Venezuela. Este artículo se centra en el desarrollo personal de la institución, en donde se manifiesta el objetivo de analizar el crecimiento psicosocial y las competencias emocionales que entraña en la práctica laboral cotidiana, bajo el contexto del clima organizacional. La investigación estudia el concepto de la inteligencia emocional como concepto clave para la nueva organización del siglo XX con el fin de mirar la excelencia del ser humano. En conclusión, apuntaron a la acción sinérgica entre la inteligencia emocional y clima organizacional, con determinación positiva para la fomentación de la calidad de vida personal y organizacional.

En vista de que la autora menciona que una emoción mal controlada desgasta o distorsionan la autopercepción del individuo, la aportación al estudio es conocer si el clima organizacional con carga pesada y malos manejos de las relaciones interpersonales podría facilitar un mal manejo de la emoción o en definitiva quedaría en desapercibido.

En cambio, la perspectiva de la Inteligencia Emocional (I.E) y aplicación ocupacional realizada en Shemueli (2005) consiste en una investigación, de revisión de la literatura con el objetivo de distinguir los tipos de inteligencias y ampliar el campo de la investigación; al dejar de lado el marco psicométrico y explorar los indicadores personales y ambientales posiblemente involucrados. Dentro de sus conclusiones se indicó que la revisión teórica provee importantes retos para la realización de estudios futuros y la maduración conceptual de la I.E.

Más adelante en el año 2006, se publicó una investigación cuantitativa en aportación a la Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada) realizado por el autor Chaparro (2006) en Bogotá, para ello utilizó el método descriptivo; el cual se orienta a describir y comparar los factores motivacionales y su relación con el clima organizacional, en trabajadores de una empresa pública y una privada. Se realizó un muestreo aleatorio para escoger al 10% de empleados del área ocupacional administrativa; la muestra de trabajadores encuestados fue de 60, de los cuales 30 pertenecen a la empresa pública, y 30 a la empresa privada. En la que se concluyó que existen diferencias significativas en cuanto al clima organizacional y la motivación laboral entre una empresa pública o privada del sector de las telecomunicaciones. Finalmente, las empresas del estado no presentaban un compromiso bajo en la regulación de los derechos de los trabajadores. Del mismo año se presentó la investigación: Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES realizado por De Pelekais y Tirado (2006). El propósito fue determinar la influencia de la Inteligencia Emocional sobre Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. Diferentes y divergentes en su ámbito gerencial; Así mismo, se puede afirmar que los sujetos encuestados, manifestaron asumir la autorregulación orientando su acción a la aceptación de su responsabilidad, confiando en el manejo de sus capacidades emocionales que le permiten estar abiertos a la aceptación de ideas de vanguardia. Los resultados infieren que los gerentes de nivel medio no poseen una condición empática con su equipo de trabajo, ya que medianamente ellos se preocupan por conocer las emociones de sus compañeros, del mismo modo no establecen las necesidades de desarrollo de

quienes con él o ellos interactúan en las organizaciones, situación está que no les permite analizar la situación emocional de su grupo o equipo de trabajo.

Por su parte Arredondo (2008), realizó una investigación titulada: Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". El estudio fue de tipo observacional, correlacional y de corte transversal, cuyo objetivo fue establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del referido Hospital "Félix Mayorca Soto". La población estudiada fueron enfermeros 37%, administrativo 26.9%, médicos y técnicos de enfermería con un 12.6%, las obstetricias con un 7.6% y odontólogos en un 3.4%. Las edades de los trabajadores oscilaron entre 26 y 65 años, entre hombres y mujeres, se encuentra que la IE participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional. Se pudo constatar que no existe correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto", en la que los niveles de inteligencia emocional de sus trabajadores son mayoritariamente normales, seguido del bajo nivel emocional. El 78.99% trabajadores perciben un clima organizacional bueno o aceptable, no hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la percepción del clima organizacional según sexo, pero si hubo mejor percepción en el grupo de obstétricos que en el grupo de enfermeras y de médicos.

Del mismo modo, se encontró un estudio en la que se indica que la inteligencia emocional influye en el comportamiento, afectando el contexto ya sea laboral o universitario. A nivel individual, se ha dicho que la inteligencia emocional se relaciona con varios aspectos como el rendimiento laboral, nuestra capacidad para comunicarnos eficazmente, resolver problemas cotidianos, construir una relación interpersonal significativa e incluso nuestra capacidad para tomar decisiones morales (Emmerling, Shanwal y Mandal, 2008).

Por otro lado, en un estudio de la Cultura, Clima Organizacional y Comportamiento Humano en las organizaciones realizado por Arnoletto (2009), presentado en el VI Congreso Internacional de Gestión Empresarial y Administración Pública de conocimiento, busca exponer la significación de la cultura organizacional, su relevancia y consecuencias para la vida de las instituciones, con el desafío de construir una política de lo colectivo donde el logro de los objetivos sea fundamentalmente alcanzado y compartido por la mayoría de sus integrantes, y cuya

población de estudio fueron los trabajadores de una empresa. En síntesis, la investigación promueve una promoción de la calidad de la prestación de servicios públicos y calidad de vida laboral a través del mejoramiento del clima organizacional, los cuales transformarían la manera de intervenir en el ámbito organizacional.

En cuanto al estudio: la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones realizado por Zunni (2010), no es condición suficiente un alto coeficiente intelectual para el éxito profesional, sino que es fundamental demostrar que se posee un control de las emociones, que facilite lograr el mejor clima organizacional y las mejores relaciones de la organización con el exterior; la IE no solo potencializa la creatividad y el talento, gracias a una buena administración de las emociones, cuanto más responsabilidad tenga una persona en su puesto de trabajo, más importante es la inteligencia emocional.

Asimismo, se realizó un artículo científico sobre el clima organizacional como factor de riesgo ocupacional realizado por Sierra (2011), en la que argumenta que el ser humano juega un papel fundamental en la vida laboral, en el que su razón de ser depende de la calidad del producto final del empleo y, especialmente en Colombia, se enfatiza que el clima organizacional como factor de riesgo entre los años 1994 hasta el 2005, a partir de un estudio bibliométrico. La autora analiza, que el clima organizacional frente al riesgo ocupacional es una interacción entre el individuo y su entorno laboral. El anterior artículo científico no es una investigación con bases numérica, aunque es fundamental mencionarla en los antecedentes puesto que plasma la realidad de algunos contextos organizacionales. Más adelante en la investigación servirá como herramienta de manejo dependiendo de los resultados arrojados en el instrumento (Sierra, 2011). Sin embargo, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia, plantea el clima organizacional, sus teorías, dimensiones y modelos de abordaje realizado por Ramos (2012) en su trabajo de investigación aborda el clima organizacional pero también la Inteligencia Emocional, aunque no se encuentre explícito. En la misma, se originó una discusión frente al papel que cumple el clima en el funcionamiento interno de la organización. Metodológicamente fue de tipo monográfico, de compilación y Revisión bibliográfica. Entre sus conclusiones se observó que las definiciones del clima organizacional varían de acuerdo como lo mire el investigador. Adicionalmente la problemática no es excluyente entre sí y forma un significativo consenso de la calidad de vida laboral.

Por otro lado, Duque (2012), plantea sobre las Emociones e Inteligencia Emocional: una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. En esta investigación se hace una aproximación sobre las habilidades cognitivas que, tiene el ser humano para dar soluciones que presenta en la vida cotidiana. Además, la investigación analiza la importancia de la emoción a la hora de interactuar con los demás. El autor menciona que las personas suelen tener un rendimiento bajo a la hora de reconocer el nivel emocional propio. En la que pudo concluir que la inteligencia emocional dentro del contexto organizacional puede ser considerada como parte del esfuerzo humano y estratégico en el cual se busque entender al individuo en su componente cognitivo y emocional, ante la inminente relación que estos tienen con el comportamiento y el rendimiento en las organizaciones.

Al constatar lo investigado con la investigación realizada, es posible reconocer cuáles son los constructos psicológicos que sustenta el clima de los trabajadores en la organización y poder evaluar las semejanzas con el contexto organizacional del Departamento del Meta, más aún si los trabajadores y directivos de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda conocen los derechos de tener una buena calidad de vida organizacional. En la actualidad se encuentran varias investigaciones cuantitativas y cualitativas frente a la problemática investigativa y, más aún, cuando las investigaciones encontradas se radican en múltiples contextos organizacionales.

También se puede mencionar a Jurado (2014), quien trabajo en su investigación con la variable niveles de Sentido de Pertenencia en un grupo de Profesionales bajo Contratación Laboral simulada en distintas organizaciones guatemaltecas. Es una investigación cualitativa y cuyo objetivo fue determinar los niveles del sentido de pertenencia en un grupo de profesionales en distintos puestos de las instituciones. El estudio se desarrolló en la población guatemalteco con 30 personas de diferentes áreas entre las edades 24 a 50 años y de ambos sexos. Utilizaron un cuestionario auto aplicable para medir los niveles de sentido de pertenencia en donde se manifiesta que un 76,7% de los entrevistado están totalmente de acuerdo en realizar bien su trabajo y un 36, 7% está en desacuerdo en que no necesitan un incentivo adicional para dar lo mejor de sí. En el resultado de la investigación se recomienda que las empresas deban realizar investigaciones y mediciones frecuentes para determinar el nivel de sentido de pertenencia dentro de ellas para obtener más conocimientos y darle seguimiento constante al personal.

Asimismo, Naranjo, Paz, y Marín (2014), realizaron el estudio del Clima Organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de la Universidad

Autónoma de Manizales en donde el objetivo fue determinar los procesos de intervención dentro el contexto laboral. Para esto realizaron un estudio descriptivo, transversal y observacional. Utilizaron el instrumento de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para medir el clima organizacional. En los resultados manifestó que los trabajadores de la IPS no presentaban un excelente liderazgo en la organización hasta el punto de provocar poca satisfacción en el clima organizacional

El instrumento que se aplicó en la investigación anterior es una prueba que permite comprender como se encuentra el clima organizacional dentro del ámbito laboral, e identificar las características principales que fomenta un entorno sano para los trabajadores y por lo que el instrumento los categoriza en cuatro ítems.

Ledesma (2015), en su estudio del Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores, siguió una metodología de tipo no experimental, transversal, correlacional. El objetivo de estudio fue determinar si existe correlación entre el clima organizacional y el desempeño organizacional de los colaboradores. El estudio se desarrolló en el rango de 19 empleados, 8 trabajadores correspondientes al área administrativa y 11 trabajadores correspondientes al área contable y de impuestos, con edades entre 18 a los 45 años ambos sexos. El enfoque utilizado fue cuantitativo, puesto que es un instrumento diseñado para la recolección de datos. Entre sus resultados, se pudo develar que existe un nivel bueno, además las variables de estudio no presentan correlación significativa para poder determinar relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, en la que se pudo concluir que el clima organizacional se encuentra principalmente afectado por los factores de liderazgo y motivación, y que el personal percibe en sus supervisores.

En otra investigación realizada por Chiang, Heredia y Santamaria (2016), en la que estudiaron el clima organizacional y la salud psicológica; una dualidad organizacional. La metodología fue de tipo cualitativa y se desarrolló por medio del enfoque hermenéutico, comparando las teorías necesarias para crear instrumentos de medición y analizando la realidad estudiada, a través de la revisión de dos organizaciones ecuatorianas del sector público y privado para caracterizar las dimensiones del clima organizacional y sus posibles efectos en los trabajadores. El objetivo fue estudiar las implicaciones psicológicas de los trabajadores dentro de organizaciones que impiden la generación de un clima organizacional motivador. La población la constituyeron 350 trabajadores del sector público y privado con edades de 28 a 60 años. Entre sus resultados, se

pudo constatar que hay relación entre las modificaciones del clima organizacional y la salud psicológica de los trabajadores, mediante pruebas de correlación estadística.

Por otro lado, se presenta la investigación; Influencia de la Inteligencia Emocional (I.E) en el Liderazgo y en la Organización, realizado por Rosas, Pereira (2017). Es investigación fue de tipo descriptiva y su objetivo el de identificar la importancia que tiene la inteligencia emocional en el desarrollo de las organizaciones. Presento entre sus conclusiones que, dentro de una organización, se quiere generar confianza y responsabilidad construyendo modelos de liderazgo que se establezcan dentro de las mismas. Por otro lado, la I.E permite desarrollar las capacidades y destrezas para poder entender las necesidades de cada uno de los integrantes de la organización y existe una alta relación entre la I.E y liderazgo, en cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria es la I.E y se deben generar espacios de capacitación para quienes laboran en las organizaciones.

Peña y Narváez (2017), investigaron la inteligencia emocional (I.E) del personal docente y su relación con el Clima Organizacional de las Instituciones Educativas Públicas pertenecientes a la Municipalidad de Santiago de Surco. La investigación fue realizada con una muestra probabilística de 177 docentes pertenecientes a 5 instituciones educativas públicas de la Municipalidad de Santiago de Surco. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, pues permitió evaluar las relaciones entre las variables I.E y Clima organizacional. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional del Personal Docente y el Clima Organizacional de las instituciones educativas públicas pertenecientes a la Municipalidad de Santiago de Surco. Se pudo constatar que existe una relación significativa entre la I.E y el Clima Organizacional de las instituciones educativas públicas. Dicho resultado significa que la I.E guarda estrecha relación con la gestión directiva, los estímulos que se pueden dar o no como mérito a la excelencia del personal, la estimulación efectiva y positiva para el trabajo en equipo, así como con la capacidad del personal para solucionar los conflictos que se producen al interior de las instituciones educativas.

En otra investigación, realizada por Villareal, Lozada (2017), titulada el Clima Laboral e Inteligencia Emocional (I.E) en una empresa privada de Lima Metropolitana. La investigación siguió un enfoque cuantitativo y un método descriptivo correlacional y el objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la inteligencia emocional entre los trabajadores de la empresa. La muestra estuvo conformada por 11 trabajadores administrativos, cuyos rangos de

edad están entre 30 y 45 años y con uno a cinco años de tiempo de servicio en la empresa, también están incluidos 157 trabajadores técnicos de los cuales 129 son varones, cuyas edades oscilan entre los 19 a 37 años a más y un tiempo de permanencia en la empresa que va desde uno a seis años, así mismo 28 mujeres, cuyas edades se encuentran entre los 22 y 33 años y un tiempo de permanencia en la empresa que va desde un año hasta cinco años. Entre los resultados, se indica que existen niveles de correlación entre la I.E y el clima organizacional, asimismo no se evidencian correlaciones significativas entre sus componentes y subcomponentes.

Finalmente, Pereda, Lopez-Guzman, González (2018), en su investigación; La inteligencia emocional como habilidad directiva, el cual fue un estudio aplicado en el sector público de los municipios de la provincia de Córdoba (España) y bajo un enfoque cuantitativo. El objetivo fue conocer la valoración de un inventario de 22 habilidades directivas y su importancia en las variables organizacionales. La población la constituyeron 362 trabajadores entre los 18 hasta más de 55 años y a quienes se les aplicó un cuestionario que mide la variable en estudio. Entre los resultados se pudo evidenciar que el 54.8% eligen el factor Estabilidad Laboral y un 29.3% el factor desarrollo personal y profesional. Teniendo en cuenta los porcentajes expuestos, se indica un mejor proceso de autoevaluación en la variable inteligencia emocional para el personal directivo frente a las percepciones de liderazgo y trabajo en equipo.

De los antecedentes expuestos, se puede concluir que el estudio de las correlaciones entre la Inteligencia emocional y el clima organizacional es de interés para las investigaciones en América latina. Asimismo, es posible deducir que existe un alto índice de alteraciones en la salud mental de los trabajadores de una institución, ya sea educativa, empresarial o entidades de E.P.S.

Capítulo III

Metodología

En este capítulo se presentan aspectos de carácter técnico y metodológico como el tipo y diseño de la investigación a utilizar, así como la población e instrumentos requeridos para analizar la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar LTDA, sede Villavicencio. En este marco de ideas, Balestrini (2006), señala que el marco metodológico, según, es la instancia referida a los métodos, diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real.

Tipo de investigación

Toda investigación se trata bajo diferentes criterios, en este sentido se inicia seleccionando un horizonte metodológico y debe orientarse cada uno de los pasos a seguir de acuerdo a ciertos parámetros los cuales sustentan el presente estudio, particularmente esta investigación, se tipifica como descriptiva -correlacional.

Al respecto, Hernández y Col. (2014) señalan que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se requieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas, pretendiendo con ello precisar la naturaleza de una situación tal como existe en el momento de estudio, con respecto a las variables inteligencia emocional y el clima organizacional.

Es de tipo correlacional, según el mismo autor, dado que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En este caso las variables inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar LTDA, sede Villavicencio.

Diseño de la investigación.

Para Arias (2006), el diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder el problema planteado. En cuanto al diseño, se considera no experimental, ya que puede definirse como una indagación en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables. Para Hernández y Col. (2014), los estudios no experimentales son aquellos donde el investigador no manipula deliberadamente la variable, por ende, solo observa los fenómenos de la misma forma como ocurren en su contexto natural para posteriormente analizarlos. Tal como se llevó a cabo en este estudio al profundizar la investigación entre las variables seleccionadas.

Por otra parte, se infiere que la investigación corresponde a un tipo de diseño de investigación de campo, según Arias (2006), la investigación de Campo es aquella que consiste en la recolección de datos de manera directa de los sujetos estudiados, o de la realidad donde ocurren los hechos sin controlar o manipular la variable de alguna manera.

Dentro de la misma perspectiva, Tamayo y Tamayo (2007), manifiesta que la investigación de campo es cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en permitir cerciorarse de las verdaderas condiciones que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas. En el caso de esta investigación los datos fueron recabados directamente en la Clínica del Sistema Nervioso Renovar LTDA, sede Villavicencio.

En función de la dimensión temporal o del número de momentos donde se va a introducir la recolección de datos, esta investigación se define como transeccional. Al respecto, Hernández y Col. (2014), indican que los diseños de investigación transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado.

Según Chávez (2007), el estudio transeccional mide una sola vez las variables, más aún cuando se miden los criterios de uno o más grupos de unidades de estudio en un momento dado y específico, sin pretender evaluar la evolución de dicha investigación. De acuerdo a lo anterior, en este caso, las variables fueron medidas a través de un (1) cuestionario y un (1) Instrumento, el cual se aplicó una solo vez y en un momento determinado de cada una de las variables investigadas.

Hipótesis de trabajo. La hipótesis de trabajo que direccionan la investigación se formuló bajo los siguientes supuestos:

H0: No hay relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar LTDA, sede Villavicencio.

H1: A mayor nivel de inteligencia emocional mayor clima organizacional

Así mismo, frente a la investigación de las categorías, la variable independiente es inteligencia emocional, es el fenómeno de investigación, y no se ve afectado o alterado por otras variables; a su vez es definido como aquella capacidad de sentir, entender y apropiarse de las emociones como fuente de energía humana. (Mercado, Ramos, Vázquez y Jiménez, 2001). De esta manera la variable dependiente es el clima organizacional ya que depende de los factores internos y externos que se manifieste en el ambiente.

Participantes.

Después de haber definido el problema a investigar y formulado los objetivos se procedió a delimitar la población, teniendo como definición la enunciada por Tamayo y Tamayo (2007), quien afirma que se trata de la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades poseen una característica común, la cual se estudiará y dará origen a los datos de la investigación.

Asimismo, Chávez (2007) apunta que es el universo de la investigación, sobre el cual se pretenden generalizar los resultados. Está constituida por características y estratos que le permiten distinguir los sujetos unos de otros. Partiendo de esta definición, la población o universo de esta investigación, la muestra es no probabilística conveniente lo cual esta representada por 228 trabajadores de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar LTDA sede Villavicencio. Cabe destacar, que el total de la muestra aplicada fue de 218 sujetos, al respectar la no aceptación de participar en 10 sujetos del total de ellos, distribuidos de la siguiente manera: 22 administrativos, 60 hospitalarios y 136 asistenciales.

Como criterio de inclusión, para ser parte de la muestra de estudio, es que fueran funcionarios de la clínica renovar y hayan trabajado mínimo 8 meses en la clínica. Cabe resaltar que se excluyó las sedes de granada y de Bogotá.

Instrumento.

Para la variable de inteligencia emocional se empleó el cuestionario de inteligencia emocional de Mercado, Ramos, Vásquez y Jiménez (2001). El cual está conformado por 7 categorías; relaciones con los demás, comunicación, autocontrol, autoconocimiento, autoestima, motivación y empatía; lo anterior conforman las 120 afirmaciones tipo Likert de selección múltiple en donde 4 significa siempre, 3 casi siempre, 2 casi nunca y 1 nunca; este cuestionario fue evaluado por 8 jueces expertos con fines de validez, por medio de una muestra piloto a 383 personas de nivel académico profesional y técnico, aplicando una prueba de Chi² de independencia de una sola cola y con un alfa de 0.05, esto con el fin de darle confiabilidad a el cuestionario (Mercado, Ramos, Vásquez y Jiménez , 2001). (Ver anexo 1)

Por otro lado, para la calificación de la prueba, se realizó una sumatoria teniendo en cuenta el valor de cada ítem, exceptuando 12, 32, 45, 47 y 72, ya que estas son de control, y se tienen en cuenta solo para la confiabilidad del cuestionario.

Por último, para realizar la interpretación se tomó en cuenta las siguientes tres puntuaciones. Inteligencia Emocional Alta: Entre 361 y 480. Inteligencia Emocional Media: Entre 240 y 361. Inteligencia Emocional Baja: Entre 120 y 240. Se determinaron estos tres niveles, teniendo en cuenta que todas las preguntas deben ser contestadas, aunque sea con el puntaje mínimo, siendo éste 1, ya sea en siempre o en nunca, dependiendo de su valencia.

Para la medición de la variable clima organizacional se utilizó el instrumento clima organizacional propuesto inicialmente por Koys & Decottis (1991), así mismo se llevó a cabo un estudio realizado por Chiang et al (2008), el cual buscó validar el instrumento para medir el clima organizacional en trabajadores de instituciones del sector estatal. La muestra del estudio estuvo compuesta por 547 trabajadores, miembros de 44 grupos de trabajo y de seis organizaciones. Los resultados muestran que el instrumento para medir clima organizacional tiene una fiabilidad adecuada (mayor de 0,9), lo que implica que todos los ítems realmente se relacionan con el mismo rasgo y además hay diferencias claras entre los sujetos en ese rasgo común al ítem. Así mismo Tapias, Grueso y Duque (2014), para la comprobación de la validez, en Colombia realizan una investigación tomando como población un total de 120 personas y desarrollando la validez de contenido, convergente y discriminante. El instrumento consta de 40 ítems, con una escala de respuesta tipo Likert con 5 opciones de respuesta: Muy de acuerdo = 5, de acuerdo = 4, no estoy seguro= 3, en desacuerdo = 2, totalmente en desacuerdo = 1. (Ver anexo 2)

La evaluación de sus medias, se atendieron utilizando como baremo: de 1 a 1,75 se evaluó con un CLO bajo, de 1,76 a 350 con un CLO medio y con valores de la media entre 3,51 a 5 un CLO alto.

Sistematización de las variables en estudio

Definición operacional de la variable inteligencia emocional.

El nivel de presencia de esta variable se identifica a partir de siete subcategorías a saber: comunicación, empatía, autocontrol, automotivación, autoconocimiento, autoestima y relaciones con los demás. A continuación, se define cada subcategoría, teniendo en cuenta el cuestionario de inteligencia emocional de Mercado, Ramos, Vázquez y Jiménez (2001).

Autoconocimiento: Es la capacidad de poder reconocer las emociones, para así mismo apropiarse de los estados de ánimo.

Autocontrol: Hace alusión a saber manejar las emociones y los impulsos

Automotivación: Capacidad para usar el sistema emocional y así mismo canalizar todo el sistema manteniéndolo en funcionamiento.

Relaciones con los demás: Busca incitar respuestas en los otros, a través de la persuasión, escucha, resolviendo las dificultades que se presentan en el equipo de trabajo para así mismo alcanzar las metas conjuntas.

Empatía: Es la capacidad para entender las emociones y preocupaciones de otros, en otras palabras, comprender las necesidades de los demás.

Autoestima: Es el concepto ya sea positivo o negativo que la misma persona se tiene.

Comunicación: Capacidad para expresar por medio del lenguaje sentimientos, emociones o ideas, con el fin de dar entendimiento a lo que se dice.

Definición operacional de Clima organizacional.

A continuación, se define cada subcategoría, teniendo en cuenta a Chiang, Salazar, Huertas y Núñez (citado por Tapias, Grueso y Duque, 2014).

Autonomía: Es la percepción del trabajador acerca de la responsabilidad y autodeterminación, se puede determinar que son categorías sumamente importantes a la hora de toma de decisiones organizacionales o metas.

Cohesión: Determinado como la percepción de las relaciones interpersonales entre trabajadores de una empresa, lo cual conlleva a que exista en general un buen clima organizacional y se vea reflejado en la realización de tareas.

Presión: Comprende la percepción que existe a estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de tareas.

Apoyo: Se determina como el respaldo o tolerancia que tienen los trabajadores en cuanto a las tareas a realizar o aprendizaje.

Reconocimiento: Comprende a la percepción que tienen los trabajadores de una empresa con respecto a las recompensas positivas que reciben.

Equidad: Percepción que tienen los trabajadores sobre las políticas, normas o reglamentos dentro de la organización

Innovación: Percepción que se tiene acerca del ánimo para asumir riesgos, ser creativos y adoptar nuevas áreas de trabajo, donde se obtenga alguna experiencia.

Esta variable fue medida a partir de la escala de medición clima organizacional de Koys & Decottis (1991), el cual fue un estudio realizado por Chiang et al, (2008) y validado en Colombia por Tapias, Grueso y Duque (2014) en donde realizó la validez por medio del estadístico de Alfa de Cronbach.

Análisis de los datos.

Una vez recolectados los datos posteriores a la aplicación de los instrumentos, la información se organizó y clasificó de una manera que posibilitara un mejor análisis y comprensión de estos. Para el análisis de los datos se utilizó el software estadístico: SPSS versión 20, y EQS versión 6.2, donde se calcularon las frecuencias, análisis de fiabilidad y los estadísticos descriptivos de las variables y sus respectivas subcategorías.

Procedimiento de la investigación

El proceso investigativo. Fue organizado por cinco fases en orden secuencial de tiempo, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Fase iniciación. Se realizó la revisión de la literatura, posterior a ello se hizo un análisis de la viabilidad para la aportación al estudio y la línea de investigación a la Universidad.

Fase de Preparación. Se pidió autorización para la aplicación del cuestionario de inteligencia emocional de la Universidad la Sabana, la cual se tuvo un sí como respuesta, dejando claro que no es necesario un documento escrito ya que este instrumento es de libre acceso, con la única condición de que se cite tanto autores como asesores de la tesis. Este mismo procedimiento se realizó en la Universidad Nacional de Colombia, con el instrumento de Clima Organizacional, obteniendo como respuesta un sí.

Se realizó el acercamiento a la Clínica del Sistema Nervioso Renovar LTDA, en donde se expuso la propuesta investigativa a los directivos y recursos humanos.

Se le hizo entrega al coordinador de la clínica un permiso de aplicación a la prueba, en donde se da a conocer el planteamiento del problema, los objetivos y se aclara que la investigación es exclusivamente para fines educativos, llevada a cabo con el acompañamiento del asesor de tesis.

Se habló con los coordinadores de las 16 sedes, coordinando fecha y lugar adecuado y hora establecida para el primer encuentro de la aplicación del cuestionario Inteligencia emocional y posterior a ello clima organizacional.

Se modificó el consentimiento informado.

Fase de ejecución. El primer encuentro se inició con las sedes más grandes Spa 1 y 2; juveniles 1, 2,3, allí se habló con los trabajadores acerca de la investigación explicándoles que eran dos pruebas en dos secciones, a su vez se hizo entrega del consentimiento informado.

El segundo encuentro fue con las sedes subagudos, sede mujeres, sede hombres y hospital día, llevando a cabo el mismo procedimiento dicho anteriormente.

El tercer encuentro se llevó a cabo con las sedes del barzal en donde se encuentra agudos hombres, agudos mujeres y niños

Por último, para la aplicación del cuestionario inteligencia emocional participó la sede administrativa y consulta externa.

Para la aplicación del instrumento de medición del clima organizacional se llevó a cabo misma secuencia del cuestionario inteligencia emocional, teniendo en cuenta que las fechas y horas variaron.

Es importante resaltar que en cada sección se recogía el consentimiento informado y los cuestionarios.

Fase de análisis. Se tabularon los resultados en Excel, para luego pasarlos al SPSS versión 20. Se realizó el análisis de datos, mediante el SPSS versión 20.

Se vuelve a aplicar a 60 personas el instrumento de medición clima organizacional, esto debido a que hubo un posible sesgo a causa de que se encontró en la prueba puntuaciones muy altas por tal motivo solo se le aplicó a dicho porcentaje de participantes de los 218 trabajadores. Para ello se cambió la forma de aplicación, se hizo de forma individual con cada participante aclarándoles todas las dudas que surgían al momento de responder para lograr mayor objetividad en sus repuestas. En esta fase, posterior al auto cuestionamiento se generaron nuevas preguntas para próximas investigaciones como ¿Por qué los empleados no responden con sinceridad las pruebas sobre clima organizacional? ¿Qué tanto influye perder el puesto de trabajo a la hora de evaluar el clima organizacional de una empresa?

Posterior a ello, se analizaron los resultados y se establecieron las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Fase de evaluación. Se realizó una posible propuesta de revisión teniendo como base los datos obtenidos

Capítulo IV

Consideraciones Éticas

Las consideraciones éticas en esta investigación versaron en atención a la conducta moral de tipo personal y social que se asumió para ejecutarla. Para lograr una mayor acción de la ética se tomaron las normas y reglas que determinan el comportamiento ideal o más apropiado para un investigador tal como lo plantea Lora (2011), entre las cuales se mencionan:

Equipo de investigación.

Se asignaron los roles que deberíamos cumplir cada uno de los miembros del equipo para llevar en buenos términos el desarrollo y ejecución de la tesis, Para ello se estudió si la investigación pudiera tener algún riesgo para sus posibles sujetos de estudios, cuál era el tipo de población a tratar, cuáles serían los criterios de exclusión, donde se llevaría a cabo y número de participantes.

Proceso de obtención de consentimiento informado.

Se hizo un análisis crítico acerca de la mejor forma de realizar el proceso de consentimiento informado. Si sería de forma verbal o escrito, la cual se hizo escrito y con el aval de los coordinadores de la institución. Por consiguiente, se entregó un consentimiento informado a cada uno de los participantes donde se expuso que la investigación no tiene fines de intervenciones clínicas, diagnóstico y repercusiones físicas y psicológicas en los participantes (Lozano, Medina y Mejía, 2015). Buscando que la participación sea una decisión libre y autónoma, aclarando que en cualquier momento se pueden retirar del proceso de la investigación.

Uso de datos personales. Se dio garantías de privacidad y confidencialidad respecto a los datos personales de los sujetos participantes e indico como se van a salvaguardar la información datos recogidos, específicamente atendiendo las consideraciones de seguridad informática que aseguran el principio de confidencialidad.

Cabe resaltar que la información suministrada por los participantes durante el proceso de las pruebas no tiene un uso secundario o ajeno a la misma investigación, es decir, que no será

brindada a terceros y las respuestas serán mostradas de forma anónima, salvo que en su consentimiento sea revelada (Lozano, Medina y Mejía, 2015).

Riesgos y Beneficios. Se explicaron que no existirían ningún riesgo físico relacionados con la conducción del estudio, que todo lo contrario se obtendrían algunos beneficios para mejorar el ambiente laboral de la institución y por ende el desempeño organizacional de sus miembros.

Asimismo, se consideró lo establecido para el ejercicio investigativo, Frente al Código del Psicólogo, Colombia (2000), en la que se hace referencia a que el psicólogo debe fundamentarse en el respeto, la dignidad, resguardando al mismo tiempo el bienestar de las personas participantes del estudio, considerando siempre sus derechos. De igual manera en el apartado 16.3 es relevante dar a conocer los resultados encontrados se cumplan o no las hipótesis planteadas, sin ocultar información o manipularla, para que así mismo sea un ejercicio transparente.

Capítulo V

Análisis y Discusión de los Resultados

El presente estudio se llevó a cabo con una muestra no probabilística por conveniencia debido a la accesibilidad a los trabajadores de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar LTDA sede de Villavicencio, en donde participaron 218 funcionarios del sector administrativo, hospitalario y asistencial. A quienes se les aplico el cuestionario de Inteligencia Emocional de Mercado, Ramos, Vázquez y Jiménez (2001) y el Instrumento para medir el Clima Organizacional por Tapias, Grueso y Duque (2014).

Dicho lo anterior, los resultados dan respuesta al objetivo general, objetivos específicos y las hipótesis de trabajo planteadas H1 y H0.

Características organizacionales de la Población

Tabla 3. Análisis Descriptivo de la Población a Nivel Funcionarios

NIVEL DE FUNCIONARIOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido ADMINISTRATIVO	22	10,1	10,1	10,1
HOSPITALARIOS	60	27,5	27,5	37,6
ASISTENCIALES	136	62,4	62,4	100,0
Total	218	100,0	100,0	

NOTA: Resultados del estudio realizado a los trabajadores de la Clínica Renovar LTDA. Por Aranguren & Lozano, 2019

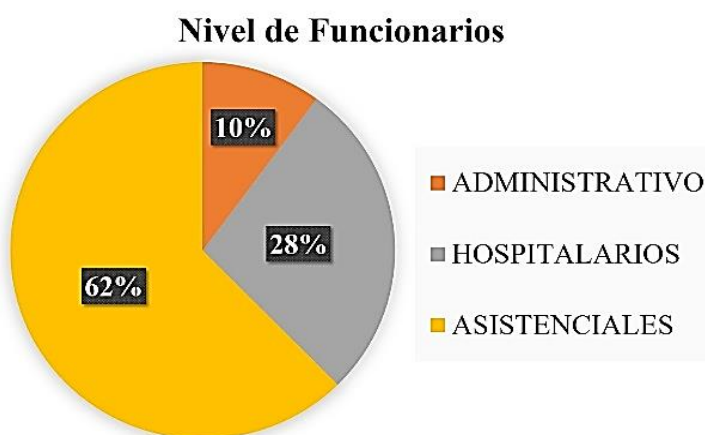


Ilustración 2. Nivel de funcionarios Por Aranguren & Lozano, 2019

En la tabla e ilustración No.3, se presenta el análisis frecuencial descriptivo del nivel de los funcionarios que laboran en la Clínica del Sistema Nervioso Renovar LTDA sede de Villavicencio. En la misma se indica que el 62% del total de ellos ejercen funciones de asistenciales. Seguido del 25% que se corresponden a labores hospitalarias y el menor de ellos con el 10% que ejercen funciones administrativas.

Análisis descriptivo de la variable Inteligencia Emocional (I.E)

Tabla 4. Análisis descriptivo de la escala Inteligencia Emocional.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
AUTOCONTROL					
AUTOCONOCIMIENTO					
AUTOESTIMA					
AUTOMOTIVACIÓN					
EMPATÍA					
RELACIÓN CON LOS DEMÁS					
COMUNICACIÓN					
TOTAL I.E				286,96	27,159
N válido (por lista)					

NOTA: Descripción del análisis descriptivo de medidas de tendencia central de la variable Inteligencia Emocional (IE). Por Aranguren & Lozano, 2019

En la Tabla 4, se indica el análisis descriptivo de medidas de tendencia central de la variable Inteligencia Emocional (IE), en la que se indica una media de 286,96, que, bajo lo establecido en las escalas de interpretación, la inteligencia emocional del personal que labora en la clínica del sistema Nervioso Renovar LTDA sede de Villavicencio, estos se encuentran en un nivel de IE media.

Asimismo, se observa que el valor de la desviación estándar de 27,159 hace variar la media entre 257,891 y 312,209, corroborando la IE de los trabajadores en un nivel medio. En el análisis de las subcategorías, se puede indicar que la que obtuvo mayor Media fue la de relación con los demás con un valor de 53,03 y la de menor media se correspondió a la subcategoría empatía con un valor de 29,15.

A continuación, se presentan los gráficos que presentan el comportamiento de las medias en cada una de las subcategorías que midieron a la variable IE.

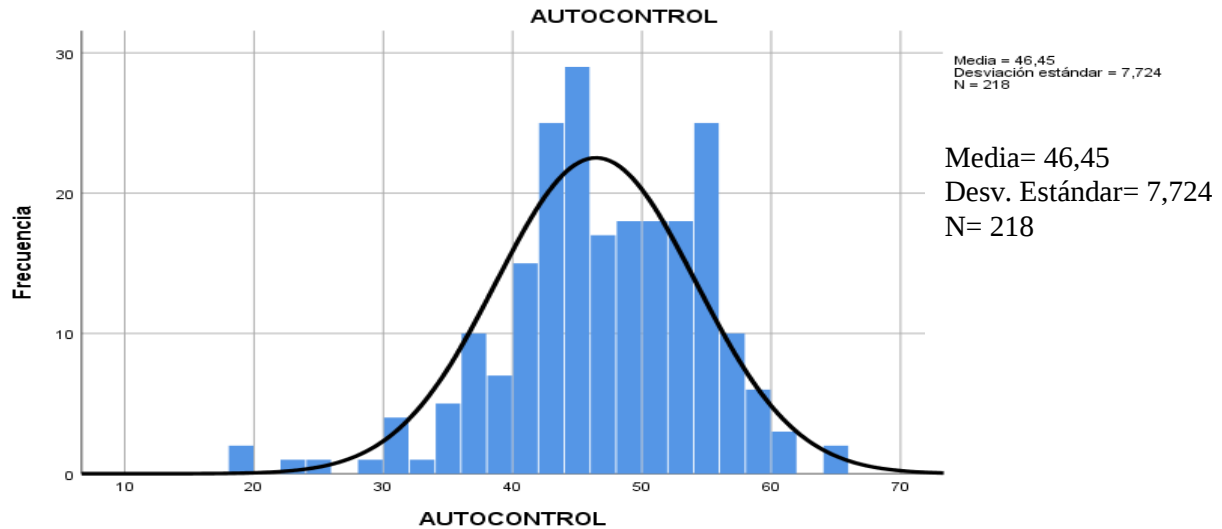


Ilustración 3. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría autocontrol. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la ilustración 3, se indica la distribución de los datos que calcularon la media para la subcategoría Autocontrol, en la que se indica un valor de la media de 46,45 con una desviación estándar de 7,728 que hace variar la media entre 54,178 y 38,722. En el análisis de la subcategoría, se puede indicar que un alto porcentaje de los sujetos investigados se concentran alrededor de la media. Asimismo, se puede indicar que solo 2 personas obtuvieron una puntuación mínima de 19 puntos y la máxima fue puntuación fue de 64.

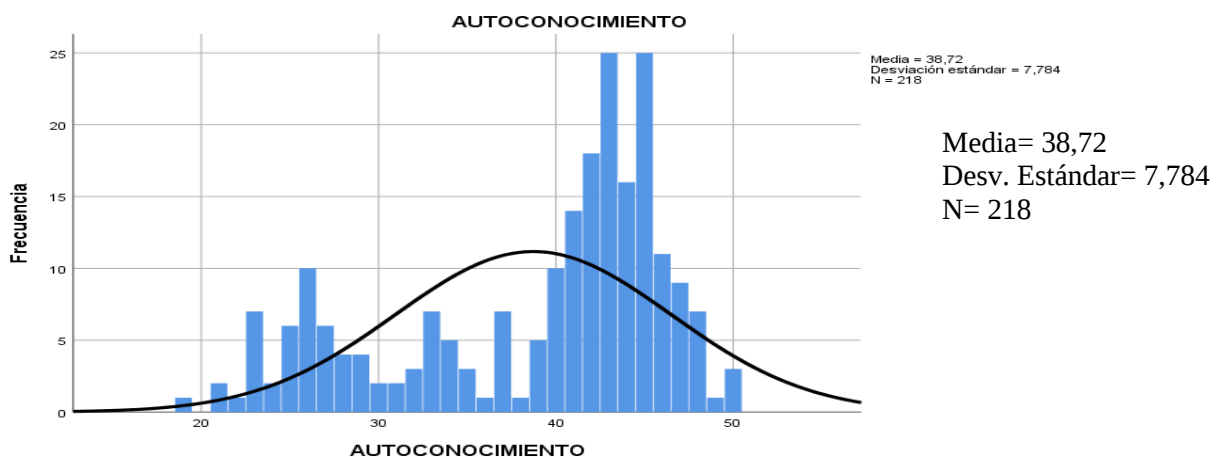


Ilustración 4. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría Autoconocimiento. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la ilustración 4, se indica la distribución de los datos que calcularon la media para la subcategoría Autoconocimiento, en la que se indica un valor de la media de 38,72 con una

desviación estándar de $\square 7,784$ que hace variar la media entre 46,504 y 30,936. En el análisis de la subcategoría, se puede indicar una alta concentración entre los puntajes 40-45 y una misma tendencia más dispersa entre los puntajes 26 a 40.

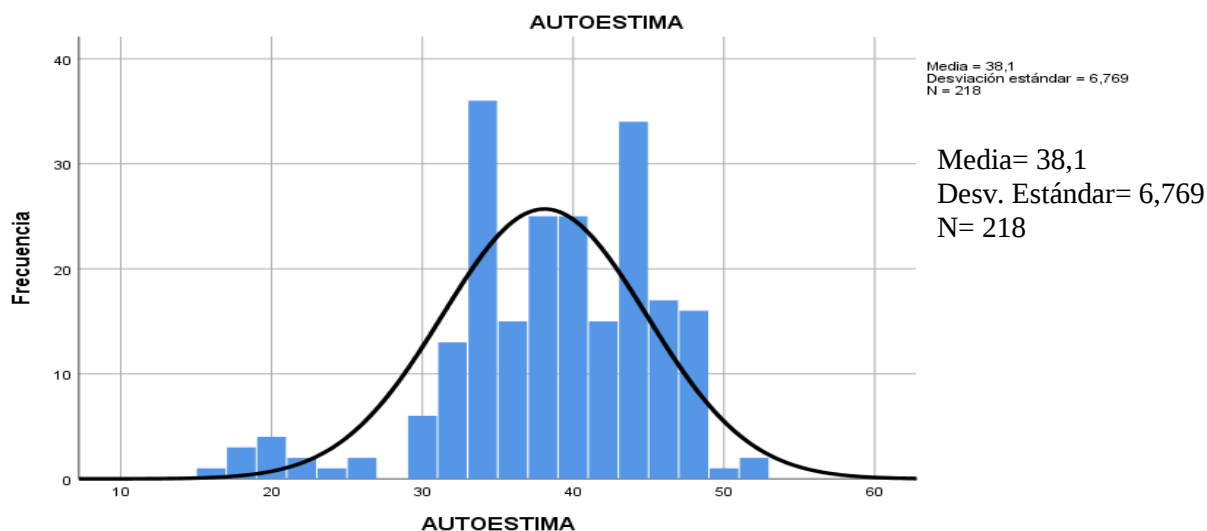


Ilustración 5. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría Autoestima. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la ilustración 5, se indica la distribución de los datos que calcularon la media para la subcategoría Autoestima, en la que se indica un valor de la media de 38,1 con una desviación estándar de $\square 6,69$ que hace variar la media entre 44,79 y 31,41. En el análisis de la subcategoría, se puede indicar una marcada concentración de los datos entre los puntajes 33-40 y 40 a 45, siendo muy variable las distribuciones de los puntos evidenciándose una muy no clara distribución de los datos. Se destaca el hecho en la cual solo 1 persona obtuvo una puntuación mínima de 16 puntos y la máxima fue puntuación fue de 64.

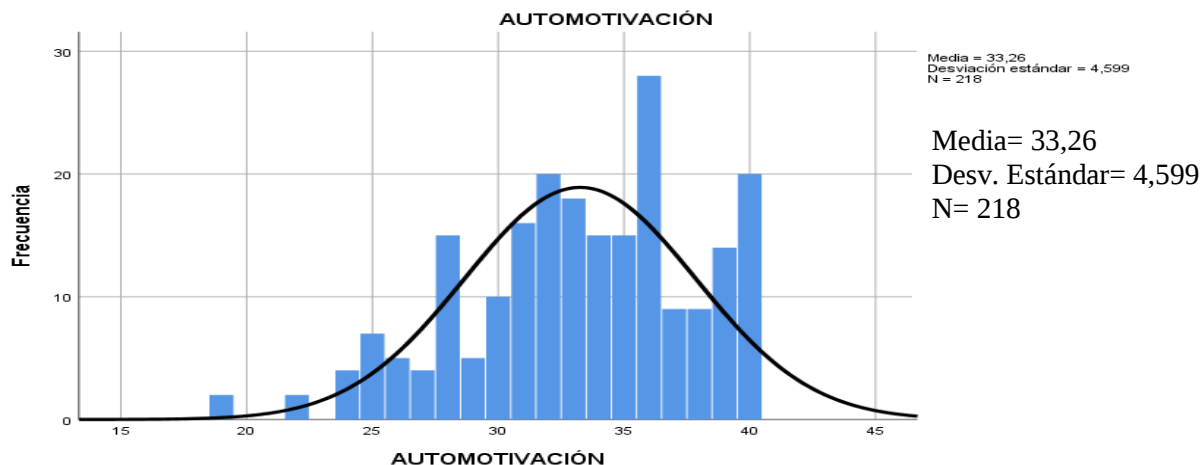


Ilustración 6. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría Automotivación. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la ilustración 6, se indica la distribución de los datos que calcularon la media para la subcategoría Automotivación, en la que se indica un valor de la media de 33,26 con una desviación estándar de 4,599 que hace variar la media entre 37,859 y 28,661. En el análisis de la subcategoría, se puede indicar una marcada concentración de los datos entre los puntajes 32-36 y 39 a 40, siendo muy variable las distribuciones de los puntos evidenciándose una muy no clara distribución de los datos. Se destaca el hecho en la cual solo 2 personas obtuvieron una puntuación mínima de 19 puntos.

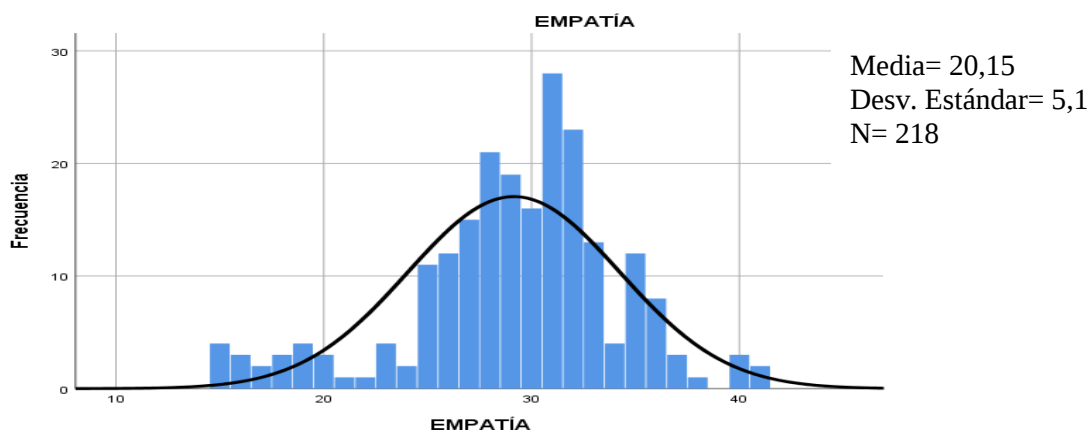


Ilustración 7. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría Empatía. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la ilustración 7, se indica la distribución de los datos que calcularon la media para la subcategoría Empatía, en la que se indica un valor de la media de 20,15 con una desviación

estándar de $\pm 5,1$ que hace variar la media entre 25,25 y 15,05. En el análisis de la subcategoría, se puede indicar una marcada concentración de los datos entre los puntajes 29 y 32. Se destaca el hecho en la cual solo 4 personas obtuvieron una puntuación mínima de 15 puntos, solo dos puntuaron 41 puntos.

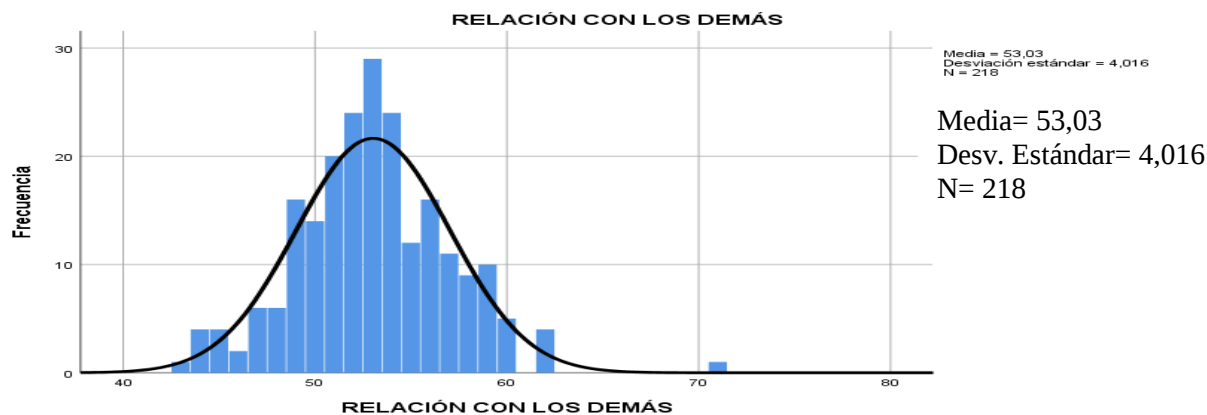


Ilustración 8. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría Relación con los demás. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la ilustración 8, se indica la distribución de los datos que calcularon la media para la subcategoría Relación con los demás, en la que se indica un valor de la media de 53,03 con una desviación estándar de $\pm 4,016$ que hace variar la media entre 57,047 y 49,014. En el análisis de la subcategoría, se puede indicar una marcada concentración de los datos entre los puntajes 51 y 54. Se destaca el hecho en la cual solo 1 persona obtuvo una puntuación de 43 puntos y una con 71 puntos.

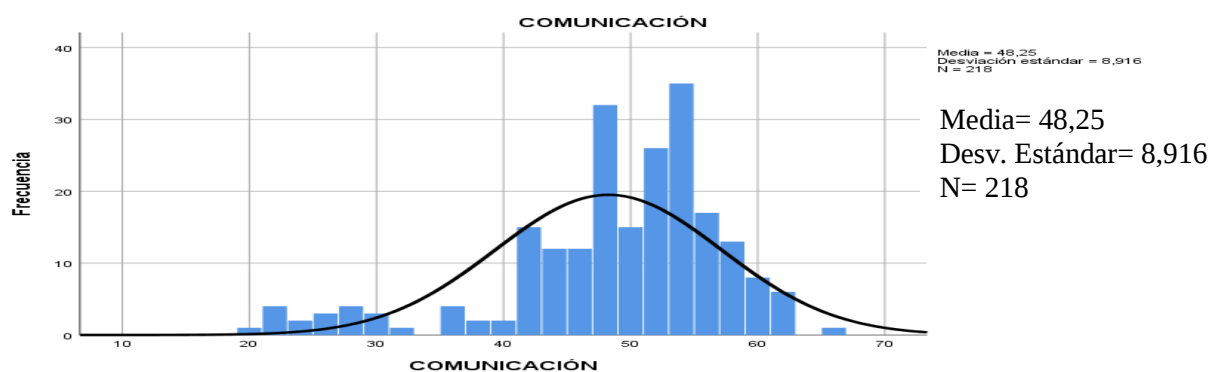


Ilustración 9. Diagrama de distribución de datos de la media en la subcategoría comunicación Por Aranguren & Lozano, 2019

En la ilustración 9, se indica la distribución de los datos que calcularon la media para la subcategoría comunicación, en la que se indica un valor de la media de 48,25 con una desviación

estándar de $\pm 8,916$ que hace variar la media entre 57,166 y 39,339. En el análisis de la subcategoría, no existe una clara distribución entre las puntuaciones obtenidas por los sujetos investigados, pues se indica una ligera tendencia entre los valores 47 al 50 y del 51 a 54. Se destaca el hecho en la cual solo una (1) persona obtuvo una puntuación de 20 puntos y (1) una con 65 puntos.

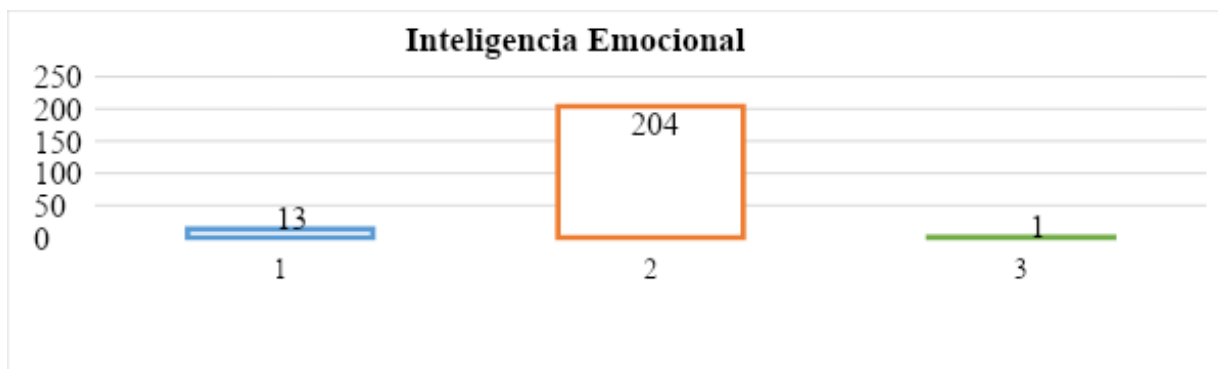


Ilustración 10. Comportamiento Frecuencial en la Escala del Cuestionario de Inteligencia Emocional. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la ilustración 10, se presenta el comportamiento de los datos que evaluaron los tres niveles de la Inteligencia Emocional (I.E) en los trabajadores de la clínica Renovar, en la misma se observa una tendencia de repuestas entre los puntajes del nivel medio de IE. En la misma se indica que 13 trabajadores se evaluaron en el nivel bajo, 204 en el nivel medio y solo 1 en el nivel alto con 371 puntos. Con base en lo expuesto, este comportamiento frecuencial coincide con el análisis de las medias de la variable.

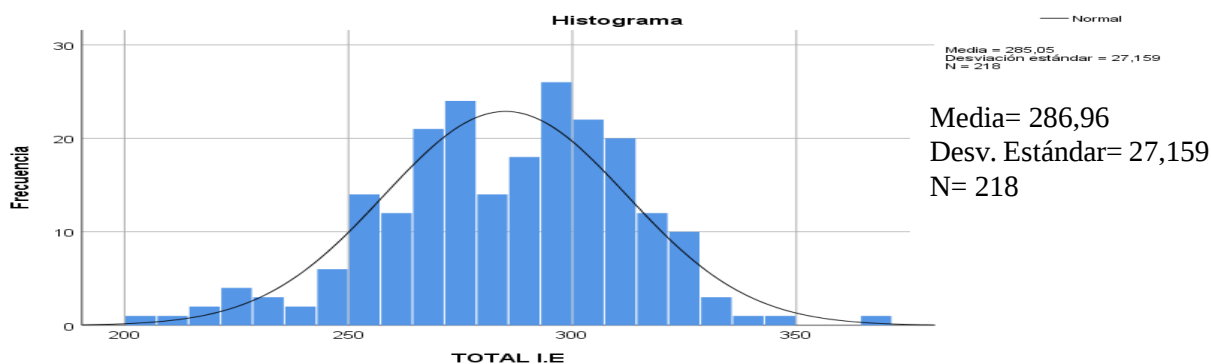


Ilustración 11. Histograma de los datos de la variable Inteligencia Emocional Por Aranguren & Lozano, 2019

En la ilustración 11. se presenta la distribución frecuencial de los datos aportados por la población alrededor de la media, en la que se indica como tendencia mínima es de 218 y la máxima de 349, lo cual quiere decir que posiblemente hay una aproximación a la media.

Análisis descriptivo de la variable Clima Organizacional (CLO)

Tabla 5. Análisis descriptivo Estadístico del Clima Organizacional.

ESTADÍSTICO DESCRIPTIVOS						
Promedio de las Subcategorías	N	obtenido según el promedio	MÍNIMO	MÁXIMO	PROMEDIO	DESV. DESVIACIÓN
AUTONOMÍA (3.9)	218	158	2,33	5,00	4,40	,59747
COHESIÓN (3.6)	218	165	2,00	5,00	4,41	,85315
CONFIANZA (3.3)	218	180	1,60	5,00	4,19	,75220
PRESIÓN (3.1)	218	153	2,00	5,00	3,56	,51119
APOYO (3.4)	218	170	2,00	5,00	4,37	,85581
RECONOCIMIENTO (2.9)	218	170	1,50	5,00	4,07	,96407
EQUIDAD (3.0)	218	184	1,25	5,00	3,62	,56900
INNOVACION (3.2)	218	173	1,00	5,00	3,81	,64387
PROMEDIO	218	218	3,15	5,00	4,04	0,71375

NOTA: Resultados del estudio realizado a los trabajadores de la Clínica Renovar LTDA. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la Tabla 5, se indica el análisis descriptivo de medidas de tendencia central de la variable Clima Organizacional (CLO), en la que se indica una media de 4,04, que bajo lo establecido en el baremo establecido se ubicó en un clima organizacional alto entre el personal que labora en la clínica del sistema Nervioso Renovar LTDA sede de Villavicencio, estos se encuentran en un nivel de IE media.

Asimismo, se observa que el valor de la desviación estándar de $\sqrt{0,71375}$ hace variar la media entre 4,75375 y 3,32625, corroborando que existe un CLO alto entre los trabajadores de la clínica. En el análisis de las subcategorías, se puede indicar que la cohesión presenta la mayor media con el 4,41 y la de menor media se correspondió a la presión con un valor de 3,56.

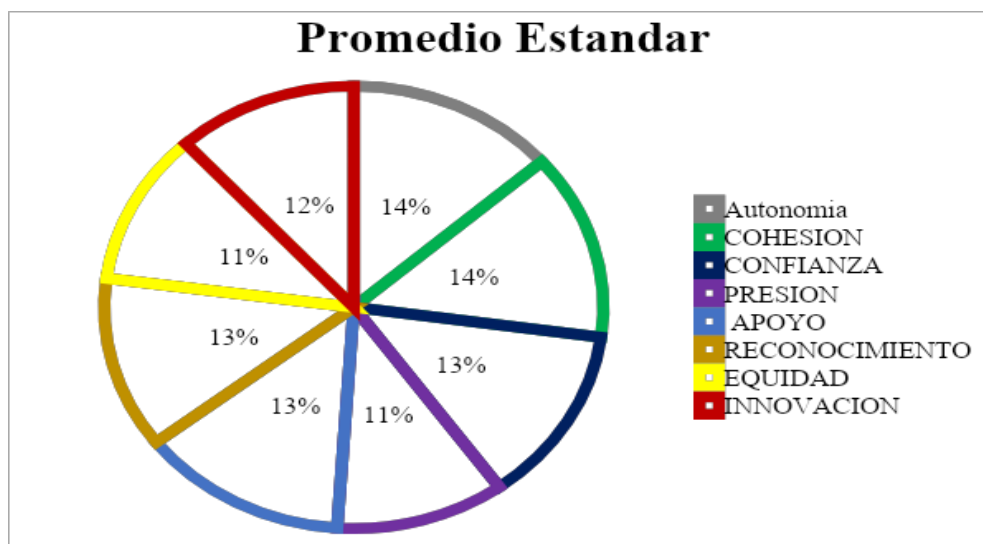


Ilustración 12. Comportamiento Frecuencia en las subcategorías del CLO. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la ilustración 12, se observa que la subcategoría con mayores frecuencias autonomía y cohesión con el 14% por igual respectivamente. Seguidas de las subcategorías confianza y apoyo con el 13% de los datos. El menor porcentaje se correspondió a las subcategorías presión y equidad con solo el 11% de las repuestas.

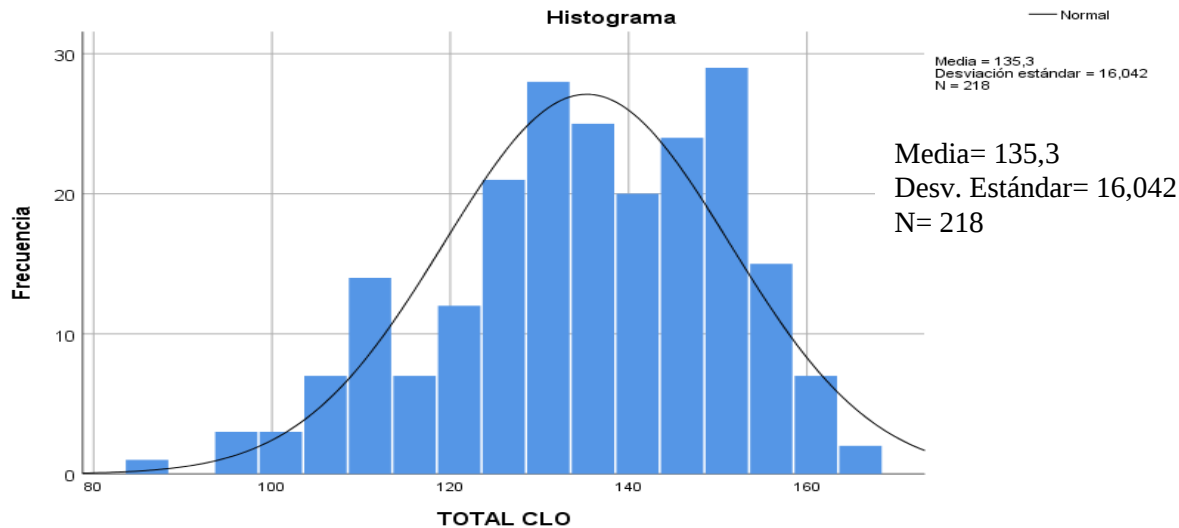


Ilustración 13. Histograma de los datos de la variable Clima Organizacional. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la ilustración 13 se presenta la distribución frecuencial de los datos aportados por la población alrededor de la media con un valor de 135, en la que se indica como tendencia mínima es de 94 y la máxima de 166, lo cual quiere decir que posiblemente hay una aproximación a la media.

Prueba de Normalidad de los datos

Tal vez el método más recomendable para el caso en que $F(x)$ es una distribución continua es el método para una muestra de Kolmogórov-Smirnov. Consiste en una prueba de hipótesis en el que la hipótesis nula afirma que los datos sí se ajustan a la distribución $F(x)$ y la hipótesis alterna establece que no se ajustan. En la que se rechaza la hipótesis nula si los datos obtenidos en la prueba son mayores que el valor de tabla para el nivel de confianza y el tamaño de muestra que se estén considerando.

Tabla 6. Prueba de normalidad del total de Inteligencia Emocional y el total de Clima Organizacional

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
TOTAL I. E	,064	218	,031
TOTAL CLO	,071	218	,009

Continuación de tabla 6.

a. Corrección de significación de Lilliefors

NOTA: Resultados del estudio realizado a los trabajadores de la Clínica Renovar LTDA. Por Aranguren & Lozano, 2019

Según los datos arrojados en la prueba de normalidad, se puede evidenciar que no existe normalidad en el total de los datos en cada variable, ya que la significancia en la inteligencia emocional arrojó 0,031 y en el clima organizacional 0,009, lo cual viene estando por debajo de 0,05, permitiendo evidenciar que se acepta la hipótesis nula para cada una de las variables estudiadas.

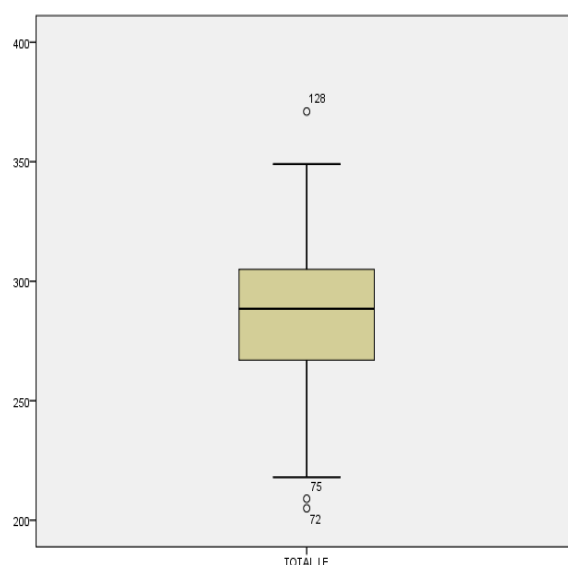


Ilustración 14. Caja de bigotes del total de inteligencia emocional. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la Caja-Bigotes, presenta de forma visual las características de la distribución de los datos que midieron la Variable Inteligencia Emocional, en la que se puede observar la dispersión de los datos que la midieron.

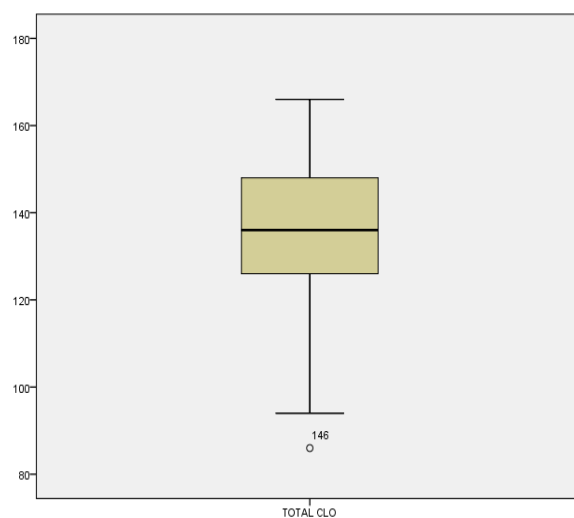


Ilustración 15Caja de bigotes del total del Clima Organizacional. . Por Aranguren & Lozano, 2019

En la Caja-Bigotes, se presenta de forma visual las características de la distribución de los datos que midieron la Variable Clima Organizacional, en la que se puede observar la dispersión de los datos que la midieron.

Análisis correlacional entre las variables I.E Y CLO

Para la correlación entre las variables se utilizó la prueba estadística no paramétrica Chi cuadrado de Pearson una vez corroborado que los datos, posterior a la prueba de normalidad, no siguen una distribución de normalidad entre estos, lo que se consideran datos no paramétricos.

Tabla 7. Análisis de correlación Chi – cuadrado de Pearson entre las variables IE y el CLO

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5921,602 ^a	5504	,000
Razón de verosimilitud	1258,578	5504	1,000
Asociación lineal por lineal	3,569	1	,059
N de casos válidos	218		

Nota: a. 5655 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,00. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la tabla 7, se indica la correlación Chi cuadrado de Pearson entre las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, en l misma se observa un valor de la probabilidad calculada de $p=0,000$, indicando que está por debajo del valor establecido $p=0,05$, lo que implica que existe una relación de dependencia entre ambas variables, en la que se concluye que el clima organizacional en la clínica evaluada está siendo afectada por la inteligencia emocional de sus trabajadores, rechazándose la hipótesis nula del trabajo y aceptando la alternativa de H1.

Tabla 8. Análisis de correlación Chi – cuadrado de Pearson de las variables IE y CLO entre los funcionarios que laboran en la Clínica del sistema Nervioso Renovar LTDA sede de Villavicencio.

Correlaciones				
NIVEL DE FUNCIONARIOS			TOTAL I. E	TOTAL CLO
ADMINISTRATIVO	TOTAL I.E	Correlación de Pearson	1	-,009
		Sig. (bilateral)		,968
		N	22	22
	TOTAL CLO	Correlación de Pearson	-,009	1
		Sig. (bilateral)	,968	
		N	22	22
HOSPITALARIOS	TOTAL I.E	Correlación de Pearson	1	,312*
		Sig. (bilateral)		,015
		N	60	60
	TOTAL CLO	Correlación de Pearson	,312*	1
		Sig. (bilateral)	,015	
		N	60	60
ASISTENCIALES	TOTAL I.E	Correlación de Pearson	1	,028
		Sig. (bilateral)		,743
		N	136	136
	TOTAL CLO	Correlación de Pearson	,028	1
		Sig. (bilateral)	,743	
		N	136	136

NOTA*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). . Por Aranguren & Lozano, 2019

En la Tabla 8 se presenta el análisis Chi – cuadrado de Pearson de las variables IE y CLO entre los funcionarios que laboran en la Clínica del sistema Nervioso Renovar LTDA sede de Villavicencio, en la que se indica que solo en el nivel hospitalario se da una posible correlación débil de 0,312 con una baja significancia de 0,015.

Correlaciones ^a

[illegible]

[illegible]

Tabla 9. Continuación

C O M U N I C A C I Ó N	Correlación de Pearson	,638**	,279*	,534**	,402**	,283*	,238	-,016	,361**	,066	1	,263*
	Sig. (bilateral)	,000	,031	,000	,001	,028	,067	,903	,005	,618		,042
R E C O R D E N T E	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
C O M U N I C A C I Ó N	Correlación de Pearson	,229	,094	,240	,398**	,113	,500**	-,181	,423**	,349**	,263*	1
	Sig. (bilateral)	,078	,476	,065	,002	,390	,000	,166	,001	,006	,042	
C O M U N I C A C I Ó N	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

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

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

a. NIVEL DE FUNCIONARIOS = HOSPITALARIOS

NOTA: Resultados del estudio realizado a los trabajadores de la Clínica Renovar LTDA. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la tabla 9 a nivel hospitalario se evidencia unas posibles correlaciones entre la variable inteligencia Emocional y clima organizacional. Por ejemplo, entre comunicación-reconocimiento, autoestima-confianza, automotivación-apoyo, empatía –innovación, empatía-cohesión, automotivación-equidad, autoestima-cohesión, autocontrol-cohesión; autocontrol-confianza; autocontrol-equidad; autoestima-equidad; empatía-equidad; automotivación-cohesión y automotivación-Innovación. A continuación, se destaca las posiblemente correlaciones significativas entre autoestima-cohesión de 0,544 ** con una significancia de 0,000; Autocontrol-

Cohesión de 0,529** con una significancia de 0,000; Automotivación-Equidad con una posible correlación negativa -0,524** con una significancia de 0,000.

Tabla 10. Análisis de correlación Chi – cuadrado de Pearson de las dimensiones que evaluaron las variables IE y CLO de los trabajadores a nivel asistenciales de la Clínica del sistema Nervioso Renovar LTDA sede de Villavicencio.

		Correlaciones ^a							
		Autocontrol	Reconocimiento	Autoestima	Autonomía	Comunicación	Equidad	Confianza	Innovación
AUTOCORRELACIÓN DE IE	Correlación de Pearson	1	-,226**	-,276**	-,084	,628**	,066	-,016	,012
	Sig. (Bilateral)		,008	,001	,332	,000	,444	,856	,893
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
	Correlación de Pearson	-,226**	1	-,046	,084	-,123	,275**	,073	,298**
	Sig. (Bilateral)	,008		,593	,330	,154	,001	,399	,000
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
	Correlación de Pearson	-,276**	-,046	1	,221**	-,128	-,085	,056	-,064
	Sig. (Bilateral)	,001	,593		,010	,138	,325	,515	,458
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
AUTOCORRELACIÓN DE CLO	Correlación de Pearson	-,084	,084	,221**	1	-,136	,077	-,122	,093
	Sig. (Bilateral)	,332	,330	,010		,113	,372	,158	,283
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
	Correlación de Pearson	,628**	-,123	-,128	-,136	1	,380**	,233**	,301**
	Sig. (Bilateral)	,000	,154	,138	,113		,000	,006	,000
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
	Continuación de Tabla 10.								
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
	Continuación de Tabla 10.								

Tabla 10. Continuación

E	Correlación	,066	,275**	-,085	,077	,380**	1	,305**	,615**
Q	De Pearson								
U	Sig.	,444	,001	,325	,372	,000		,000	,000
I	(Bilateral)								
D									
A	N	136	136	136	136	136	136	136	136
D									
C	Correlación	-,016	,073	,056	-,122	,233**	,305**	1	,179*
O	De Pearson								
N	Sig.	,856	,399	,515	,158	,006	,000		,037
FI	(Bilateral)								
A									
N									
Z	N	136	136	136	136	136	136	136	136
A									
I	Correlación	,012	,298**	-,064	,093	,301**	,615**	,179*	1
N	De Pearson								
N	Sig.	,893	,000	,458	,283	,000	,000	,037	
O	(Bilateral)								
V									
A									
C	N	136	136	136	136	136	136	136	136
I									
Ó									
N									

** . La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

*. La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,05 (Bilateral).

a. NIVEL DE FUNCIONARIOS = ASISTENCIALES

NOTA: Resultados del estudio realizado a los trabajadores de la Clínica Renovar LTDA. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la tabla 10 a nivel asistencial se evidencia unas posibles correlaciones entre la variable inteligencia Emocional y clima organizacional. Por ejemplo, entre Autocontrol-Reconocimiento, Autoestima-Autonomía, Comunicación-Equidad, comunicación-Confianza y Comunicación-Innovación. A continuación, se destaca las posiblemente correlaciones significativas Comunicación-Equidad de 0,380** con una significancia de 0,000 y Autoestima-Autonomía de 0,221 con una significancia de 0,010.

Tabla 11. Análisis de correlación Chi – cuadrado de Pearson de las dimensiones que evaluaron las variables IE y CLO de los trabajadores a nivel administrativo de la Clínica del sistema Nervioso Renovar LTDA sede de Villavicencio

Correlaciones ^a		AUTOMOTIVACIÓN	COHESIÓN	EQUIDAD
AUTOMOTIVACIÓN	Correlación de Pearson	1	,425*	,427*
	Sig. (bilateral)		,049	,047
	N	22	22	22
COHESIÓN	Correlación de Pearson	,425*	1	,526*
	Sig. (bilateral)	,049		,012
	N	22	22	22
EQUIDAD	Correlación de Pearson	,427*	,526*	1
	Sig. (bilateral)	,047	,012	
	N	22	22	22

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

a. NIVEL DE FUNCIONARIOS = ADMINISTRATIVO

NOTA: Resultados del estudio realizado a los trabajadores de la Clínica Renovar LTDA. Por Aranguren & Lozano, 2019

En la tabla 11 se evidencia a nivel administrativo una posible correlación significativa débil entre Automotivación-Cohesión de 0,425* con una significancia de 0,049 y Automotivación-Equidad de 0,427* con una significancia de 0,047.

Capítulo VI

Discusión de los Resultados

La discusión de los resultados de la investigación se presenta confrontando los hallazgos encontrados posteriores a la aplicación de los instrumentos con las distintas teorías que se manejaron acerca de las variables Inteligencia Emocional y Clima organizacional.

Se pudo evidenciar en el estudio de normalidad de los datos, en cada una de las variables estudiadas, que no siguen una distribución de normalidad, dado que los valores calculados se ubicaron por debajo del valor establecido, implicando un rechazo de la hipótesis nula planteada en el trabajo.

El estudio de la correlación entre las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, se realizó a través de la prueba estadística no paramétrica Chi cuadrado de Pearson, una vez corroborado que los datos no siguen una distribución de normalidad entre estos. Es de indicar, que los datos aportados por la prueba del estadístico Chi cuadrado de Pearson, con un valor de 0,0000, están muy por debajo del valor de la probabilidad establecida de $p=0,05$, implicando que existe una relación de dependencia entre ambas variables, permitiendo rechazar la hipótesis H_0 . Al respecto, Romero (2016) indica que hoy en día la inteligencia emocional juega un papel importante en las organizaciones, esto debido a que consideran fundamental que los trabajadores puedan resolver problemas lógicos y emocionales que se han de presentar en su contexto organizacional, obteniendo como resultado una persona exitosa tanto a nivel emocional como intelectual.

Asimismo, los resultados permiten coincidir con Villarreal y Lozada (2017) al inferir que la influencia de la inteligencia emocional sólo se ejerce cuando se evalúa a partir de un todo y funciona como una estructura cuya suma de sus partes predispone favorable o desfavorablemente en el clima de la organización.

En contraste con lo expuesto, se encontró una investigación realizada por Arredondo (2008), en donde se halló que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, descubrieron que la inteligencia participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo con sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

La inteligencia emocional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda sede Villavicencio, se evaluó en un 94% (204) con un nivel medio, el 5,96% (13) se evaluaron con un nivel bajo de inteligencia emocional y solo el 0,04% que represento un trabajador del total logro un nivel de Inteligencia Emocional alto. Lo expuesto, permitió percibir que el nivel medio de IE que predominó en los resultados, encontró su correspondencia con las categorías; relaciones con los demás, comunicación y autocontrol, lo cual permite deducir la existencia de una estabilidad emocional entre los trabajadores, esto se explica a través del modelo planteado por Goleman (1995), el cual habla de la importancia del control de nuestras emociones a fin de que se expresen de forma apropiada y el arte de saber entablar buenas relaciones con los demás, para que así mismo pueda existir una comunicación asertiva.

Por otro lado, existe coherencia entre los resultados expuestos por Shemueli (2005), al mencionarse que deben dejarse de lado el marco psicométrico y explorar los indicadores personales y ambientales posiblemente involucrados en la IE, en la cual las teorías proveen importantes retos para la realización de estudios futuros y su maduración conceptual.

El clima organizacional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la clínica renovar, posterior a los resultados encontrados se constató que las subcategorías que lograron evaluarse con un nivel alto fueron las de cohesión y autonomía con un 14% del total de los casos, lo cual favorece el clima organizacional de la empresa. Sin embargo, estos resultados contraponen la posición de Brunet (1987) quien argumenta que para que exista un buen clima organizacional los procesos organizacionales deben darse en conjunto, y entre los resultados de la investigación se indica que la presión y la equidad se da solo en el 11% de los casos, implicando que la estructura organizacional de la Clínica no se están manejando de forma adecuada, lo que permite afirmar que la evaluación del Clima Organizacional se puede ubicar en términos de una evaluación medianamente aceptada. Por otro lado, el mismo autor indica que aspectos tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización, pudieran estar haciendo inferencia con la evaluación del clima organizacional entre los trabajadores de la clínica. Por el contrario, Likert (1968) establece que el clima organizacional depende de los comportamientos y condiciones de los administrativos de la organización. Así mismo, afirma que el clima organizacional está determinado, desde las percepciones que tiene el individuo frente a la posición

jerárquica, salario, actitudes y niveles de satisfacción, aspectos que pueden estar presentes, entre los trabajadores investigados.

Las correlaciones evaluadas entre las subcategorías de inteligencia emocional y clima organizacional en el nivel hospitalario, permitieron indicar correlaciones fuertes entre las subcategorías autoestima y cohesión con una correlación de 0,544 con una significancia de 0,000, autocontrol y cohesión con una correlación de 0,529 con significancia de 0,000 y automotivación con equidad, con una correlación de -0,525 y significancia de 0,000, observando que la subcategoría cohesión es la que más se repite. Según estudios realizados la cohesión es favorable para una organización ya que ayuda a saber llevar un buen clima organizacional, proporcionando mayor satisfacción laboral, mayor productividad y una comunicación asertiva en las relaciones interpersonales. Balaguer, Castillo, Moreno, Garrigues & Soriano, 2004 Citado por (Paredes, 2013). Estos resultados, permiten deducir que una mejor inteligencia emocional en los 60 trabajadores del nivel hospitalario mejor será el clima organizacional, viéndose reflejado positivamente para la clínica renovar LTDA sede Villavicencio, ya que puede existir un mejor desempeño organizacional.

Las correlaciones evaluadas entre las subcategorías de inteligencia emocional y clima organizacional en el nivel de los trabajadores asistenciales, se indican entre las subcategorías: Autocontrol-Reconocimiento, Autoestima-Autonomía, Comunicación-Equidad, comunicación-Confianza y Comunicación-Innovación correlaciones significativas entre Comunicación-Equidad de 0,380** con una significancia de 0,000 y Autoestima-Autonomía de 0,221 con una significancia de 0,010. Estos resultados permiten considerar en el Clima Organizacional de la institución, la posición de Sierra (2011), al exponer que existe una amplia relación entre la salud ocupacional y el clima organizacional, tal como lo demuestra un estudio realizado en la Universidad del bosque, en la que se indica la relación entre estos dos fenómenos, enmarcándolos en conceptos como la ergonomía de los factores humanos, riesgos psicosociales, salud-trabajo y estrés laboral, enfatizando en el clima organizacional como factores de riesgo psicosocial, y que tal vez no están contemplados en la institución estudiada, lo que pudiera estar afectando la inteligencia emocional de sus trabajadores. Por otro lado, cabe mencionar para el cumplimiento de parte con lo propuesto en el Art. 54 y 55 en la Constitución Política de Colombia (1991), que es obligación de los empleadores garantizar un trabajo acorde a las condiciones de salud del empleado.

Las correlaciones evaluadas entre las subcategorías de inteligencia emocional y clima organizacional en el nivel de los trabajadores administrativos que laboran en la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda. Sede Villavicencio, destacaron posible correlación significativa débil entre Automotivación-Cohesión de $0,425^*$ con una significancia de $0,049$ y Automotivación-Equidad de $0,427^*$ con una significancia de $0,047$, estos resultados reflejan coincidencias con los obtenidos en la investigación realizada por De Pelekais y Tirado (2006), en la que los sujetos quienes fueron encuestados, manifestaron que asumen la regulación emocional ellos mismos orientando su acción hacia una responsabilidad aceptada, confiando en el manejo de capacidad emocionales que permitan estar abiertos a la transformación de ideas modernas.

Así como inferir que aquellos en altos mandos de la clínica evaluada no poseen una condición de empatía con sus subordinados, compañeros de trabajo, se manifiesta finalmente que la subcategoría de equidad y cohesión que se ven afectada por la automotivación o viceversa, de acuerdo a los resultados de las correlaciones entre ambas.

Capítulo VII

Conclusiones

Las conclusiones del estudio atienden los objetivos propuestos en la investigación y su relación con los resultados obtenidos, entre las que se pueden mencionar:

En el estudio de la prueba de normalidad, se pudo evidenciar que no existe normalidad en el total de los datos en cada una de la variable, ya que la significancia en la inteligencia emocional arrojó 0,031 y en el clima organizacional 0,009, lo cual viene estando por debajo de 0,05, permitiendo caracterizar los datos como no paramétricos.

Se determinó que existe una relación significativa de dependencia entre las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, implicando que la Inteligencia Emocional de los trabajadores investigados está afectando el Clima Organizacional en la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda. Sede Villavicencio.

La inteligencia emocional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda sede Villavicencio, se evaluó con un nivel medio en el 94% del total de los trabajadores investigados, con predominancia de las subcategorías relaciones con los demás, comunicación y autocontrol.

El clima organizacional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la clínica renovar, posterior a los resultados encontrados se constató que las subcategorías que solo lograron evaluarse con un nivel alto fueron las de cohesión y autonomía con un 14% del total de los casos, lo cual favorece de forma parcial el clima organizacional de la empresa.

Las correlaciones evaluadas entre las subcategorías de inteligencia emocional y clima organizacional en el nivel hospitalario, permitieron indicar correlaciones fuertes entre las subcategorías autoestima y cohesión, autocontrol y cohesión y automotivación con equidad, con predominancia de la subcategoría cohesión.

Las correlaciones evaluadas entre las subcategorías de inteligencia emocional y clima organizacional en el nivel de los trabajadores asistenciales, permitieron indicar correlaciones significativas entre Comunicación-Equidad y Autoestima-Autonomía dejando excluidas el resto de las subcategorías, lo que viene a profundizar la relación de dependencia entre ambas variables.

Las correlaciones evaluadas entre las subcategorías de inteligencia emocional y clima organizacional en el nivel de los trabajadores administrativos que laboran en la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda. Sede Villavicencio, destacaron una correlación significativa débil entre Automotivación-Cohesión y Automotivación-Equidad, indicando que la automotivación es un factor que incide en la cohesión y equidad entre los trabajadores de la institución, lo que pudiera estar incidiendo en el desarrollo de un buen clima organizacional.

Capítulo VIII

Aporte, Limitaciones y Recomendaciones

Posterior a los resultados y conclusiones de la investigación se recomienda.

Realizar campañas internas en la institución acerca de las bondades del buen uso de la inteligencia emocional, en cada una de las actividades que se realizan durante sus jornadas de trabajos.

Promover el buen uso de las subcategorías de equidad y cohesión, entre los trabajadores, para lograr alcanzar niveles elevados del clima organizacional en los espacios laborales de la clínica estudiada.

Diseñar y colocar de forma visibles la importancia del buen manejo de la Inteligencia Emocional para contribuir al bienestar individual y colectivo del entorno organizacional.

Dictar talleres motivacionales relacionados con las subcategorías de automotivación y empatía, que presentaron mayor dificultad entre los trabajadores en relación con la Inteligencia Emocional y las subcategorías presión y equidad para con el clima organizacional.

Atender las normativas gubernamentales contempladas en las instancias legales que favorezcan la salud ocupacional de los trabajadores en pro de lograr en la institución estudiada un buen clima organizacional.

En los resultados de esta investigación pueden servir de apoyo a futuras investigaciones en el campo de la psicología, específicamente para el estudio de las variables IE y CLO.

Para evitar los sesgos de tipo personal y laboral al momento de solicitar la información a los sujetos de investigación a través del establecimiento de un contacto previo entre los investigadores e investigados para explicar el uso netamente académico de los resultados aportados.

Finalmente, elevar los resultados de esta investigación a los gerentes de la Clínica del sistema Nervioso Renovar Ltda sede Villavicencio, con la finalidad de considerarlos en sus futuras tomas de decisiones para mejorar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima organizacional que se maneja en dicha institución.

Referencias bibliográficas.

- Arias, F (2006), Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Caracas: Editorial Epísteme. Recuperado de: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arnoletto, E. (2009). Cultura, Clima Organizacional y Comportamiento Humano en las Organizaciones. Folletos Gerenciales, 13(1): pags.1-17. Recuperado de: https://www.academia.edu/1308542/CULTURA_CLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_COMPORTAMIENTO_HUMANO_EN_LAS_ORGANIZACIONES
- Arredondo, D. (2008). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto (Tesis de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3275/Arredondo_bd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balaguer, I., Castillo, I., Moreno, Y., Garrigues, V. y Soriano, L. (2004). El clima motivacional y la cohesión en equipos de fútbol. Encuentros en Psicología Social, 2(1), págs.152-156.
- Balestrini, M (2006). Introducción a la Investigación Pedagógica. México: McGraw – Hill. Interamericana Editores, S.A
- Bar-On, R. (1997). El inventario de inteligencia emocional: Una prueba de inteligencia emocional. Toronto: Multi-Health Systems University, Boston. Recuperado de: http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/BarOn_extracto-web.pdf
- Beck, A., Haigh, E. (2014). The Generic Cognitive Model. Clin. Psychol, 10, 1-24. Trad. Español Roca. University of Pennsylvania. Recuperado de: <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Modelo%20cognitivo%20generico%20de%20Beck.%20Traducci%C3%B3n.pdf>
- Breso, E., y Calvino, M. (2010). La razón y la emoción en la prevención de riesgos laborales. Importancia de la Inteligencia Emocional en la selección y formación. Recuperado de: <http://pdfs.wke.es/8/2/9/9/pd0000078299.pdf>

- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas.
- Caldentey, D. (2018). Profesionales con alta inteligencia emocional, los más buscados en el área de RRHH. *Economía y Empresa*: Unirresvista. Recuperado de: <https://www.unir.net/empresa/revista/noticias/profesionales-con-alta-inteligencia-emocional-los-mas-buscados-en-el-area-de-rrhh/549203610534/>
- Cardona, R. (2010). *Diseño del programa de salud ocupacional para la empresa ladrillera Santalucía*. (Tesis de pregrado). Universidad autónoma de occidente. Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de: <https://docplayer.es/1625322-Diseno-del-programa-de-salud-ocupacional-para-la-empresa-ladrillera-santalucia-ricardo-mario-cardona-rosas.html> si
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *Innovar*, 16(28): pág.7-32. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802802.pdf>
- Chávez, N. (2007), *Introducción a la Investigación Educativa*. Maracaibo: Ars Gráfica. Recuperado de: http://virtual.urbe.edu/librotexto/370_78_CHA_1/indice.pdf
- Chiang, M., Heredia, S., Santamaría, E. (2016). Organizational Climate and Psychological Health: An Organizational Duality. *ResearchGate*, 15(1): pág.63-76. DOI: 10.15665/rde.v15i1.641
- CNNExpansión (2015, 28 de diciembre). La inteligencia emocional impulsa la productividad en las empresas. *Cable News Network Expansión*. Recuperado de: <https://cnnespanol.cnn.com/2015/12/28/la-inteligencia-emocional-impulsa-la-productividad-en-las-empresas/>
- Constitución Política de Colombia [Const]. (7 de Julio de 1991). Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>
- Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D., Uribe, A. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*. 28(2). Págs.7-17 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90920053001>
- Cornell, F. (1955). *Socially perceptive administration*. New York: Ronald Press.
- Daza, L. y Escobar A. (2012). *Capital Intelectual vs Capital Emocional: liderazgo en la organización inteligente del siglo XXI* (Tesis de grado). Universidad de la Sabana.

- Bogotá, Colombia Recuperado
<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4601/130837.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De 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 Telos*, 8(2): págs.226-288. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318557008>
- Del Psicólogo, C. (2000). Código ético del psicólogo, Colombia. Bogotá: *Revista Latinoamericana de Psicología*. 32(1). Págs. 209-225 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80532121.pdf>
- Descartes, R. (1990). *El tratado del hombre*. Traducción de Guillermo Quintás. Madrid, España: Alianza.
- Dueñas Buey, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XX1. Revista Educación XX1*, (5): págs.77- 96. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600505>
- Duque, J. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre Empresa*, 18: págs.147-169. Recuperado de: <http://revistasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/libre-empresa/article/download/589/760>
- Emagister (2018). Blog Emagister Colombia: Guía de Orientación y Estudios . Recuperado de: <https://www.emagister.com.co/blog/>
- Emerald, G. (2005). Discovering emotional intelligence: the key to effective performace. *Human Resource Management*, 12(1): págs.1-34. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecausta-ebooks/detail.action?docID=282896&query=Discovering+emotional+intelligence>
- Emmerling, R. J., Shanwal, V. K., & Mandal, M. K. (2008). Emotional intelligence: theoretical and cultural perspectives. Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=TJF5892APCoC&printsec=frontcover&dq=emotional+intelligence+theoretical+and+cultural+perspectives+referencia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjn_q30-NziAhUHyFkKHeGEArIQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false

- Figueroa, M. (2004). Inteligencia emocional: instrumento clave en las organizaciones asociativas del siglo XXI. Cayapa. Revista Venezolana de Economía Social, 4(8): págs.104-124. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/622/62240806.pdf>
- Gardner, H. (2001b). Frames of Mind. The Theory of Multiple Inteligences (Estructura de la Mente. La Teoría de las inteligencias Múltiples). Recuperado de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/593/1/Estructura%20de%20la%20mente.%20teoria%20de%20las%20Inteligencias%20multiples.pdf>
- Gardner, H. (1983a). Inteligencias múltiples, la teoría en la práctica. Barcelona: Paidós
- Gardner, H. (1998). "A Reply to Perry D. Klein's 'multiplying the problems of intelligence by eight'". Canadian Journal of Education, 23(1): págs.96–102. Recuperado de: https://www.jstor.org/stable/1585968?seq=1#metadata_info_tab_contents
- Gerling, R. J., Shanwal, V. K., & Mandal, M. K. (2008). Emotional intelligence: theoretical and cultural perspectives. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecausta-ebooks/detail.action?docID=3019496&query=Emotional+intelligence%3A+theoretical+and+cultural+perspectives>
- Goleman, D (2002). La inteligencia emocional en la empresa, México: Vergara Ed. Recuperado de: <http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Goleman, D. (1995a). La inteligencia emocional. Bogotá, Colombia: Javier Vergara Editor. Recuérado de: <https://mireroco59.files.wordpress.com/2014/09/la-inteligencia-emocional.pdf>
- Goleman, D. (1998b). Working with Emotional Intelligence, USA: Bantam Books. Recuperado de: http://www.stephanehaefliger.com/campus/biblio/017/17_39.pdf
- González, C. (17 de mayo del 2018). Guía de orientación: Las 6 cualidades que más valoran las empresas en Colombia cuando van en busca de un buen líder. [Mensaje en un blog Emagister]. Recuperado de: <https://www.emagister.com.co/blog/las-6-cualidades-que-mas-valoran-las-empresas-en-colombia-cuando-van-en-busca-de-un-buen-lider/>
- González, R. (2016). Clima Laboral, Un Eje de la Sociología Organizacional. International Journal of Good Conscience, 11(1): págs.92-95. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v11-n1/A7.11\(1\)92-95.pdf](http://www.spentamexico.org/v11-n1/A7.11(1)92-95.pdf)

- Gudiño, D. (2010). El Conductismo y el Cognoscitivismo. Dos entramados psicológicos de aprendizaje del siglo XX. *Ciencias de la educación*, 21(38), págs.297-309. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n38/art16.pdf>
- Gutiérrez, A., Vilorio, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(1). Págs.5-6 Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a01.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. Ed. McGraw-Hill. México.
- Jiménez, A. (febrero del 2017). Taller de Inteligencia emocional, en AEPap (ed.), *El 14º Curso de Actualización Pediatría* (págs.479-491). Madrid, España. Recuperado de https://www.aepap.org/sites/default/files/479-492_inteligencia_emocional.pdf
- Jurado, A. (2014). "Los niveles de sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo contratación laboral simulada en distintas organizaciones guatemaltecas. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Jurado-Ana.pdf>
- Kalpokas, D. (2008). Pragmatismo, Empirismo y Representaciones. Una Propuesta acerca del Papel Epistémico de la Experiencia. *Revista Análisis Filosófico* , 28(2): págs.281–302. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3400/340030298006.pdf>
- Koys, D. J., & DeCotiis, T. A. (1991). Inductive measures of psychological climate. *Human Relations*. 44(3), págs.265-285. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1177/001872679104400304>
- Ley 1090- (6, septiembre de 2006). por la cual se reglamenta el ejercicio profesional psicológico, se dicta el código deontológico y bioético. *Diario Oficial No. 46.383*. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- Ley 1562. (11, julio de 2012). por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. *Diario Oficial No. 48.488*. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Harvard.

- Lora, J (2011). Ética profesional en administración de empresas. Juan Lora. Recuperado de: <http://apuntes.rincondelvago.com/etica-profesional-en-administracion-de-empresas.html>.
Códigos éticos o de conducta. Su concepto. Su necesidad.
- Lozano, L., Medina, L. y Mejía, S. (2015). Caracterización de los Celos en Estudiantes Universitarios.
- Matesanz, V. (2014, 30 de octubre). ¿Cómo afecta el mal ambiente laboral a los resultados de una empresa? Forbes. Recuperado de: <http://forbes.es/business/5517/como-afecta-el-mal-ambiente-laboral-a-los-resultados-de-una-empresa/>
- Mayer y Salovey (1997) “Models of Emotional Intelligence”. En: Stemberg, R.J Ed. The Hand Book of Intelligence. New York. Cambridge University Press. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511807947.019>
- Mayer, J., Salovey, P. (1997). La inteligencia emocional (en línea). Recuperado en: <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segunsalovey-mayer.html>
- Mercado, A., Ramos, J., Vásquez, A. y Jiménez, M. (2001). Validación de un cuestionario para la medición de inteligencia emocional. (Tesis de Grado). Universidad de la Sabana, Bogotá, Recuperado de: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4056/131283.pdf>
- Molero, C., Saiz, E, y Esteban C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. Revista Latinoamericana de Psicología, 30(1): págs.11-30. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80530101>
- Montoya Pérez, Y (2015). Inteligencia emocional y Clima Organizacional en trabajadores de la I.E. PNP. Santa Rosa de Lima. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/323365884/INTELIGENCIA-EMOCIONAL-Y-CLIMA-ORGANIZACIONAL-pdf>
- Naranjo, C., Paz A., Marín, S. (2014). Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. Universidad & Empresa, Bogotá (Colombia), 17(28), págs.105-126. Recuperado de: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4425/3195>
- Peña, N. y Narváez, T. (2017). La inteligencia emocional del personal docente y su relación con el Clima Organizacional de las Instituciones Educativas Públicas pertenecientes a la

- Municipalidad de Santiago de Surco (Tesis). Universidad Nacional de Educación. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1379/TM%20CE-Ge%203146%20P1%20-%20Pe%C3%B1a%20Andia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pereda, F., Lopez-Guzman, T., González, F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(1): págs.98-120. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5827319.pdf>
- Popper, K. (1962). *La Lógica De La Investigación Científica*. Recuperado de <http://www.raularagon.com.ar/biblioteca/libros/Popper%20Karl%20-%20La%20Logica%20de%20la%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Ramírez, D., Giraldo, E., Arango, J. (2016). El entrenamiento en inteligencia emocional como base para disminuir los niveles de estrés laboral (Tesis de Grado). Universidad de San Buenaventura, Medellín, Colombia. Recuperado de: https://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3369/1/Entrenamiento_Inteligencia_Emocional_Ramirez_2016.pdf
- Ramón, J. M. (2012). *Concepciones racionalistas de la Ciencia: Inductivismo y Falsacionismo*. Manuscrito inédito. Recuperado de: <http://josemramon.com.ar/wp-content/uploads/Ram%C3%B3n-Jos%C3%A9-Mar%C3%ADa-Concepciones-racionalistas-de-la-ciencia.-Inductivismo-y-falsacionismo.pdf>
- Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/2111>
- Reza, D., Polentino, M. (2016). Diagnóstico del clima laboral de los colaboradores de planta administrativos de la alcaldía del municipio de Villavicencio (meta). Universidad nacional abierta y a distancia- UNAD. Acacias. Recuperado de: <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/9160/1/30080442.pdf>
- Romero, H. (2016). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional* (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar campus de Quetzal. Tenango, México. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>

- Rosas, C., Pereira, J. (2017). Influencia de la Inteligencia Emocional en el liderazgo y en la Organización (Tesis Especialización). Universidad Militar de la Nueva Granada
Recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16323/1/RosasGomezClaudiaPatricia2017.pdf>
- Santín, M. (2003). The relationship between level of neuroticism, extraversion, and perception of working conditions in a grand tourism hotel. Recuperado de:
https://www.uv.mx/psicysalud/Psicysalud%2013_1/numero_13_1/MSantin.html
- Serrato, M. (2011). Estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa grupo latino de publicidad Colombia limitada. (Tesis de pregrado). Universidad de la Salle. Bogotá, Colombia.
Recuperado de:
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2837/T11.11%20S68e.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Shemueli, R. (2005). Inteligencia Emocional. Perspectivas y aplicaciones ocupacionales (Trabajo de Grado). Recuperado de:
http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/517/documentos_de_trabajo_16.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sierra, Y (2011). Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional. Universidad el Bosque. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, Colombia. 9 (1), págs.69-76.
Recuperado de:
http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen9_numero1/articulo_6.pdf
- Spychala, M. (2014). El enfoque cognitivo y los modelos de procesamiento de la información en el aprendizaje autónomo de ELE desde una perspectiva intercultural. Recuperado de
https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/25/25_0923.pdf
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa.
- Tapias, A., Grueso, M. y Duque, E. (2014). Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (Diego Luis Córdoba) (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/47932/1/940968%202015.pdf>

- Trujillo, M. y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), págs.9-24. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=81802502>
- Universidad Santo Tomás. (s.f). Líneas de Investigación. Facultad de Psicología. Bogotá. USTA
- Vallés A., Vallés C. (2000). Inteligencia Emocional Aplicaciones educativas, España: Editorial EOS, págs.20-22.
- Vázquez, A., Acevedo, J., Manassero, M., Acevedo, P. (2001). Cuatro Paradigmas Básicos sobre la Naturaleza de la Ciencia. Argumentos de Razón Técnica, (4), págs.135-176. Recuperado de: http://institucional.us.es/revistas/argumentos/4/art_5.pdf
- Vera, J. (2007). Inteligencia Emocional y Clima Laboral en trabajadores con contrato temporal indefinido de una entidad municipal (Tesis de grado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de: http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_21_1_inteligencia-emocional-y-clima-laboral-en-trabajadores-con-contrato-temporal-indefinido-de-una-entidad-municipal.pdf
- Villareal, G., Lozada, D. (2017). Clima Laboral e Inteligencia Emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3128/3/villarreal_cg.pdf
- Zunni, J (2010). La importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones. Salud. 2000 (127). Recuperado de: https://www.nodo50.org/fadsp/pdf/revista/127/S2000127_1921.pdf

Anexos

Anexo 1. Instrumento para medir la inteligencia emocional (Validado por Mercado, Ramos, Vásquez y Jiménez, 2001).

INSTRUCCIONES:

A continuación, encuentra un cuestionario, con el cual se pretende obtener una aproximación de su nivel de Inteligencia Emocional. Es necesario colocar los datos que se piden en las hojas de respuestas y responder con la mayor sinceridad posible para obtener excelentes resultados, teniendo en cuenta que, debe ser elegida **SOLO** una respuesta por pregunta, que no hay respuestas correctas o incorrectas, no hay tiempo límite y que debe procurar no dejar ninguna pregunta sin responder. Por favor no escriba nada en el cuadernillo, ni lo marque.

En seguida se presenta un ejemplo del tipo de preguntas que encontrará en el cuadernillo, así como la forma de respuesta:

Ejemplo:

Puedo identificar los cambios físicos que experimento cuando estoy enfadado(a).

Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
			

¡Gracias por su Colaboración!

1. Puedo mantener la calma cuando soy el blanco del enfado de otros.
2. Tengo problemas de timidez.
3. Me siento incomodo (a) cuando me critican.
4. Me desconcentro fácilmente en la realización de una tarea.
5. Me dejo influenciar por una conducta negativa realizada anteriormente por otra persona.
6. Me cuesta hablar y dirigirme a personas que no conozco.
7. Me dejo afectar por las bromas de los demás.
8. Se me dificulta tranquilizarme rápidamente cuando estoy de mal genio.
9. Evito los lugares públicos o concurridos.
10. Postergo las actividades que había planeado iniciar.
11. Puedo presentir el ánimo de un grupo cuando entro en un salón.
12. Se me dificulta iniciar una acción en el momento que lo decida.
13. Necesito del reconocimiento para lograr mis metas.
14. Me demoro en establecer contacto con quienes me rodean.
15. Me desagrada organizar nuevas actividades.
16. Hago amistades con facilidad.
17. Me impaciente fácilmente.
18. Tengo cuidado con las palabras con las que me dirijo a alguien y la forma en que digo las cosas.
19. Me desanimo fácilmente.
20. Soy incapaz de relajarme en una situación de presión
21. Me recompenso poco aun cuando alcanzo una meta difícil.
22. Se me dificulta pedir ayuda a otra persona.
23. Cuando una persona cambia su actitud conmigo, le pregunto cuál es la causa.
24. Me cuesta trabajo hablar con personas que no comparten mis puntos de vista.
25. Se me dificulta mostrar mis emociones.
26. Cuando estoy triste busco alguna actividad que me ayude a mejorar mi estado de ánimo.
27. Tengo una mala comunicación con mis jefes.
28. Puedo mediar conflictos de los demás.
29. Identifico con precisión los sentimientos y emociones de las personas.
30. Dudo de las habilidades que poseo.
31. Me considero una persona exitosa.
32. Me recupero lentamente luego de un problema.
33. Se decir que no cuando es necesario.
34. Pido una aclaración de lo que me dicen, en lugar de adivinar el significado.
35. Me expreso con facilidad hacia los demás.
36. Doy a entender lo que quiero o lo que siento sin rodeos.
37. Reconozco cuando cometo un error.
38. Puedo escuchar a personas negativas sin provocarme de lo que me dicen.
39. Me dejo llevar por una situación, aunque no esté de acuerdo con ella.
40. Soy capaz de interpretar correctamente mis propias emociones.
41. Me siento desalentado (a) conmigo mismo y me pregunto si hay algo que valga la pena.
42. Me concentro en las cualidades negativas de los demás.

43. Me siento inseguro (a) de mis conocimientos.
44. Prescindo con facilidad de los demás.
45. Soy capaz de iniciar una acción en el momento que lo desee.
46. Tengo una mala comunicación con mis superiores.
47. Siento que soy atractivo (a).
48. Ayudo a un grupo a controlar sus emociones.
49. Detecto incoherencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas.
50. Ánimo, alabo o felicito a los demás, sin que esto represente problema alguno.
51. Soy capaz de trabajar de modo productivo cuando estoy de mal humor (enfadado).
52. Pienso que es lo que quiero antes de actuar.
53. Contribuyo a que el trabajo sea estresante y aburrido.
54. Creo que no puedo contribuir a cambiar el rumbo del país.
55. Manejo las situaciones aun cuando empiezo a enfadarme
56. Ante un problema no veo el lado positivo de la situación.
57. Tengo el sentimiento de no poder hacer nada bien.
58. Trato con respeto a los demás.
59. Me doy cuenta cuando alguien me miente.
60. Puedo aplazar un beneficio positivo a corto plazo para obtener uno mayor a largo plazo.
61. Me siento inferior con respecto a los demás.
62. Manejo un vocabulario incorrecto.
63. Prefiero el trabajo en grupo al individual.
64. Puedo realizar alguna actividad que me interese aun cuando me produzca miedo llevarla a cabo.
65. Sé cuándo experimento sentimientos de amor y dicha
66. Hago saber a los demás cuando hacen algo positivo en su trabajo.
67. Excluyo a alguien cuando es excluido por otras personas.
68. Sé cuándo tengo que hablar y cuando no en una reunión.
69. Soy original y creativo.
70. Sé que puedo conseguir lo que me propongo.
71. Trato de escuchar a quien me habla.
72. Creo que soy físicamente agradable para los demás.
73. Utilizo el “diálogo interior” para controlar mis emociones.
74. Puedo ajustar mi comportamiento para satisfacer las exigencias de cualquier situación en la que me encuentre.
75. Me gusta negociar para obtener algo que deseo.
76. Me parece complicado llegar a un consenso con los demás.
77. Me preocupo si a los demás les gusta estar conmigo.
78. Siento que puedo hacer todo bien.
79. Ante un problema sé que se puede hacer algo para resolverlo.
80. Estoy consciente de lo que soy.
81. Identifico mis pensamientos negativos.
82. Me gustan los desafíos sencillos.
83. Ayudo a los demás a controlar sus emociones
84. Me intereso por los sentimientos de los demás.

85. Soy capaz de hablar en público aun cuando siento un poco de vergüenza.
86. Reconozco cuando alguien siente angustia.
87. Siento que soy una persona desaprovechada.
88. Estoy atento a los movimientos o gestos de los demás cuando se dirigen a mí.
89. Soy competente en pocos trabajos.
90. Trabajo duro y persistentemente para alcanzar una meta.
91. En una situación competitiva en la cual estoy ganando o soy superior me siento mal por el otro.
92. Puedo cambiar mi imagen cuando siento que la proyectada no está dando resultado.
93. Sé que la gente me busca y me respeta.
94. Terminó lo que comienzo.
95. Descuido mis propios movimientos o gestos cuando me dirijo a alguien.
96. Me comporto adecuadamente en una reunión social.
97. Tengo una mala comunicación con mi familia.
98. Acostumbro a fijarme objetivos.
99. Cuando tengo que tomar una decisión importante, sé cómo me siento con respecto a mis emociones: (ej.: Asustado, emocionado, enojado u otras combinaciones de emociones).
100. Explico mis críticas hacia los demás.
101. Fomento la desconfianza de los demás hacia mí.
102. Procuro que los demás se sientan bien conmigo.
103. Hago cosas por otras personas, porque simpatizo con ellas.
104. Hago cosas contrarias a mis principios.
105. Me angustio cuando pienso en sentimientos negativos.
106. Me considero una persona poco inteligente.
107. Identifico mis cambios de humor.
108. Cuando hablo con alguien le doy a entender que le estoy prestando atención (fruncir el ceño, asiento con la cabeza, etc.).
109. Cuando hago un comentario subrayo los puntos débiles de los demás.
110. Siento que no valgo la pena.
111. Sé cuándo estoy a la defensiva.
112. Expongo mi filosofía personal a los demás.
113. Sugiero nuevas ideas que ayuden a los demás.
114. Verifico que la otra persona entendió lo que le dije.
115. Identifico mis pensamientos positivos.
116. Pienso que mi futuro depende de mi esfuerzo.
117. Puedo comportarme de manera espontánea y natural.
118. Uso un tono apropiado cuando me dirijo a un grupo o a una persona.
119. Verifico que entendí lo que la otra persona me dijo.
120. Identifico mis cambios físicos ante un estímulo.

Hoja de Respuestas #1**Edad:** _____**Sexo:** _____**Profesión:** _____**Entidad:** _____

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				

Hoja de Respuestas #2

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				
116				
117				
118				
119				
120				

Anexo 2. Instrumento para medir el clima organizacional (Validado en Colombia por Tapias, Grueso y Duque, 2014).

EDAD	
-------------	--

PROFESIÓN	
------------------	--

SEX	
------------	--

El siguiente cuestionario pretende evaluar el clima organizacional, la información que usted suministre es totalmente confiable y anónima, por lo tanto, no tendrá repercusiones negativas para usted. Cada ítem tiene 5 opciones de respuesta: Muy de acuerdo = 5, de acuerdo = 4, no estoy seguro = 3, en desacuerdo = 2, totalmente en desacuerdo = 1. Usted debe escoger la que más se acerque a su forma de percibir la realidad de la institución.

No.	Dimensiones	ITEMS	CALIFICACION				
			1	2	3	4	5
1	AUTONOMÍA	1. Tiene autonomía laboral					
		2. Evalúa su trabajo realizado					
		3. Tiene iniciativa laboral					
		4. Tiene libertad en la toma de decisiones.					
		5. Organiza su trabajo como mejor le parece					
2	COHESIÓN	6. Tiene buenas relaciones laborales dentro de la institución.					
		7. Promueve un ambiente amigable dentro de la institución.					
		8. Las personas que trabajan en su empresa se ayudan entre sí.					
		9. Existe amistad y cariño entre los miembros de la institución.					
		10. Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la institución					
3	CONFIANZA	11. Tiene libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales.					
		12. La dirección tiene una confianza condescendiente hacia sus empleados.					
		13. Existe buena relación entre los superiores y subordinados.					
		14. La dirección tiene plena confianza en sus empleados					
		15. Tiene confianza con sus compañeros de trabajo					

4	PRESIÓN	16. Tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo					
		17. Muchos trabajadores de su institución de su mismo nivel sufren de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo					
		18. Se siente estresado y ansioso con las responsabilidades que tiene a su cargo					
		19. Se siente como si nunca tuviese un día libre					
		20. Su institución es un lugar relajado para trabajar					
5	APOYO	21. Su jefe lo motiva a que se supere cada día más					
		22. Su jefe es para usted un ejemplo a seguir					
		23. En esta institución los jefes cuidan a su personal					
		24. Su jefe lo respalda y deja que aprenda de sus errores					
		25. Su jefe lo trata con respeto					
6	RECONOCIMIENTO	26. Se estimula la capacitación de los funcionarios					
		27. Su jefe reconoce cuando hace un buen trabajo					
		28. Hay funcionarios que no reciben atención, ni reconocimiento					
		29. Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios					
		30. La Dirección se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus debilidades					
7	EQUIDAD	31. Puede contar con un trato justo por parte de su jefe					
		32. Los objetivos que fija su jefe para su trabajo son razonables.					
		33. Los directivos tratan igual a todos los que trabajan en esta institución.					
		34. Su jefe no tiene favoritismo					
		35. Si su jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
8	INNOVACIÓN	36. Su jefe valora nuevas formas de hacer las cosas					
		37. Su jefe se anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas					
		38. En el departamento todos están abiertos al cambio.					
		39. Su jefe me anima a mejorar la forma de hacer las tareas					
		40. En esta Institución continuamente se adoptan nuevos y mejores métodos para hacer el trabajo					

Gracias por su colaboración