



FACULTAD DE POSTGRADO
TESIS DE POSTGRADO

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN CONCORSE, SPS.**

SUSTENTADO POR:
ANA PAOLA KATTAN RIVERA
KIMBERLYN VARINIA GARCIA PAREDES

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.

ABRIL 2019

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGÉR MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICA

DESIREE TEJADA CALVO

VICEPRESIDENTE UNITEC, CAMPUS S.P.S

CARLA MARIA PANTOJA

DECANA DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

CLAUDIA MARIA CASTRO VALLE

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN CONCORSE SPS**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO
JUAN JACOBO PAREDES HELLER**

**ASESOR TEMÁTICO
ALDO CRASO ZAVALA**

MIEMBROS DE LA TERNA:

ANAVEL CHINCHILLA

MIRNA RIVERA

SONIA GUZMAN

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2019

ANA PAOLA MARIA KATTAN

KIMBERLYN VARINIA GARCIA PAREDES

Todos los derechos son reservados.

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS DE POSTGRADO**

Señores

**CENTRO DE RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)
San Pedro Sula**

Estimados Señores:

Nosotros, Ana Paola Kattan Rivera, Kimberlyn Varinia Garcia Paredes, de San Pedro Sula, autores del trabajo de postgrado titulado: Inteligencia emocional y su relación con el clima organizacional, CONCORSE 2019, presentado y aprobado en Enero 2019, como requisito previo para optar al título de Máster en Dirección Empresarial y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de maestrías de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por este medio autorizo/autorizamos a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en las salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.
- 2) Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC la titularidad de los

derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC.

En fé de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de San Pedro Sula a los **15 días del mes de mayo** de 2019.

Ana Paola Kattan Rivera
21713035

Kimberlyn Varinia Garcia Paredes
21713141



FACULTAD DE POSTGRADO
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN CONCORSE, SPS 2019

AUTORES

Ana Paola Kattan Rivera y Kimberlyn Varinia Garcia Paredes.

RESUMEN

CONCORSE es una empresa familiar dedicada al corretaje de seguros con más de 35 años de experiencia situándose como una de las corredurías de seguros nacionales más importantes del país. La presente investigación se realizó en dicha empresa para valorar el nivel de inteligencia emocional y su relación con el clima organizacional. La metodología del estudio es de enfoque cuantitativo, no experimental, diseño transversal, alcance correlacional. Se aplicaron encuestas a los colaboradores y como resultado se obtuvo una inteligencia emocional positiva y en el clima organizacional se obtuvieron valores positivos con tendencia a la neutralidad refiriendo que la inteligencia emocional no está relacionada con el clima organizacional de la empresa, concluyendo que a pesar de que hay una buena inteligencia emocional en los colaboradores se debe ahondar más en los factores de clima organizacional ya que la misma no es percibida adecuadamente y tiene mucha oportunidad de mejora.

Palabras claves: Inteligencia emocional, clima organizacional, autoconocimiento, motivación, autoregulación, empatía, habilidades sociales, métodos de mando, fuerzas motivacionales, fuerzas de comunicación, influencia, toma de decisiones, planificación, procesos de control, rendimiento y perfeccionamiento.



FACULTAD DE POSTGRADO
EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS IMPACT ON THE
ORGANIZATIONAL CLIMATE IN CONCORSE, SPS 2019

PRESENTED BY:

Ana Paola Kattan Rivera and Kimberlyn Varinia Garcia Paredes

ABSTRACT

CONCORSE is a family business dedicated to insurance brokerage with more than 35 years of experience, becoming one of the most important national insurance brokers in the country. This research was carried out in this company to assess the level of emotional intelligence and its relationship with the organizational climate. The methodology of the study is quantitative, not experimental, transversal design, correlational scope. Surveys were applied to the employees and as a result a positive emotional intelligence was obtained and in the organizational climate positive results were obtained with a tendency to neutrality, referring that emotional intelligence does not impact on the organizational climate of the company, concluding that even though there is a good emotional intelligence in the employees, it is necessary to research deeper into the organizational climate factors since it is not perceived properly and has great opportunity for improvement.

Keywords: Emotional intelligence, organizational climate, self-knowledge, motivation, self-regulation, empathy, social skills, command methods, motivational forces, communication forces, influence, decision making, planning, Control, performance and improvement processes.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, quienes son un pilar fundamental en mi vida y me recuerdan que cada paso es importante y cuenta en el crecimiento personal y profesional, en especial a mi tía Nora Paredes, quien es la persona que nos impulsa a seguir estudiando, ella que se interesa por el desarrollo de cada uno de nosotros, a mi abuela Aida Pineda quien se desvela conmigo y me espera cada noche con una sonrisa con ansias de escuchar como estuvo mi día, a mi madre Rosaura Paredes, mi padre Arnoldo Garcia y mi novio y amigo Jaime Luque por acompañarme a lo largo de estos años y colaborar en este proceso de aprendizaje siempre de una manera positiva, motivando a nunca rendirme y a seguir adelante.

Kimberlyn Varinia Garcia Paredes

Dedico este trabajo a mi familia quienes son un apoyo fundamental en mi vida y en especial a mis padres Rene Francisco Kattan (QDDG) y Ana Maria Rivera (QDDG) quienes me inculcaron la importancia de recorrer el camino de la vida con humildad, enriquecerme de las experiencias, aprender lo mejor de las personas que nos rodean y aportar positivamente a la sociedad. Alfredo Sebastian, Marcelo Rene, Rene Francisco, Nicolas Emilio, Alexia Fernanda y Mia Fernanda les dedico este logro y recuerden siempre luchar por sus sueños.

Ana Paola Kattan Rivera

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por permitirnos llegar hasta este momento.

Al Dr. Juan Jacobo Paredes Heller, la Lic. Aldo Craso Zavala por guiarnos para el desarrollo exitoso de la investigación.

A la familia Kattan por darnos la oportunidad y colaboración necesaria para elaborar nuestra tesis. A los colaboradores dentro de CONCORSE por ser parte de nuestra investigación.

A la Universidad Tecnológica de Centroamérica (UNITEC), por haber facilitado nuestra formación, académica bajo los más altos estándares de calidad.

A mi compañera y amiga Ana Paola quien fue un apoyo y ejemplo de perseverancia y disciplina a lo largo de estos años.

Kimberlyn Varinia Garcia Paredes

Agradezco a Dios por siempre llevarme de la mano y darme la energía para poder culminar este enorme proyecto personal. También quiero agradecer a mis hermanos Rene, Fernando y Andrea por siempre apoyarme y motivarme a seguir adelante cada día.

Al Dr. Juan Jacobo Paredes Heller y Lic. Aldo Craso Zavala por guiarnos para el desarrollo exitoso de esta investigación.

A CONCORSE por darnos la oportunidad y colaboración necesaria para elaborar nuestra tesis. A los colaboradores de CONCORSE por su disposición y tiempo y formar parte de nuestra investigación.

A la Universidad Tecnológica de Centroamérica (UNITEC), por haber facilitado nuestra formación, académica bajo los más altos estándares de calidad.

A mi compañera de tesis y amiga Kimberlyn Garcia quien ha sido un apoyo fundamental en los últimos dos años compartiendo cada clase como un reto nuevo.

Ana Paola Kattan Rivera

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES	2
1.2.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	2
1.2.2 CLIMA LABORAL.....	3
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	5
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.5 JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	10
2.1 ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL.....	10
2.1.1. ANÁLISIS MACRO ENTORNO.....	11
2.1.2 ANÁLISIS MICRO ENTORNO	13
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO.....	14
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO.....	16
2.2.1 TEORÍAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	17
2.2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	23
2.2.2.1 TEORÍA DE LITWIN Y STRINGER (1968).....	23
2.2.2.2 PRITCHARD Y KARASICK	24
2.2.2.3 REINKEN LIKERT	25
2.3 MARCO CONCEPTUAL	26
2.3.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	26
2.3.1.1 EMOCIONES Y SU ROL EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	27
2.3.1.2 PERSONA EMOCIONALMENTE INTELIGENTE	29
2.3.1.3 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ORGANIZACIÓN	29

2.3.2 BENEFICIOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS ORGANIZACIONES	31
2.3.3 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	31
2.4 CLIMA ORGANIZACIONAL	32
2.4.1 CLASIFICACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	33
2.4.2 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	35
2.4.3 ELEMENTOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	36
2.4.3.1 EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL LIDERAZGO.....	36
2.4.3.2 EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN	37
2.4.3.3 EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA COMUNICACIÓN	38
2.4.3.4 EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES	38
2.4.3.5 EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y TOMA DE DECISIONES	39
2.4.3.6 EL CLIMA ORGANIZACIÓN EN LA PLANEACIÓN, CONTROL Y RENDIMIENTO	39
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	40
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	40
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA	40
3.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	42
3.1.3 TABLA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.	44
3.2 HIPÓTESIS	69
3.3 ENFOQUE Y MÉTODOS	69
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	71
3.4.1 POBLACIÓN.....	72
3.4.2 MUESTRA	72
3.4.3 UNIDAD DE RESPUESTA	72
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	73
3.5.1 INSTRUMENTOS.....	73
3.5.2 TÉCNICAS	74
3.6 FUENTES DE INFORMACIÓN	75
3.6.1 FUENTES PRIMARIAS	76
3.6.2 FUENTES SECUNDARIAS	76

3.7 LIMITANTES DEL ESTUDIO	77
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y ANÁLISIS	78
4.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL	78
4.1.1 AUTOCONOCIMIENTO.....	78
4.1.2 AUTOREGULACIÓN	79
4.1.3 MOTIVACIÓN.....	80
4.1.4 EMPATÍA.....	81
4.1.5 HABILIDADES SOCIALES.....	82
4.2 CLIMA ORGANIZACIONAL	85
4.2.1 MÉTODOS DE MANDO.....	85
4.2.2 MOTIVACIÓN.....	86
4.2.3 FUERZAS DE COMUNICACIÓN	87
4.2.4 INFLUENCIA.....	89
4.2.5 TOMA DE DECISIONES	90
4.2.6 PLANIFICACIÓN	91
4.2.7 PROCESOS DE CONTROL	93
4.2.8 RENDIMIENTO Y PERFECCIONAMIENTO	94
4.2.9 RESUMEN DE RESULTADOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL	95
4.3 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	96
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
5.1 CONCLUSIONES.....	99
5.2 RECOMENDACIONES	100
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	101
ANEXOS.....	109
ANEXO 1. ENCUESTAS	109

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Aspectos de las organizaciones inteligentes	30
Tabla 2. Tipos de climas organizacionales basados en el modelo de Likert 1968.....	34
Tabla 3. Matriz Metodológica.....	40
Tabla 4. Operacionalización de variable dependiente "Clima Organizacional"	44
Tabla 5 Operacionalización de variable independiente "Inteligencia emocional"	56
Tabla 6. Alpha de Cronbach Inteligencia Emocional	74
Tabla 7. Alpha de Cronbach Clima organizacional	75
Tabla 8. Pruebas de normalidad	97
Tabla 9. Tabla bivariada Tau b de Kendall	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Inteligencia Emocional y su Impacto en el clima organizacional	11
Figura 2. Teoría de las inteligencias múltiples de Gardner	19
Figura 3. El Cerebro Emocional.....	20
Figura 4. Modelo Inteligencia Emocional Daniel Goleman 1995	21
Figura 5. Variables que determinan las características propias de la organización	33
Figura 6. Diagrama de variables	42
Figura 7 Diagrama de la variable Inteligencia emocional.....	43
Figura 8 Enfoque y Métodos	70
Figura 9. Dimensión Autoconocimiento	79
Figura 10. Dimensión Autoregulación	80
Figura 11. Dimensión Motivación	81
Figura 12. Dimensión Empatía.....	82
Figura 13. Dimensión Habilidades Sociales	83
Figura 14. Variable Inteligencia Emocional	84
Figura 15. Métodos de mando.....	86
Figura 16. Fuerzas motivacionales.....	87
Figura 17. Fuerzas de comunicación.....	88
Figura 18. Influencia	89
Figura 19. Toma de decisiones.....	91
Figura 20. Planificación	92
Figura 21. Procesos de control	93
Figura 22. Procesos de rendimiento y perfeccionamiento	95
Figura 23. Dimensiones de la variable clima organizacional.....	96

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presenta el propósito que se pretende alcanzar con la investigación a desarrollar. Cuyo resultado final tiene como finalidad identificar el nivel de inteligencia emocional sustentado por una amplia presentación de teorías tanto de inteligencia emocional como de clima organizacional. Se estudia además la percepción de todos los colaboradores del clima organizacional con respecto al nivel de inteligencia emocional, se realiza un enunciado del problema en donde se plantean las preguntas específicas de la investigación, así como los objetivos del estudio y su justificación.

1.1 INTRODUCCIÓN

Goleman (1998) afirma: “La organización dotada de inteligencia emocional debe saldar cuentas con cualquier disparidad existente entre los valores proclamados y los que aplican. La claridad en cuanto al espíritu y el objetivo de la empresa lleva a una decisiva recompensa...” (p.343). En el presente trabajo se hablará sobre la inteligencia emocional el cual es un tema reciente en comparación con otros estudios empresariales, en donde realmente se les da la importancia a las emociones, los sentimientos de los colaboradores logrando así un mejor desempeño en la empresa, valorando así el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales de los colaboradores, impactando en el clima organizacional de la empresa.

Momenti (2013) comenta que existe una común relevancia dada en la medición del clima organizacional de las empresas en estudio, ya que ambos demuestran que “El comportamiento de quienes tienen gente a cargo influye directamente en la satisfacción y desempeño de los empleados, buscando no solo líderes con buenos resultados financieros sino también en la gestión” (p.56). Si relacionan ambos términos se puede ver como una organización dotada de inteligencia emocional genera un cambio en el clima organizacional de la empresa y por ende la percepción de los colaboradores en la de la empresa consultores y corredores de seguros, (CONCORSE) siendo esta aprovechada para mejorar el clima organizacional.

1.2 ANTECEDENTES

Son muchos los estudios que hacen referencia a la inteligencia emocional y el clima laboral dentro de la organización, pero son Daniel Goleman, Howard Garner y Peter Salovey los máximos exponentes de las teorías de inteligencia emocional. A su vez Rensis Likert, Brunet, Pritchard y Karasick exponentes de las teorías del clima organizacional.

1.2.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional desde el punto de vista de muchos autores es la capacidad que tiene el ser humano de poder comprender las emociones de los demás y poder traducirlas, de tal modo que se pueda utilizar para mejorar los resultados en la empresa a través de mejores conductas y procesos (J. Contreras, 2006). Goleman (1998), La inteligencia emocional a nivel empresarial es una habilidad relativamente nueva en su estudio, creado en 1998 por Daniel Goleman, quien con la ayuda de múltiples conceptos, relatos y teorías logra consolidar un libro llamado “La inteligencia emocional en la empresa”, 1998. Dichos conceptos por citar algunos provienen de McClelland (1961), donde muestra una teoría de las tres necesidades que hacen referencia a las motivaciones que tienen las personas, la necesidad de aceptación o de pertenecer a un grupo, necesidad de un logro o alcanzar una meta, y la necesidad del poder, del poder ayudar a los demás o de ayudarse a ellos mismos.

Howard Gardner menciona en su libro “Estructura de la mente” donde se pueden evaluar ocho tipos de inteligencias: Lingüística, utilizando las palabras en forma apropiada, vista en escritores, poetas, etc. Lógico-matemática, utilizando los números adecuadamente visto en científicos, ingenieros, contadores, etc., Espacial, pensando en las tres dimensiones, vista en pilotos marinos, arquitectos, etc. Musical, quienes tienen la capacidad de expresar las formas musicales, vista en músicos, compositores, directores de orquestas, etc, Corporal-cenestésica, utilización de cuerpo y mente transformando elementos. Visto en bailarines, atletas, cirujanos, etc. Interpersonal, siendo la misma la capacidad de entender a los demás, vista en actores, políticos, vendedores, etc., Intrapersonal, conocimiento de uno mismo, vista psicólogos, teólogos, filósofos, etc., y por último la inteligencia Naturalista, utiliza las propiedades del medio ambiente, visto en ecologistas, cazadores, paisajistas, etc. (Gardner,1983).

Peter Salovey y John Mayer en 1990, basándose en la teoría de Gardner, plantean la inteligencia emocional en función a 4 dimensiones interrelacionadas: Percepción emocional identificando las emociones propias, facilitación emocional mostrando que las emociones afectan en la toma de decisiones del pensamiento, comprensión emocional saber que se está sintiendo y como se debe actuar, regulación emocional ser permisivos a pensamientos positivos o negativos y ver las repercusiones en las decisiones Velasco (2018). Joseph LeDoux en 1996 donde en su libro “Cerebro emocional” nos quiere dar a entender desde su punto de vista como las emociones pueden controlar el pensamiento a través del estudio del cerebro humano (Ledoux,1996). Daniel Goleman actualiza sus conocimientos y los aplica en la teoría de la inteligencia emocional, siendo la neurofisiología un hallazgo primordial, donde la amígdala juega un papel muy importante en el sistema de respuesta rápida del cuerpo, donde una acción crea una reacción igual o peor al desencadenante (Montaño,2018).

1.2.2 CLIMA LABORAL

El termino clima laboral es relativamente joven en el ámbito de psicología industrial y organizacional. La misma es difícil de definir ya que el colaborador da una percepción del entorno de su empresa a base de opiniones personales o de las verdaderas características de la organización Brunet (1987). Pero es un término que se ha venido modificando y aplicando a lo largo de los años en la época de los 1800's, dentro de los precursores se cita a Kurt Lewin, un psicólogo quien menciona que el comportamiento de la persona es el resultado de la interacción de la persona con el ambiente que lo rodea. Por lo que esquematiza la siguiente formula:

$$C = F(P * E)$$

Donde C es el comportamiento, F es la función, P es la persona y E el entorno que lo rodea llamado por Lewin en 1988 “Campo o medio psicológico” mejorando así la comprensión de las personas con el medio que los rodea (Orbegosos,2010). Luc Bunet en su libro menciona que el termino clima organizacional proviene de 2 escuelas del pensamiento que no logran esclarecerse por completo pero que ambas mantienen un equilibrio en sus teorías (Navarro,2007).

La escuela de Gestalt donde su enfoque es en la percepción “donde sus exponentes más reconocidos son los teóricos: Max Wertheimer (1880-1943), Wolfgang Kohler (1887-1967), Kurt Koffka (1887-1941) y Kurt Lewin (1890-1947), quienes desarrollaron sus investigaciones a partir de la década de 1910” Ramos (2012). Navarro nos describe que “Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo: a) Captar el orden de las cosas tal y como estas existen en el mundo b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento (2007). Y la escuela funcionalista se basa en que el pensamiento y comportamiento del individuo es modificado por el medio que lo rodea y por las características individuales quienes desempeñan un rol importante en la adaptación del colaborador.

Martin y Colbs en 1998 describen 4 escuelas: estructuralista, donde es importante la estructura tangible de la organización, Humanista, donde hay una percepción global del ambiente, sociopolítica y crítica, donde se unen todos los componentes de la organización donde predominan los valores y los sentimientos citado por Williams (2013). Rojas (2004), citando a Brunet en el 2004, menciona que el clima organizacional puede ser percibido por la persona sin que esta esté consciente del mismo y de los factores que lo componen. En donde el comportamiento del colaborador depende de cómo perciba el clima y los componentes de la empresa.

Según Rensis Likert, “el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados desde su parte física como emocional”(Martínez).

Chiavenato (2001) menciona:

El clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y a su vez, este último influye en el primero. (p.50)

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El termino problema se puede definir de la siguiente manera “problema a los inconvenientes o fallas que surgen en distintos contextos y que requieren de una solución. Puede entenderse que un problema es una barrera que debe ser sorteada para alcanzar un objetivo”(Perez & Merino, 2015).

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En la actualidad se vive en un mundo globalizado y eso obliga a las empresas a mantenerse abiertos a los cambios, innovar, ser creativos e identificar su ventaja competitiva que los distinga de la competencia. Esta competencia aumenta constantemente sobre todo en las empresas de servicio porque no venden producto tangible lo que quiere decir que dependen completamente del tipo de servicio y el alcance de ese servicio que brindan a sus clientes. Es por esto que en una empresa de servicio su activo más importante es su recurso humano. CONCORSE (Consultores y Corredores de Seguros S. De R.L. de C.V) es una empresa de servicio que ha logrado situarse como una de las corredurías de seguros nacionales más importantes del país contando siempre con el apoyo, compromiso, entrega y talento de los colaboradores que la conforma.

En los últimos dos años la gerencia ha notado cambios en la actitud de sus colaboradores como ser falta de participación en algunas actividades, por ejemplo: celebraciones de cumpleaños, cuchumbo navideño, capacitaciones entre otras. Adicional a esto y lo que más preocupa a CONCORSE es que se han documentado conflictos entre colaboradores y quejas por parte de clientes relacionados a la actitud de las personas que les brindan la atención.

Las consecuencias de estas situaciones se han visto reflejado en algunos factores como el desempeño de los colaboradores, productividad, ambiente laboral, cumplimiento de metas y objetivos establecidos los cuales terminan repercutiendo en la rentabilidad de la empresa. Considerando la información antes presentada CONCORSE ve la necesidad de investigar el nivel de la inteligencia emocional de los colaboradores y medir su relación en el clima laboral de CONCORSE.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Tomando en consideración la influencia que tiene la inteligencia emocional de las personas en puestos que requieren de liderazgo dentro de las organizaciones sobre el clima organizacional se determinó profundizar en el tema formulándose la siguiente pregunta:

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional de los colaboradores (Daniel Coleman, 1998) con el clima organizacional (Reiken Likert, 1965) en CONCORSE, San Pedro Sula 2019?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Es importante establecer las interrogantes que se quieren responder con el resultado de la presente investigación especificando que es lo que se va a investigar, lugar a investigar y donde se va a investigar, esto nos trazara la línea por lo que se plantean las siguientes preguntas de investigación:

- 1) ¿Impacta el nivel de autoconocimiento de los colaboradores en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019?
- 2) ¿Afecta el nivel de autorregulación de los colaboradores en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019?
- 3) ¿Repercute la motivación de los colaboradores en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019?
- 4) ¿Influye la empatía de los colaboradores en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019?
- 5) ¿Incide el desarrollo de las habilidades sociales de los colaboradores en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

Definir los objetivos de una investigación es una de las partes más importantes ya que con ellos se plasman las metas o resultados que se desean alcanzar (Sampieri, 2006), Mediante la presente investigación se pretende descubrir cómo está siendo afectado el clima organizacional en CONCORSE y presentar posibles soluciones a dicho problema.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

El siguiente objetivo general será la base de la investigación que servirá de enfoque para el alcance de lo que se pretende lograr en la presente investigación:

“Evaluar la relación de la inteligencia emocional con respecto a autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula.”

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los siguientes objetivos específicos especifican lo que se debe realizar en CONCORSE para lograr cumplir con el objetivo general propuesto:

- 1) Analizar como el desarrollo de la inteligencia emocional en relación al autoconocimiento genera impacto en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019.
- 2) Determinar como el desarrollo de la inteligencia emocional en relación a la autorregulación afecta en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019.
- 3) Establecer como el desarrollo de la inteligencia emocional en relación a la motivación repercute en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019.
- 4) Demostrar como el desarrollo de la inteligencia emocional en relación a la empatía influye en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019.
- 5) Definir como el desarrollo de la inteligencia emocional en relación a las habilidades sociales incide en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Durante mucho tiempo en las empresas tomaban en cuenta las habilidades técnicas y grado académico de las personas al momento de contratar para un puesto de trabajo. En los últimos años el concepto inteligencia emocional se ha venido incorporando a estos perfiles de puesto, convirtiéndose en una habilidad esencial en los profesionales sobre todo en los puestos que requieren de perfiles con liderazgo. En 1998 Daniel Goleman publicó su libro inteligencia emocional en las empresas con el cual introduce a las empresas este término de inteligencia emocional y nos explica que la inteligencia emocional “es la habilidad de gestionar las emociones

de modo que sean expresadas de forma adecuada y efectiva permitiendo a las personas trabajar de manera coordinada en torno a los objetivos comunes generando efectos positivos en el trabajo”. (Goleman, 1998). No se puede dejar de tomar en cuenta que estos efectos pueden influir en el clima organizacional de la empresa y por eso es importante estar midiendo este tema por medio de encuestas de clima laboral periódicamente.

CONCORSE es una empresa de servicio y su supervivencia depende directamente de la percepción de sus clientes en relación al servicio que reciben por parte de los ejecutivos que les atienden. Es por eso que requiere que sus colaboradores se sientan cómodos y motivados en su ambiente laboral para poder dar esa milla extra necesaria en su rendimiento. Al lograr esto se crea un compromiso hacia la organización invaluable y se logra el trabajo en equipo para el cumplimiento de los objetivos trazados para el crecimiento de la empresa y de su personal tanto en lo profesional como en lo económico.

Estos efectos positivos mencionados anteriormente tienen un efecto domino en la satisfacción del cliente por ende conlleva a el incremento de las ventas que al final se refleja en el objetivo primordial de CONCORSE que es generar rentabilidad. En ese sentido al incrementar rentabilidad permite a la organización a revisar el plan de beneficios, crecimiento de la estructura dando oportunidad de crecimiento y sobretodo incrementos en las tablas salariales. Lastimosamente las ventas en CONCORSE en el 2017 incrementaron únicamente un 2% y en el 2018 las ventas bajaron en un 3%.

Debido a esto la empresa se ha visto en la necesidad de reestructurar y recortar plazas. Otro factor que ha generado costos adicionales a la empresa es el elevado número de rotación de personal que maneja, solo en el último año ha rotado el personal un 9%. Esta rotación genera un costo adicional ya que el entrenamiento por la especialidad del rubro es costoso y consume bastante tiempo, el tiempo de entrenamiento de una persona es de mínimo 6 meses para que pueda comenzar a manejar una cartera de clientes.

CONCORSE reconoce la importancia de cuidar e incentivar el talento humano y los beneficios de trabajar en un ambiente de trabajo sano. CONCORSE siempre se ha caracterizado por cumplir sus metas de crecimiento tanto en ventas como en estructura organizacional por lo que

con los resultados de esta investigación se espera obtener una mejora en el clima laboral, el colaborador optimice su productividad y rendimiento, desarrollar perfiles adecuados a los puestos claves de la empresa, minimizar el porcentaje de rotación a un 3% y crear mejor estabilidad laboral, crecimiento en ventas en un 12% mejorando la posición competitiva y como resultado final incrementar la rentabilidad.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico consiste en presentar un análisis detallado de la situación actual de la aplicación de inteligencia emocional en las empresas hoy en día. Se presenta un análisis a nivel de Latinoamérica, así como un análisis a nivel de Honduras con información de relevancia en cuanto a lo que está sucediendo relacionado al tema de la investigación y se presenta la situación actual de la empresa CONCORSE en donde se está investigando la problemática actual con el propósito de presentarle opciones de soluciones. En este capítulo también se explican las teorías de sustento que se están utilizando en el tema Inteligencia Emocional en las empresas y su relación con el clima organizacional.

2.1 ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL

Según, “Leonardo N’Haux, presidente de Cuarto Grupo, en el marco del Festival de Innovación Epicentro, explicó que aprender sobre inteligencia emocional puede convertirse en un excelente activo en el entorno empresarial, pues estas habilidades ayudan mucho a la interacción social”. (Orihuela, 2018). Las empresas buscan candidatos que, además de estar preparadas para desarrollar sus funciones, sean empáticas, con capacidad de resolver o tengan capacidad de adaptarse al cambio. Este tipo de profesionales demuestran tener inteligencia emocional. Un término que hace tiempo que venimos escuchando y que poco a poco se ha colado en nuestro vocabulario habitual, y que empieza a tomar fuerza en el entorno empresarial y de los recursos humanos.(Olmo, 2016)

La carencia de Inteligencia emocional en las empresas da como resultado bajo rendimiento en los colaboradores perjudicando el clima laboral. “Esto afecta directamente a los objetivos generales de la organización, el compromiso y lealtad, el optimismo, la creatividad y empatía del personal, al ausentismo que se ve incrementado por el descontento de las personas”(Sánchez, 2017).



Figura 1 Inteligencia Emocional y su Impacto en el clima organizacional

Fuente: (Vasquez, 2018)

En la figura 1 Inteligencia Emocional y su Impacto en el clima organizacional se muestra la interrelación que tiene la inteligencia emocional a nivel operacional y a nivel organizacional. En nivel operacional muestra como la inteligencia emocional individual y grupal tienen un efecto en la efectividad organizacional y en el nivel organizacional como las funciones de recursos humanos en cuanto a la formación de los puestos que requieren de liderazgo y desarrollo de competencias de inteligencia emocional aportan a establecer climas organizacionales eficientes (Vasquez, 2018).

2.1.1. ANÁLISIS MACRO ENTORNO

A continuación, se presenta información analizando la perspectiva del tema en mención desde un punto de vista global. Johnson & Johnson fue la primera empresa que decidió evaluar la relevancia de la inteligencia emocional, en 1998. La fabricante de productos para la industria farmacéutica y para el cuidado personal estudió a más de 1.400 empleados de 37 países (CNN Expansion, 2015). Las empresas corporativas a nivel mundial han despertado un interés en los últimos veinte años por desarrollar la inteligencia emocional en sus colaboradores y es que “los estudios hechos por la consultora Hay Grupo revela que un ejecutivo que desarrolla sus capacidades emocionales puede lograr una productividad de hasta 127% mayor que uno que no las desarrolla” (Jeri, 2018).

Actualmente a nivel global, 10% de las empresas ha incorporado el desarrollo de la inteligencia emocional en sus programas de capacitación invirtiendo anualmente hasta \$5,000 por persona con el interés de que sus ejecutivos logren el manejo de esta habilidad tan importante (CNN Expansion, 2015). La base de un buen clima laboral es una calle doble vía entre los colaboradores y la empresa en compromiso, entrega y lealtad, estos factores van a la mano del entusiasmo y motivación que sienta el colaborador por la empresa en la que labora. Según, “La firma Hay Group se dedica a realizar estudios de más de 351 empresas y cinco millones de empleados a nivel mundial y en el 2012 realizo un estudio para medir compromiso y lealtad en las empresas obteniendo los siguientes importante resultados (Victoria, 2014):

- 1) Más de la tercera parte de los empleados se muestran renuentes e incapaces de dar algo más a su organización
- 2) La lealtad hacia la compañía muestra tendencia a la baja en los últimos cinco años, ubicándose en un 57%.
- 3) Las organizaciones que se ubican en el cuartil superior en compromiso de los empleados, obtienen un crecimiento en sus ingresos 2,5 veces mayor que el de las que están clasificadas en el cuartil inferior.
- 4) Las empresas ubicadas en el cuartil superior tanto en compromiso como en soporte logran un crecimiento de sus ingresos 4,5 veces mayor.
- 5) Organizaciones con altos niveles de compromiso tienen índices de rotación 40% más bajos que aquellas con bajos niveles en este factor.
- 6) Aquellas con altos niveles tanto en compromiso como en soporte para el éxito, muestran una reducción total en rotación voluntaria del 54%.
- 7) El costo de reemplazar un empleado está entre el 50% y el 150% del salario.

El lograr ganar el compromiso y lealtad de los colaboradores de una empresa es uno de los retos más importantes a los que se enfrenta una organización, pero tiene muchos beneficios en la rentabilidad motivando el crecimiento, minimizando la rotación generando ahorros para las organizaciones, es por esto que los expertos recomiendan realizar encuestas periódicas de clima laboral para detectar oportunidades de mejora y generar bienestar para ambas partes.

Muchas personas tienen la duda si es más importante la inteligencia emocional o la inteligencia intelectual al momento de contratar una persona o los altos ejecutivos de una organización, según Claudio Fernández-Aráoz, líder de desarrollo profesional de cincuenta y ocho oficinas de la firma Egon Zehnder International estudio a 227 ejecutivos de alta dirección, de toda América Latina, quienes habían logrado el éxito versus quienes no lo habían logrado. En este estudio detectaron que el factor común era la debilidad en su inteligencia emocional dominados por la arrogancia, falta de adaptación a los cambios, carencia de trabajo en equipo y colaboración y lo más importante el apoyo en la capacidad intelectual y no en la emocional (ADEN, 2017). Esto nos confirma que la inteligencia emocional no es menos importante que la inteligencia intelectual, sino que van de la mano.

Manpower Group Latín América y el Centro de Desarrollo de la OCDE, con ANDI para Colombia, realizó una encuesta con el interés de investigar sobre la brecha de habilidades en América Latina. Con brecha de habilidades se refieren a las habilidades blandas como ser la inteligencia emocional, comunicación y pensamiento crítico. La brecha de estas habilidades se marca más en las empresas latinoamericanas de más de 250 empleados (M. Flores, 2018). Por otro lado, en Estados Unidos “un amplio artículo publicado en Aeon, la reportera Livia Gershon glosa a David Deming de la Universidad de Harvard: «Casi todo el crecimiento del empleo en Estados Unidos entre 1980 y 2012 estaba en el trabajo que requiere grados relativamente altos de habilidades sociales» (Ordoñez, 2017).

Es una realidad que como seres humanos se presentan diferentes tipos de situaciones todos los días y no se puede dejar de lado los sentimientos o las emociones al momento de tomar decisiones de cualquier tipo el “ser más profesional no significa ser más racional” (Soulé, 2017). Es importante tomar en cuenta que “no por recortar más gastos y ahorrar más costes se es mejor directivo. El jefe que escucha, que es receptivo, que valora a las personas de su equipo y que interactúa con ellas es el jefe del siglo XXI”. (ADEN, 2015)

2.1.2 ANÁLISIS MICRO ENTORNO

A continuación, se presenta información analizando la perspectiva del tema en mención desde un punto de vista local en Honduras. A pesar de que el concepto de inteligencia emocional

se ha venido estudiando en las últimas dos décadas a nivel mundial, en Honduras es un tema que tiene mucho potencial aun para desarrollarse en los hondureños. Algunas organizaciones locales como ser AHIBA, El Teléfono de la Esperanza, La Cámara de Comercio e Industria de Cortes, Infop, Funadeh entre otros se ha dado la tarea de ofrecer entrenamiento y capacitación en esta área a nivel personal, así como empresarial con el objetivo de educar sobre la importancia del manejo de las emociones en la vida cotidiana de cada persona, así como lograr dominarlo para integrarlo en el trabajo (CCIC, 2018).

La inteligencia emocional en los hondureños se caracteriza por ser indiferente ante las situaciones del país, violencia, corrupción, como conducen en las calles y sobre todo por recomendar y aconsejar a las demás personas pero no lo ponen en práctica en su propia vida (Vega, 2016). La agencia de colocación Tecoloco en Honduras menciona en su artículo que la inteligencia emocional en Honduras si es importante como en cualquier otro país ya que conlleva a muchos beneficios tanto para el empleado como para la empresa. Algunas de estas ventajas para el empleado se pueden mencionar estabilidad emocional, óptimo rendimiento y el ingrediente básico que es disfrutar su trabajo. Si se logra el manejo de la inteligencia emocional en los empleados le será más fácil cumplir las metas propuestas generando motivación y un buen ambiente laboral donde el empleado se sienta cómodo de llegar a trabajar todos los días (Tecoloco, 2017).

A pesar de que existe una gran oportunidad de crecimiento y mejora en este tema en Honduras definitivamente se va en el camino correcto creando conciencia a los hondureños por medio de información, redes sociales a nivel personal y las empresas están apoyando mucho brindando la herramienta importante que es la capacitación para aquellas personas que no tienen acceso o posibilidades de invertir en un curso o programa de este tipo.

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

Consultores y Corredores de Seguros, S. de R.L. de C.V. (CONCORSE) es una empresa familiar que se fundó en 1981 y ha logrado situarse como una de las corredurías de seguros nacionales más importantes del país marcando el paso en la gestión con sus clientes y obteniendo numerosos premios en generación y mantenimiento de carteras de clientes con las compañías de seguros (CONCORSE, 2019).

Para CONCORSE es imprescindible enfocarse en las personas, el trato y el servicio que se brinda sea de calidad, y con excelencia, en sus asesorías brindan con la mejor transparencia posible, tratando de dar la información necesaria, y clara a sus clientes, para mantener la armonía en su ambiente de trabajo tanto con el cliente como con sus proveedores. Tratando de ser los mejores, manejando un alto sentido de responsabilidad social, ya que trabajan con personas, y por ende merecen lo mejor (CONCORSE, 2019).

La empresa actualmente consta de 38 colaboradores, distribuidos entre directores, gerentes, supervisores, coordinadores y representantes de ventas. Los directores se encuentran alineados con los objetivos de la empresa y estos a su vez comunican de forma mensual al Staff cuales las metas a alcanzar y se les da un seguimiento a los objetivos de la empresa de qué forma se están cumpliendo y como se puede hacer para lograr estos mismo. Formalmente la estructura organizacional se estableció hace 10 años, pero hace tres años se tomó la decisión de reorganizar la estructura de la empresa, anteriormente era el mismo dueño el director de la empresa y cuatro gerentes el cambio que se dio es que los cuatro gerentes pasaron a ser los directores de la empresa y a su vez se les dio la oportunidad a cuatro personas de la empresa a ser promovidas a gerentes (CONCORSE, 2019).

Con la reestructuración se dieron reacciones tanto positivas como negativas en el clima laboral. Como positivos las personas se vieron mucho más motivados ya al abrirse las oportunidades a lograr escalar dentro de la organización ellos se vieron más motivados e incluso se levantaron los perfiles de puestos, pero por otro lado se dio la resistencia al cambio ya que es una nueva generación que tomo el mando de la empresa y lo directores empezaron hacer cambio dentro de la cultura organizacional lo que causo que hubiera choques culturales y muchos de los empleados terminaron renunciando. Adicionalmente el departamento de recursos humanos ha tenido una rotación alta el cual ha imposibilitado el concluir los proyectos relacionados a esa área (CONCORSE, 2019).

Existe una tabla salarial y bonificaciones en base a desempeño y cumplimiento de metas (viajes, efectivo) reconocimiento verbal anunciado durante los cierres de mes. Celebración de las fechas importantes; cumpleaños, día de padre, madre, mujer, navidad, pero en el último año se ha visto un ausentismo y falta de participación en este tipo de eventos. Al ser un rubro estresante por los estándares y rigurosos indicadores acompañados por las exigencias de la directiva, como

iniciativa se dan 15 minutos por la mañana y 15 por la tarde para que los empleados puedan relajarse, para los aficionados al futbol fueron incentivados a la creación de un equipo de futbol patrocinados por CONCORSE (CONCORSE, 2019).

Los conflictos y diferencias que pueden existir siempre se manejan a través del departamento de recursos humanos, pero al tener rotación esta área el jefe de área es el encargado de asistir en estos casos y no siempre se ve la resolución de los casos. CONCORSE cuenta con muchas fortalezas y áreas de oportunidad por lo que se realiza el siguiente análisis FODA (CONCORSE, 2019):

1) Fortalezas

- 1.1) Existe una visión compartida
- 1.2) Antigüedad en el mercado con posicionamiento competitivo
- 1.3) Su talento humano es su activo más valioso

2) Oportunidades

- 2.2) Elaborar un plan estratégico a largo plazo
- 2.3) Evaluar competencias y habilidades de su equipo de trabajo
- 2.4) Medir el clima organizacional

3) Debilidades

- 3.1) Rotación de Personal
- 3.2) Ejecución de un plan de detección y capacitación del equipo de trabajo

4) Amenazas

- 4.1) Lento Crecimiento
- 4.2) Entrada de nueva competencia

CONCORSE como cualquier empresa tiene muchas fortalezas y debilidades, pero se espera con esta investigación lograr detectar la causa del problema y aplicar las medidas correctivas que le permitan convertir esas debilidades en fortalezas.

2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

A continuación, se presentan las siguientes teorías de sustento de estudios previos realizados que sirven como el fundamento para la presente investigación relacionado con el tema de

inteligencia emocional y el clima organizacional. Como teorías de sustento de inteligencia emocional se describen las teorías de las inteligencias múltiples de Howard Gardner 1983, teoría del cerebro emocional de Joseph Ledoux 1996 y la teoría de la inteligencia emocional en las empresas de Daniel Goleman 1998, basando la presente investigación en esta última ya que él fue el que adaptó el término inteligencia emocional en las empresas. Como teorías de sustento de clima organizacional se describen la teoría de Litwin y Stringer, teoría de Pritchard y Karasick y la teoría de Reinken Likert.

2.2.1 TEORÍAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

A continuación, se describen las tres teorías de sustento de inteligencia emocional en la cual se basa la presente investigación:

1) Teoría de las Inteligencias Múltiples

El doctor y profesor de psicología y ciencias de la educación de la universidad de Harvard Howard Gardner en 1983 publica su libro titulado Estructuras de la Mente en el cual explica su teoría de los 8 distintos tipos de inteligencia que tienen los seres humanos y cada una se desarrolla independiente entre ellas (Valero, 2017). Según Costa Moreno (2017) en su artículo La teoría de las Inteligencias Múltiples explica que Gardner define inteligencia como “un potencial biopsicológico para procesar información que se puede activar en un marco cultural para resolver problemas o crear productos que tienen valor para una cultura”(Gardner, 2000).

En la figura 2 se muestran las inteligencias múltiples según Gardner que se dividen en ocho tipos cada una autónoma pero a su vez dependientes para funcionar y se describen a continuación (Costa Moreno, 2017):

- 1) Inteligencia Lingüística: Consiste en la habilidad de procesar palabras. Ejemplo de personas con desarrollo de esta habilidad puede ser un escritor.
- 2) Inteligencia de Lógica Matemática: Consiste en la habilidad de desarrollar problemas aritméticos o algebraicos. Ejemplo de personas con desarrollo de esta habilidad puede ser un Financiero.

- 3) **Inteligencia Corporal y Cinética:** Consiste en la habilidad de desarrollar habilidades físicas como el equilibrio, flexibilidad, coordinación entre otros. Ejemplo de personas con desarrollo de esta habilidad puede ser un gimnasta.
- 4) **Inteligencia Viso espacial:** Consiste en la habilidad de entender cada dimensión de cada objeto. Ejemplo de personas desarrollo de esta habilidad puede ser un arquitecto.
- 5) **Inteligencia Musical:** Consiste en la habilidad de crear armonías, melodías y ritmos. Ejemplo de personas con desarrollo de esta habilidad poder ser un compositor.
- 6) **Inteligencia Interpersonal:** Consiste en la habilidad de comprender, apoyar y entender a los demás. Ejemplo de personas con desarrollo de esta habilidad puede ser un psicólogo.
- 7) **Inteligencia Intrapersonal:** Consiste en la habilidad de conocerse a sí mismo, su identidad propia o mejor dicho el término que se utiliza hoy en día Inteligencia emocional. Esta habilidad es característica de un líder.
- 8) **Inteligencia Naturalista:** Consiste en la habilidad de identificar y clasificar objetos de las naturalezas del mundo. Ejemplo de personas con desarrollo de esta habilidad puede ser un astrónomo.

Es importante mencionar que estas habilidades pueden ser desarrolladas de acuerdo a entorno social, ambiente cultura entre otros factores (Costa Moreno, 2017).



Figura 2. Teoría de las inteligencias múltiples de Gardner

Fuente:(Mercade, 2016)

2) Teoría del Cerebro Emocional

Joseph Le Doux, investigador de neurofisiología en la Universidad de Nueva York en 1996 explica su teoría por medio de la publicación de su libro *El Cerebro Emocional* en el cual cuenta como despertó el interés por estudiar las emociones y como se producen. Según Le Doux el intelecto y la razón han sido estudiados por científicos durante muchos años, las emociones al contrario por ser intangibles y no poder medirse no se ha estudiado y no se ha podido demostrar su origen y como las procesa el cerebro (Le Doux, 1996).

En una entrevista de la revista *Muy Interesante de España*, Le Doux afirma que “la emoción es más fuerte que la razón, porque es fácil para la primera controlar la reflexión, y en cambio es muy difícil que el pensamiento racional controle la emoción. Cuando sentimos ansiedad o depresión, la razón puede decir basta, pero casi nunca consigue eliminarlas”(Casino, 2000). En su libro explica que la amígdala en el sistema límbico funciona como centro de las reacciones emocionales y demuestra porque las emociones son más fuertes que el pensamiento (Catalina, 2009).

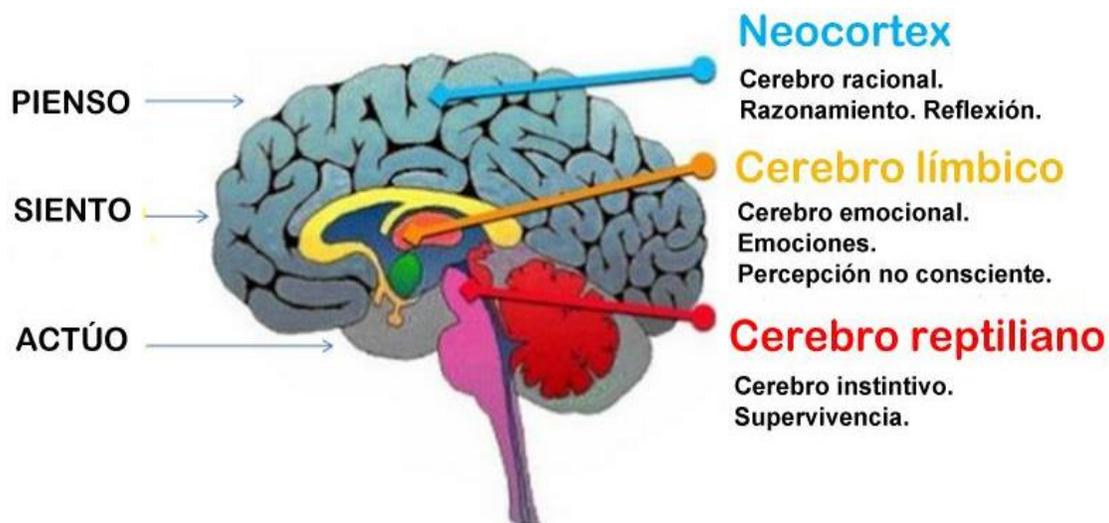


Figura 3. El Cerebro Emocional

Fuente: (Ruiz, 2018)

En la figura 3 se muestra la estructura del cerebro, el cerebro se estructura filogenéticamente en tres partes: la corteza cerebral (neocórtex) que se encarga del razonamiento y reflexión, el sistema límbico (diencéfalo) que se encarga de las emociones y percepción y el cerebro reptiliano (tronco cerebral) que se encarga de los instintos y supervivencia (Zabala, 2017).

3) Teoría de la Inteligencia Emocional en las Empresas

El psicólogo reconocido Daniel Goleman en 1998 publica su libro titulado “Inteligencia Emocional en las Empresas” en el cual incorpora la inteligencia emocional aplicado al trabajo justifica que las personas al alcanzar un nivel de inteligencia emocional en el cual logran manejar su emoción con lleva a trabajar en un ambiente laboral sano, brinda facilidad en el trabajo en equipo y promueve la motivación. Es por esto que en la actualidad existe más conciencia sobre el beneficio en el manejo de esta habilidad y es bastante común que las empresas incluyan el dominio de esta habilidad dentro de los perfiles de puestos en las empresas sobre todo en aquellos puestos de alto cargos, de alto nivel de desempeño que requieren de liderazgo (Guzman, 2019).

Es importante mencionar que el manejo de esta habilidad se puede aprender a desarrollar y es fundamental se inicie de forma personal. Al lograr el manejo de las emociones se logra trabajar en armonía y se logran resultados más eficaces dentro de una organización. Según resumen presentado del libro de Goleman (Catalina, 2009) afirma según Goleman que una “aptitud

emocional es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente”.(Goleman, 1998). Según Nicuesa (2018) afirma que Goleman basa la inteligencia emocional en cinco elementos que son el autoconocimiento, motivación, autorregulación, empatía y habilidades sociales tal y como se observa en la figura 4.



Figura 4. Modelo Inteligencia Emocional Daniel Goleman 1995

Fuente: (Zavala, 2018)

Cada uno de estos elementos son evaluados por varias dimensiones según se explica a continuación (Zavala, 2018):

- 1) Autoconocimiento: Este elemento consiste en conocer las propias emociones internas de cada persona. Se evalúa con tres dimensiones que son:
 - 1.1) Conciencia Emocional: lo que significa que conozca sus preferencias, emociones y efectos que causan estas emociones.

- 1.2) Autoevaluación: significa conocer sus fortalezas y debilidades
 - 1.3) Autoconfianza: que abarca expresar opiniones y tomar decisiones por su cuenta.
- 2) Autorregulación: Este elemento consiste en el manejo de las emociones al momento de reaccionar ante alguna situación, el no actuar impulsivamente. Se evalúa con cinco dimensiones que son:
- 2.1) Autocontrol: Controlar las emociones.
 - 2.2) Confiabilidad: Mantener la integridad y honestidad.
 - 2.3) Conciencia: Tomar responsabilidad de sus actos
 - 2.4) Adaptabilidad: El ser flexible ante algunas situaciones
 - 2.5) Innovación: Estar abierto a nuevas ideas
- 3) Motivación: Este elemento consiste en dirigir las emociones hacia el cumplimiento de objetivos y metas con el propósito de superarse ante los establecidos. Se evalúa con 5 dimensiones enfocado en lo siguiente:
- 3.1) Tenacidad: Esforzarse por superar lo establecido
 - 3.2) Compromiso: Alinearse con los objetivos o metas de un grupo u organización
 - 3.3) Iniciativa: Detectar y aprovechar las oportunidades que se presentan
 - 3.4) Optimismo: Seguir adelante a pesar de los tropiezos o atrasos que se presenten.
- 4) Empatía: Este elemento consiste en comprender y entender los sentimientos o emociones de las demás personas, interesarse por el bienestar de los demás. Se evalúa con 5 dimensiones enfocado en lo siguiente:
- 4.1) Conciencia Social: Estar atento a los sentimientos de las demás personas
 - 4.2) Orientación al servicio: Satisfacer las necesidades de un cliente
 - 4.3) Ayudar a los demás a desarrollarse: Detectar las necesidades de desarrollo de las demás personas y fomentar sus aptitudes.
 - 4.4) Aprovechar la diversidad: Cultivar oportunidades por medio de otras personas.
 - 4.5) Conciencia Política: Reconocer las relaciones y relaciones de poder de un grupo.
- 5) Habilidades Sociales: Este elemento consiste en mantener relaciones interpersonales. Se evalúa con 8 dimensiones enfocado en lo siguiente:

- 5.1) Influencia: Aplicar tácticas efectivas de persuasión
- 5.2) Comunicación: Enviar mensajes claros y convincentes
- 5.3) Liderazgo: Inspirar y guiar a personas
- 5.4) Catalizador de Cambio: Comenzar o manejar los cambios
- 5.5) Manejo de Conflictos: Negociar y Resolver desacuerdos
- 5.6) Establecer conexiones: Crear y desarrollar relaciones interpersonales
- 5.7) Colaboración y Cooperación: Trabajar con grupos de personas con miras a un objetivo común.
- 5.8) Trabajo en Equipo: Crear grupos con sinergia para lograr metas compartidas.

Basado en lo anterior el tener desarrollada la inteligencia emocional como persona trae muchos beneficios personales que terminan impactando en el día a día de una empresa. Para una empresa el desarrollar la inteligencia emocional de sus colaboradores logra que su productividad, rendimiento, animo, ambiente mejoren considerablemente en la organización y sirve como herramienta para afrontar el mundo competitivo que se vive actualmente, las empresas que ignoran esta importante habilidad corren el riesgo de no sobrevivir (Goleman, 1998).

2.2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Existen muchas teorías que se subdividen en dimensiones estudiadas planteadas por Reinsen Likert, Litwin y Stringer, Pritchard y Karasick, Bowers y Taylor y Brunet por citar algunas, de las cuales se enfatizó en la teoría de Litwin y Stringer, Pritchard y Karasick y Reinsen Likert siendo esta última la teoría de sustento y de evaluación en el clima laboral de la empresa CONCORSE.

2.2.2.1 TEORÍA DE LITWIN Y STRINGER (1968)

Contreras (1935), menciona citando la teoría de Litwin y Stringer que el clima organizacional es: "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento".

Esta teoría plantea la existencia de 6 dimensiones de estudio (Brunet, 1987)

- 1) Estructura: Siendo esta la percepción que tiene el colaborador de las normativas y políticas que tiene la empresa.
- 2) Responsabilidad Individual: dando autonomía al colaborador, donde este pueda sentirse empoderado y capaz de tomar decisiones.
- 3) Remuneración: forma de retribuir al colaborador, cuando este realiza un trabajo.
- 4) Riesgos y toma de decisiones: A mayor cargo, mayores responsabilidades y mayores retos que asumir, por lo que es importante la toma de una buena decisión para el alcance de un proyecto.
- 5) Apoyo: Sentir una mano amiga en el ámbito laboral, fomentando esa habilidad de empatía, y habilidad social.
- 6) Tolerancia al conflicto: Grado de autoconocimiento y autorregulación cuando surge algún conflicto en la empresa.

2.2.2.2 PRITCHARD Y KARASICK

Analizan los problemas existentes a nivel jerárquico, y la importancia dentro de la organización Reyes (2008), haciendo notar que el clima puede ser cambiante en función del comportamiento del jefe en los diferentes niveles de la organización, provocando así diferencias en el clima de las oficinas en estudio.

Esta teoría plantea la presencia de 11 dimensiones de estudio (Brunet, 1987):

- 1) Autonomía: libertad en la toma de decisiones
- 2) Conflicto y cooperación: grado de compromiso y ayuda que tienen los colaboradores en la organización.
- 3) Relaciones sociales: relaciones interpersonales y de amistad que se logra contemplar en la organización.
- 4) Estructura: políticas y normas de la empresa.
- 5) Remuneración: forma de retribuir al colaborador, cuando este realiza un trabajo.
- 6) Rendimiento: grado de trabajo realizado con respecto a su remuneración.
- 7) Motivación: forma de alentar a los colaboradores dentro de la organización.
- 8) Estatus: Diferencias que hay en la organización a nivel jerárquico.
- 9) Flexibilidad e innovación: capacidad que tiene la empresa de crear nuevas ideas.

10) Centralización y toma de decisiones: proceso de la toma de decisiones en la organización a un nivel jerárquico.

11) Apoyo grado de soporte que se le da a los colaboradores tanto laboral como personal.

2.2.2.3 REINKEN LIKERT

Esta teoría permite visualizar la causa y el efecto del clima de las organizaciones que se estudian, para Likert como lo menciona Brunet (1987), el comportamiento de los colaboradores es condicionado por el comportamiento administrativo, y las condiciones de la organización que los mismos perciben, siendo la percepción el punto de partida en el comportamiento dentro de la organización.

Rodriguez (2016) menciona:

Toda organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tienen un rendimiento superior, los resultados obtenidos por una organización como la productividad, ausentismo, tasas de rotación, rendimiento, satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima.

Dimensiones planteadas por Likert y citadas por Garcia (2014):

- 1) Métodos de mando: forma en la que utiliza la habilidad del liderazgo para poder influir en los colaboradores.
- 2) Características de las fuerzas motivacionales: métodos que se emplean para incentivar y responder a las necesidades de los colaboradores.
- 3) Características de los procesos de comunicación: tipos de comunicación en la organización y su manera de implementarlos.
- 4) Características de los procesos de influencia: Es de suma importancia la relación jefe-colaborador que ayude a cumplir con los objetivos de la empresa.
- 5) Características de los procesos de toma de decisiones: forma en la que se establecen los sistemas a partir de la información de la empresa, así como la delegación de las funciones.
- 6) Características de los procesos de planificación: forma en la que se establecen objetivos y directrices en la organización.
- 7) Características de los procesos de control: distribución de los procesos y roles de mando dentro de la empresa.

8) Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento plan ejecutado según lo planeado.

Como lo menciona (M. Rodriguez) “las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas.” Por lo que la siguiente investigación basa su teoría en las dimensiones referenciadas por Likert y descritas por Brunet, (1987).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

El presente apartado tratará de incluir las definiciones conceptuales de ambas variables en estudio tanto de inteligencia emocional como de clima laboral dentro de las organizaciones, con el fin de entender un poco más sobre este tema.

2.3.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Son muchas las definiciones que se encuentran de inteligencia emocional, de las cuales se puede decir que la inteligencia emocional es una habilidad que desarrollan las personas a lo largo de su vida que ayudan a identificar las emociones propias y las de las demás personas, que les ayudan a reaccionar de una manera oportuna a cualquier situación en la vida personal o laboral. La inteligencia emocional no es algo nuevo, es algo intrínseco que tiene toda persona pero que necesita desarrollarse y que se puede exteriorizar a través del conocimiento de la misma, ya que los seres humanos son muy viscerales y toman decisiones según su estado de ánimo y no según la razón (Bisquerra, s. f.).

Por lo que es de suma importancia conocer de donde provienen estas emociones y donde son controladas, las cuales se encargan de recibir un estímulo y generar una respuesta en la vida cotidiana. Las siguientes son algunas definiciones de inteligencia emocional descritas por investigadores de dicho término y aplicados a diferentes áreas de trabajo. La inteligencia emocional según la Real academia española (2014): “ Es la capacidad de percibir y controlar los propios sentimientos y saber interpretar los de los demás”. Según describe Great place to work (2014) la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades psicológicas que ayudan a detectar y expresar esas emociones. Pero no solo las propias sino también las de los demás.

(Bisquerra) citando a Salovey y Mayer 1997 menciona que:

La inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan los pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover un crecimiento emocional e intelectual (pág. 10).

Para Goleman (1998) la inteligencia emocional es: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás; motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”. La inteligencia emocional es una variable de la personalidad que describe la capacidad de percibir, entender y gestionar información emocional propia y ajena (Mayer, 2006).

2.3.1.1 EMOCIONES Y SU ROL EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Es de suma importancia poder reconocer el rol que cumplen las emociones propias como las de los demás, en la toma de decisiones, logrando de esta manera jugar un rol fundamental en las habilidades del autoconocimiento y la autorregulación. Ledoux (1996) en su libro cerebro emocional nos describe como el sistema límbico es el encargado de controlar las emociones relacionando a su vez el aprendizaje con la memoria. Dentro del sistema límbico se encuentra la amígdala encargada de controlar las emociones y por lo tanto es la sede de los recuerdos emocionales y da sentido a las experiencias, reconociendo una situación y dándole valor a la misma.

Arriba del sistema límbico se encuentra el neocortex encargado de darle un sentido a la vida a través de las emociones y los sentimientos, comprensión de lenguaje y símbolos, es lo que nos hace ser humanos y diferenciarnos de otras especies mamíferas, la cual analiza la información y genera una respuesta (Xerro, 2016). La relación entre el sistema límbico y el neocortex permite darle sentido a través de miles de neuronas vinculadas en el proceso que permiten relacionar los pensamientos, sentimientos y las emociones permitiendo así identificar qué tipo de emoción estamos experimentando, controlando la emoción.

A través de un estímulo visual, sensorial, táctil u olfatorio el cerebro genera una sensación sensorial que tiene su origen en el tálamo; el cual se encarga de direccionar la información a través de los axones de las neuronas a los diferentes sistemas del cerebro y poder así generar una respuesta. El cerebro puede generar 2 tipos de respuesta a un mismo estímulo dependiendo de la

vía que utilice para conducir la información: si el estímulo utiliza una vía corta del tálamo al sistema límbico donde se encuentra la amígdala obtendrá una respuesta hormonal o visceral, obteniendo así una respuesta impulsiva.

Mientras que si el estímulo sensorial viaja del tálamo al neocórtex este analiza el estímulo junto con los lóbulos prefrontales para analizar bien la información y luego ser enviada una respuesta al sistema límbico logrando así dar una respuesta a la situación menos primitiva y más elaborada como es el hecho de estar en peligro porque una casa se está incendiando, una respuesta primaria o impulsiva sería correr, una respuesta más elaborada y analítica sería llamar a los bomberos y buscar ayuda para poder controlar la situación que se presenta (Ledoux, 1996).

Las emociones juegan un rol crucial en los 4 factores de la inteligencia emocional descritas por Peter Salovey y John Mayer, logrando identificar como primer factor la percepción de las emociones: determinando a través del uso de los sentidos los estímulos que se asocian a una acción, por ejemplo, el gesto en rostro o en sus manos que nos pueden determinar una conducta. Como segundo factor se encuentra el razonamiento de las emociones: esa emoción que se acaba de percibir nos ayuda a dar una respuesta mediata o inmediata al estímulo principal, por ejemplo, llamar la atención y responder. Como tercer factor se encuentra la comprensión de las emociones: si se detecta el tipo de emoción en el estímulo inicial podemos determinar la causa de la misma, por ejemplo, si esta triste, podría ser por problemas personales. Y como cuarto factor: la gestión de las emociones: en donde se logra regular la emoción respondiendo de manera apropiada y racional (Guerri, 2018).

D. Flores (2015), citando a Daniel Goleman menciona que con cada emoción la organización tiende a tener una respuesta:

- 1) Ira: Las personas experimentan un aumento en la adrenalina, fisiológicamente hablando a través del ritmo cardiaco.
- 2) Miedo: cuando la sangre fluye hacia el musculo se presenta la respuesta de huir de la situación.
- 3) Felicidad: Inhibiendo los sentimientos negativos a través del sistema nervioso central.
- 4) Amor: A través del estímulo parasimpático se experimenta sensaciones de ternura.
- 5) Tristeza: Disminución de la adrenalina y la serotonina, lo que desarrolla una decaída en las actividades realizadas (D. Flores, 2015).

2.3.1.2 PERSONA EMOCIONALMENTE INTELIGENTE

Está claro que sin un control de las emociones sería casi imposible andar por la vida, ya que no estamos en los tiempos primitivos donde no razonaban sus emociones, sino que simplemente reaccionaban ante un estímulo. Hoy por hoy, aunque hay muchos estudios sobre el autoconocimiento y el autocontrol que tratan sobre el conocimiento de las emociones, no es fácil determinar el momento la intensidad el motivo o con quien debemos de tener cierto tipo de emociones. Es fácil sentir enojo por ejemplo y se podría reaccionar instintivamente, pero ese enojo no es con el mundo entero, hay que usar el raciocinio y determinar la causa que originó ese sentimiento (Caal, 2013).

El directivo emocionalmente inteligente utiliza las emociones en la toma de decisiones, necesarias para la resolución de problemas, asimilar los cambios y tener éxito en la organización. Esto no quiere decir que las emociones predominaran y se llorará cuando se tenga una mala noticia o gritaran cuando se tengan buenas noticias, la idea es ser emocionalmente inteligente (Salovey 2005). Se logra observar según Biedman que las emociones juegan un papel fundamental en el comportamiento dentro de la organización en donde los empleados llevan una carga de emociones al lugar del trabajo y hacer una línea divisoria entre emociones y actividad es difícil sin comprometer una a la otra (Biedman, 2017).

2.3.1.3 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ORGANIZACIÓN

Por más de cien años el coeficiente intelectual (CI), ha sido el parámetro de referencia para medir la inteligencia en las personas. A través de un grupo de habilidades por ejemplo matemática y capacidades verbales. Según algunos autores a lo largo de los años el CI es el responsable del 20% de la verdadera inteligencia, de la capacidad de poder desarrollarse con éxito y poder ser felices. Según estudios en Estados Unidos, un alto CI no determina cuan exitosa o satisfactoria será su vida. Sin embargo, la inteligencia emocional facilita las cosas en la vida.

Ayudando así a tomar las decisiones en la organización con mejor visión y perspectiva a través del conocimiento de las cinco habilidades descritas por Goleman (Recursos Humano, personal communication, 2018).

Hoy en día la preparación técnica de las personas o el grado académico y su relación con el CI a dejado de ser un factor fundamental en la descripción de los puestos, además de estos requisitos académicos las empresas valoran encontrar al candidato idóneo que cumpla también con aspectos emocionales, que se ajusten al estilo de la empresa a través de las habilidades sociales que ayuden a una armonía con los mismos colaboradores y con los clientes. Así como valores sociales actuales como el dinamismo proactividad, resolución de conflicto entre otros por mencionar algunos («La inteligencia emocional: concepto y aplicación en las organizaciones», 2018)

Biedman (2017) menciona citando a Ashkanasy y Daus en el 2002 que si la persona encargada de liderar un grupo es capaz de utilizar esta habilidad y poder reconocer sus: emociones, así como las de su equipo de trabajo conduciendo así a mayores éxitos (pág. 109). Un líder que tenga inteligencia emocional logra gestionar las emociones, logrando así una buena empatía con el colaborador, logrando con esto un mejor desempeño en el trabajo, reducir los conflictos. Un colaborador que se sienta apoyado o que sienta que le importa a la organización estará más comprometido con esta y podrá evitar cualquier situación que pueda afectar el desempeño de sus tareas (D. Flores, 2015).

Tabla 1. Aspectos de las organizaciones inteligentes

Organizaciones	Que fomenten la innovación, el cambio y el aprendizaje continuo, que promuevan el pensamiento estratégico de todos. Eliminen rutinas, controles y complejidades innecesarias. abiertas a la sociedad y orientadas a los usuarios.
Procesos	Ágiles eficientes, simples, flexibles, creados desde el mercado, soportados en buenos sistemas de información gestionados con base en equipos interfuncionales y que faciliten el rompimiento de las viejas burocracias.
Trabajo en equipo	Con objetivos comunes, solidaridad, sinergia, respeto y valoración de las diferencias, roles claros y flexibles, altos estándares de logro y autocontrol.
Líderes	Que ejerzan influencia con el ejemplo, que confíen y sean confiables, humildes, tolerantes, maestros, visionarios, guiados por valores, que fomenten el liderazgo y el trabajo en equipo a su alrededor, que escuchen y promuevan el cambio y el aprendizaje continuo.
Personas	Honestas, responsables, comprometidas, creativas, con "empowerment, auténticas, con conciencia social y actitud de servicio. No podría dejarse de mencionar la importancia de crear organizaciones de aprendizaje.

Fuente: (Perdomo, 2008)

La tabla 1 muestra los aspectos mas importantes de las organizaciones inteligentes, habla de las organizaciones, los procesos, el trabajo en equipo, lideres, personas.

2.3.2 BENEFICIOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS ORGANIZACIONES

La inteligencia emocional dentro de una organización permite a la misma el desarrollo tanto de sus líderes como de sus colaboradores mejorando el desarrollo de las habilidades necesarias para el éxito laboral y empresarial: siendo asertivos, teniendo confianza en uno mismo y en los compañeros o colaboradores dentro de la organización. De igual forma cuando el colaborador se siente bien dentro de la organización su sistema mejora, cuerpo y mente trabajando adecuadamente disminuyendo así el ausentismo en el trabajo por enfermedades. Logra del mismo modo que los líderes puedan tomar decisiones favorables a la empresa a través de herramientas y mejora en los procesos de la organización. La mejoría en los servicios prestados a los clientes favoreciendo la empatía y las relaciones interpersonales. Disminuyendo los conflictos ayuda en la mejora de expresión y canalización de las emociones y sentimientos dando una respuesta más asertiva (Serrano, 2018).

La inteligencia emocional es beneficiosa para la organización según Garcia en el 2018 mejora el liderazgo en los superiores, reduciendo así el estrés, y el trabajo en equipo, permitiendo mejores resultados en la organización (J. Garcia, 2018).

2.3.3 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL.

Teóricos como Van & Viswevaran (2004) han propuesto que la Inteligencia emocional eleva la percepción de los colaboradores con el clima organizacional y la identificación con la cultura organizacional en distintos contextos por encima de los efectos de los otros predictores tales como la habilidad mental, inteligencia en general, la experiencia y la personalidad (Gamboa, 2018). Hernández en su estudio describe como Stelzer en su artículo “La inteligencia emocional en el mundo laboral” manifiesta que aumentar el capital emocional de la empresa significa conseguir lo siguiente: Mejoría en la comunicación, el colaborador está más feliz y satisfecho con su trabajo, aumenta la motivación laboral, se completan los objetivos determinados, se mejora el clima de la empresa, aumenta la productividad, se mejoran las relaciones en la organización, disminuye así el ausentismo, mejora la rentabilidad de la empresa, se controlan y previenen los conflictos en la mejoría de la comunicación y un buen liderazgo (Hernández, 2011).

2.4 CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima y la cultura organizacional son dos componentes muy importantes en la productividad de la empresa, en donde la cultura organizacional es la composición de los valores, misión y visión de una organización, y el clima organizacional es la percepción que los colaboradores tienen de la misma. La organización puede verse como un micro ambiente así como lo describe Salazar (2009) “compuesto por personas, puestos de trabajo y áreas definidas, en donde el conjunto de percepciones, valores, y creencias determinan la cultura de la organización, induciendo así el comportamiento de los colaboradores” (pag.69).

Si bien el clima organizacional compone una visión de la organización que comprenden el medio interno donde juega un papel importante. La estructura de la organización haciendo énfasis en el color de las paredes, la temperatura del ambiente, tipo de instrumentos, el tamaño del área de trabajo, así como el tipo de liderazgo que en la misma se ejerce, el ambiente social valorando el compañerismo, y el tipo de comunicación, características personales, la actitud y la aptitud de los colaboradores en la organización, comportamiento organizacional, ausentismo, rotación, satisfacción laboral (Salazar, 2009).

El clima en la organización es la personalidad de la misma y podría definirse “como la percepción que los trabajadores se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización” (Hernández, 2011). Citando a Caligiore y Diaz en el 2003 donde mencionan que: “El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección entre otros” (Quintero, 2008).

El ambiente interno que se encuentra en la organización lo forman las personas que lo integran, esto es lo que se considera como “Clima laboral”. Toda organización tiene características propias que pueden variar de organización en organización (Ramos, 2012). El clima organizacional es el ambiente generado por las emociones de los empleados de un grupo u organización, el cual es donde diariamente desempeñan su trabajo (Galvez, 2015). Para (Chiavenato) 2002, el concepto

de motivación (en el nivel individual) conduce al clima organizacional (en el nivel organizacional) (pag. 121) citado por (Perdomo, 2008).

2.4.1 CLASIFICACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

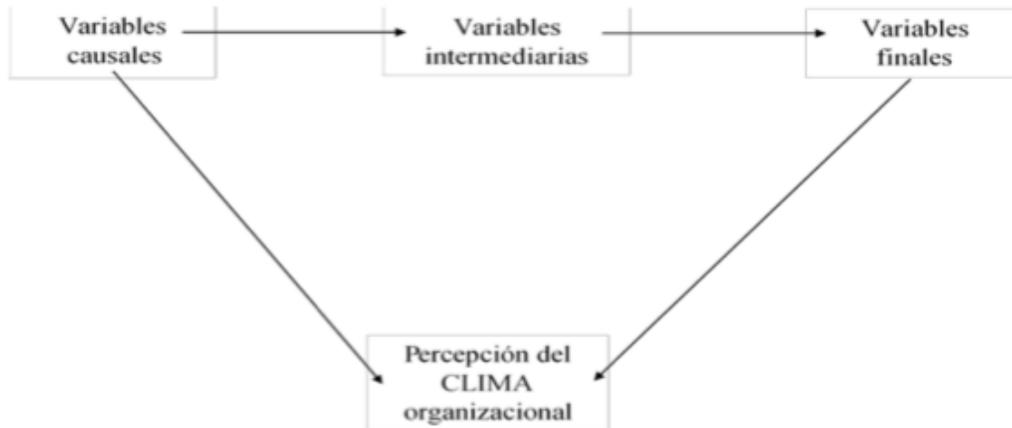


Figura 5. Variables que determinan las características propias de la organización

Fuente: (Brunet, 1987)

Álvarez (2017), citando a Brunet 1987 describe las variables que caracterizan una buena organización:

- 1) Variables causales: se basan en la estructura de la organización, la administración, las cuales se pueden alterar y tener impacto dentro de la organización, creando así resultados favorables o no a la organización. Las cuales se caracterizan por tener rasgos elementales: a) pueden ser modificadas por los colaboradores dentro de la organización y b) siendo variables de causa y efecto llamadas independientes (Brunet, 1987).
- 2) Variables intermedias: siendo esta la parte donde se puede evaluar la empresa desde adentro, analizando los procesos decisiones y objetivos de la misma.
- 3) Variables finales: estas reflejan la comunicación entre las variables causales y las variables intermedias, observando así los resultados en la productividad, rendimiento y efectividad de la organización

La interrelación de estas tres variables desarrolla ocho dimensiones que permiten identificar 4 tipos de climas parte de la organización.

Tipos de climas descritos por Brunet (1987):

- 1) Autoritario explotador
- 2) Autoritario Paternalista
- 3) Consultivo
- 4) Participación de grupo.

La siguiente tabla describe los tipos de climas laborales que pueden ser percibido por los colaboradores y utilizados por los líderes dentro de una organización:

Tabla 2. Tipos de climas organizacionales basados en el modelo de Likert 1968

Clima autoritario-explotador	Clima autoritario-paternalista	Clima participativo-consultivo	Clima de participación en grupos
Compuesto por el sistema I.	Compuesto por el sistema II.	Compuesto por el sistema III.	Compuesto por el sistema IV.
La dirección no posee confianza en sus empleados.	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores y subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente.	Las motivación de los empleados se da por su participación, implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.
Decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas.	La toma de decisiones está diseminada en toda la organización.
La comunicación y no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas. Comunicaciones Verticales.	Prevalecen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.	Comunicación ascendente-descendente y lateral.

Fuente: (E. Rodriguez, 2016)

Por lo que los climas en la organización pueden ser cambiantes unos con otros dividiéndolos en 2 sub grupos (Noboa, s. f.):

- 1) Clima de tipo autoritario, se presenta a su vez en dos caracterizaciones: Autoritarismo explotador y Autoritarismo paternalista.

2) Clima de tipo participativo, pueden ser: Consultivo o Participación en grupo.

Descripción de los tipos de Sistemas según Rensis Likert mencionados por Noboa quien cita a Caraveo Sandoval en el 2004:

Sistema I: “Autoritario explotador la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo.” Brunet (1987).

Sistema II: “Autoritario paternalista existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, en este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado...” Brunet (1987).

Sistema III: “Consultivo la dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar...” Brunet (1987).

Sistema IV: “Participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente bidireccionalmente Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica...” Brunet (1987).

2.4.2 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Hay muchos estudios del clima organizacional y sus dimensiones, pero una de las más estudiadas y teoría utilizada como objeto de estudio es la teoría de las dimensiones de Rensis Likert, el elemento fundamental es la percepción individual de los estímulos en el trabajo.

Las dimensiones del clima organizacional son aquellas que pueden influir en el comportamiento de las personas y las cuales pueden ser medidas, ya que el clima según Likert es

la suma de múltiples variables que caracterizan a la organización (M. Garcia, s. f.). Estas dimensiones permiten a su vez identificar la percepción que tiene cada empleado dentro de la organización, analizando cada uno de los ítems determinados en la encuesta de clima organizacional basada en Rensis Likert.

- 1) Métodos de mando: forma en la que utiliza la habilidad del liderazgo para poder influir en los colaboradores.
- 2) Características de las fuerzas motivacionales: métodos que se emplean para incentivar y responder a las necesidades de los colaboradores.
- 3) Características de los procesos de comunicación: tipos de comunicación en la organización y su manera de implementarlos.
- 4) Características de los procesos de influencia: Es de suma importancia la relación jefe-colaborador que ayude a cumplir con los objetivos de la empresa.
- 5) Características de los procesos de toma de decisiones: forma en la que se establecen los sistemas a partir de la información de la empresa, así como la delegación de las funciones.
- 6) Características de los procesos de planificación: forma en la que se establecen objetivos y directrices en la organización.
- 7) Características de los procesos de control: distribución de los procesos y roles de mando dentro de la empresa.
- 8) Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento plan ejecutado según lo planeado.

2.4.3 ELEMENTOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

2.4.3.1 EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL LIDERAZGO

El desarrollo de un buen clima organizacional enlaza los objetivos de la organización con la motivación y el comportamiento de los empleados. Un buen líder logra conseguir una buena conducta con los empleados. Un líder que tenga la habilidad de poder liderar un equipo a través de los diferentes estilos, permitiendo así un entorno adecuado (Escobar, 2012).

Según Escobar en el 2012 las características de un buen clima organizacional, bajo la influencia de un buen liderazgo.

- 1) El trabajador siente que sus necesidades y proyectos individuales se realizan
- 2) Existe motivación por el trabajo
- 3) Aumento de la participación del todo el grupo
- 4) Aumento de la productividad
- 5) Identificación con la empresa (la concibe como suya)
- 6) Existe sinergia entre el equipo de trabajo, cooperación.

El impacto que tiene el liderazgo es una de las principales causas en las fuerzas motivacionales, el bienestar y el clima laboral. En donde se lugar influir positivamente en la organización, los cuales conllevan al éxito empresarial y conducen a la satisfacción de las personas en pertenecer dentro de las organizaciones (A. Rodriguez, 2014). Raya (2018) menciona que: “El líder ideal debe ser un mentor (el 51% de los encuestados), una referencia capaz de alentar e inspirar (47%), y ofrecer ayuda en el crecimiento profesional (47%). Honestidad (44%) y experiencia (42%) son otros valores requeridos”

2.4.3.2 EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN

Son muchos los estudios que hablan de la motivación en el trabajo y cada uno plantea su teoría sobre que buscan los colaboradores dentro de la organización y una de las piezas claves es la motivación.

Hoy en día podemos decir que lo que mueve a uno no mueve al otro. Es decir, para algunos podría ser importante el dinero, y para otros el poder ser reconocido por sus jefes o sus mismos compañeros. Es por eso que en el blog de Innovation factory sobre el clima laboral y la motivación mencionan que ambas variables están íntimamente relacionadas haciendo referencia a la teoría de Hezberg; donde a corto plazo podrían llamar la atención del colaborador aspectos como el salario, beneficio, condiciones del trabajo por nombrar algunos lo que el autor llama (higiénicos) sin embargo a largo plazo es necesario aspectos que contribuyan con la autorrealización, el reconocimiento, las buenas relaciones dentro de la organización así como un buen clima organizacional («Clima organizacional y motivacion son conceptos que van de la mano?», 2014).

Cuando los trabajadores se sienten motivados aumentan su desempeño laboral, obteniendo como resultado una buena evaluación de ellos mismos, adecuadas recompensas organizacionales y satisfacción de metas personales (Grajales, 2016). Por lo que podemos decir que en una organización con baja motivación obtendremos lo opuesto, desinterés por parte de los colaboradores, falta de compromiso, ausentismo, malas relaciones en la organización y por ende un mal clima organizacional que podrá ser percibido desde la entrada de la organización con un mal trato al cliente final.

2.4.3.3 EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA COMUNICACIÓN

Lopez (2015) La comunicación es fundamental en cualquier organización, a través de la misma se logra involucrar a la empresa, la comunicación para que sea efectiva puede ser en ambas vías citando a (Parkonso y Rowe, 1977) Se debe empezar a definir la comunicación interpersonal: la cual tiene lugar dentro del individuo, (hablar consigo mismo).

En una organización es importante la jerarquía para la toma de decisiones logrando de esta manera poder cumplir con la misión y visión dentro de la organización. La comunicación efectiva logra lealtad a la organización, la misma que a través de los canales adecuados logra conectar a todos los miembros. La comunicación externa es la que está dirigida al público, la comunicación interna misma que se instala dentro de la organización entre los miembros de la misma, la cual es bidireccional, dinámica, interactiva, y entre los miembros de la misma. La cual se construye a diario y a base de la confianza, con el fin de satisfacer los requerimientos de cada vía con lenguaje comprensible (Ojeda, 2015).

2.4.3.4 EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES

En un mundo cambiante en donde las organizaciones tienen más personal millennial contratado, es importante actualizarse y reconocer que para quienes nacieron después de 1980 entienden poco el sistema jerárquico como lo hacían las generaciones anteriores, las organizaciones tienden a adoptar estructuras más horizontales.

Ser un líder que se logre adaptar a las nuevas organizaciones que logren desafiar e inspirar a otros, las generaciones anteriores que ocupan posiciones de liderazgo deben adaptarse al mundo

cambiante (Raya, 2018). El tipo de liderazgo tiene que cambiar de una estructura jerárquica y utilizar el poder de la influencia y con capacidad de generar confianza, se puede influenciar sin ser un líder, se puede liderar sin influir, pero no se puede ser un buen líder sin influir. El liderazgo es un sinónimo de autoridad, mientras que la influencia es sinónimo de la relación y conexión (Raya, 2018).

2.4.3.5 EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y TOMA DE DECISIONES

La toma de decisión es fundamental en la vida de cualquier persona necesita analizar el contexto para poder generar una respuesta. La forma en la toma de decisiones antes era centralizada, dependiente de una jerarquía, hoy en día en este mundo cambiante, el líder de las empresas logra empoderar y darle autonomía a sus colaboradores, los cuales a través de la comunicación, logran crear lazos a través de la influencia (Fossi, 2006). “Los que toman decisiones solamente pueden hacerlo en la medida que los problemas son realmente percibidos por él como reales problemas y, más aún, estén dentro de su alcance en cuanto a capacidad, responsabilidad, conocimiento e interés” (Gaynor, 2005).

2.4.3.6 EL CLIMA ORGANIZACIÓN EN LA PLANEACIÓN, CONTROL Y RENDIMIENTO

Una de las partes fundamentales en toda empresa es el proceso de planear, requiere una serie de pasos, la investigación que estrategia es la mejor, que acciones se van a realizar a corto, largo, mediano plazo. El control se encarga de evaluar si los procesos se realizaron, evaluando el desarrollo en general de la empresa (Chimal, 2013). La planificación identifica que objetivos desea alcanzar la organización y como pueda lograrlos, a corto y largo plazo, la planificación estratégica en una organización es la que presenta la congruencia, y proactividad, la planificación táctica es aquella que cumple objetivos a corto plazo, compara los resultados de los planes y poder ser corregidos, en el proceso de control es importante medir, las gestiones, los procesos y los objetivos que se están cumpliendo (Catalina, 2011).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

Dada la formulación del marco teórico como base fundamental de la investigación, se procede a introducir este nuevo capítulo en el cual se determina las metodologías, los procedimientos y las técnicas que se aplicarán en el desarrollo correcto de la investigación. De esta manera se determina cual es la metodología más indicada para analizar el nivel de inteligencia emocional y su relación con el clima organizacional de la empresa CONCORSE, a lo largo del capítulo se explican y presentan los métodos, técnicas y procedimientos que se aplicaron para poder obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

En esta sección se demuestra la relación entre el marco teórico y el planteamiento del problema con las variables Inteligencia emocional y clima organizacional ya que son las correspondientes para poder estructurar esta investigación de una manera eficaz para CONCORSE.

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

La matriz pretende resumir el proceso del planteamiento del problema de CONCORSE, relacionando las preguntas de investigación, la hipótesis, y las variables dependientes e independientes, con lo que se genera una vista más amplia de la investigación, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 3. Matriz Metodológica

Titulo	Problema	Preguntas de investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específico	Depend.	Independ.
Inteligencia emocional y su relación con el clima organizacional CONCORSE 2019	¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional de los colaboradores (Daniel Coleman, 1998) sobre el clima organizacional (Reiken Likert, 1965) en CONCORSE, San Pedro Sula 2019?	1) Impacta el nivel de autoconocimiento de los colaboradores en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019?	Evaluar la relación de la inteligencia emocional con respecto a autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula.	1) Analizar como el desarrollo de la inteligencia emocional en relación al autoconocimiento genera impacto en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019	Clima organizacional	Inteligencia Emocional

Cotinuacion tabla 3.

Titulo	Problema	Preguntas de investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específico	Depend.	Independ.
		2) ¿Afecta el nivel de autorregulación de los colaboradores en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019?		2) Determinar como el desarrollo de la inteligencia emocional en relación a la autorregulación afecta en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019		
		3) ¿Repercute la motivación de los colaboradores en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019?		3) Establecer como el desarrollo de la inteligencia emocional en relación a la motivación repercute en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019		
		4) ¿Influye la empatía de los colaboradores en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019?		4) Demostrar como el desarrollo de la inteligencia emocional en relación a la empatía influye en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019		
		5) ¿Incidencia el desarrollo de las habilidades sociales de los colaboradores en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019?		5) Definir como el desarrollo de la inteligencia emocional en relación a las habilidades sociales incide en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula 2019		

En la tabla anterior, se observa la matriz metodológica partiendo del título de la investigación del cual se desprende el problema de la investigación y para el cual se establecieron cinco preguntas claves referidas a las variables que se estarán analizando tanto la dependiente como las independientes se estableció un objetivo general y cinco específicos para dar inicio a la investigación y tener una matriz de referencia.

3.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Este proceso consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico, es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, subíndices, ítems, mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems. Una variable es operacionalizada con la finalidad de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento (Metodología de la Investigación Científica, 2013).

En la figura 6 se presenta el diagrama de las variables que intervienen en el tema de investigación, el clima organizacional es la variable dependiente considerada para el estudio y de esta se generaron ocho dimensiones que se relacionan entre sí para obtener los indicadores de la investigación.

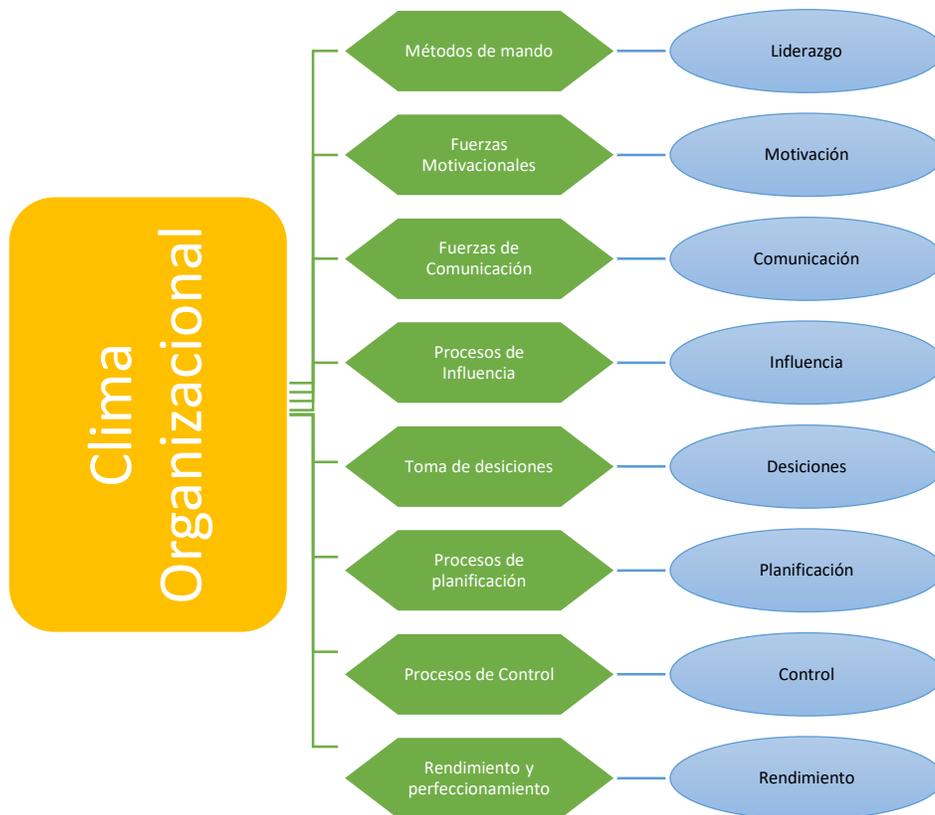


Figura 6. Diagrama de variables

En la figura 7 se muestra un diagrama de la variable clima organizacional como variable dependiente, inteligencia emocional como la variable independiente con sus respectivas dimensiones autoconocimiento, autorregulación, empatía, motivación y habilidades sociales y los indicadores de cada dimensión respectivamente.

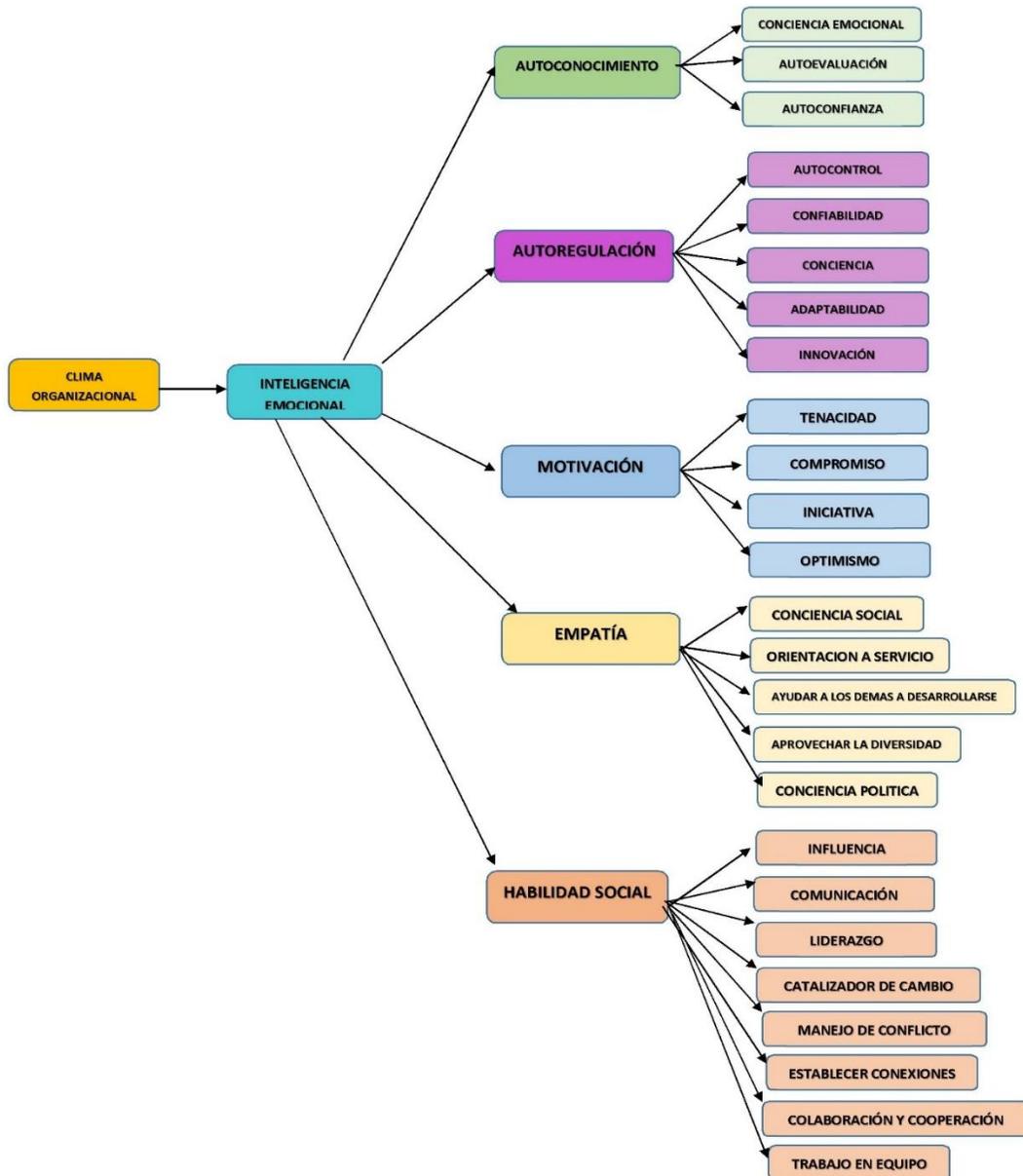


Figura 7 Diagrama de la variable Inteligencia emocional

3.1.3 TABLA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

A continuación, se presenta la tabla de operacionalización de variables, donde se detallará la variable dependiente y las variables independientes con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Tabla 4. Operacionalización de variable dependiente "Clima Organizacional"

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
Depend.	Clima organizacional	Percepción que los trabajadores se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización	Percepción de los colaboradores del clima organizacional	Métodos de mando	Liderazgo	En la empresa CONCORSE existe una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE mi jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE a menudo se inician trabajos con conocimiento del porque	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
En la empresa CONCORSE su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones.	Definitivamente si	1						
	Si	2						
	Indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente no	5						
En la empresa CONCORSE mi jefe se preocupa por mantener un buen clima en el equipo de trabajo	Definitivamente si	1						
	Si	2						
	Indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente no	5						

Continuación Tabla 4.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
						En la empresa CONCORSE mi jefe es un referente en la compañía	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE mi jefe respeta las diferencias de cultura, sexo y religión	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE existe la confianza en que el grupo directivo toma siempre las decisiones más adecuadas para toda la organización	Definitivamente si	1
							Si	2
				Indiferente	3			
				No	4			
				Definitivamente no	5			
				En la empresa CONCORSE el mando ha de mantener el mayor contacto y comunicación personal con sus colaboradores.	Definitivamente si	1		
					Si	2		
					Indiferente	3		
					No	4		
					Definitivamente no	5		
Fuerzas motivacionales					Motivación	En la empresa CONCORSE la remuneración que recibo es acorde al trabajo realizado.	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
Definitivamente no	5							
En la empresa CONCORSE mi trabajo es un reto diario y no una tarea más.	Definitivamente si	1						
	Si	2						
	Indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente no	5						
En la empresa CONCORSE todos los días me levanto con deseos de asistir al trabajo.	Definitivamente si	1						
	Si	2						
	Indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente no	5						

Continuación Tabla 4.

Variables	Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
	Conceptual	Operacional					
					En la empresa CONCORSE la empresa donde trabajo me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE me siento seguro y estable en mi actual trabajo.	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE soy parte del desarrollo y crecimiento de la empresa.	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE sabemos que alcanzar los objetivos trae actitudes positivas.	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE ¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y para su familia?	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE ¿La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5

Continuación Tabla 4.

Variables	Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
	Conceptual	Operacional					
			Fuerzas de comunicación	Comunicación	En la empresa CONCORSE están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad	Definitivamente si Si Indiferente No Definitivamente no	1 2 3 4 5
					En la empresa CONCORSE mis superiores me hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.	Definitivamente si Si Indiferente No Definitivamente no	1 2 3 4 5
					En la empresa CONCORSE mi jefe me brinda atención cuando me comunico con él.	Definitivamente si Si Indiferente No Definitivamente no	1 2 3 4 5
					En la empresa CONCORSE creo que la comunicación entre mis compañeros es la adecuada.	Definitivamente si Si Indiferente No Definitivamente no	1 2 3 4 5
					En la empresa CONCORSE recibo retroalimentación de mi jefe sobre mi desempeño.	Definitivamente si Si Indiferente No Definitivamente no	1 2 3 4 5
					En la empresa CONCORSE hay integración y coordinación entre mis compañeros para la solución de tareas y problemas.	Definitivamente si Si Indiferente No Definitivamente no	1 2 3 4 5
					En la empresa CONCORSE me permiten hacer aportes acerca de la información cuando la recibo.	Definitivamente si Si Indiferente No Definitivamente no	1 2 3 4 5

Continuación Tabla 4.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala			
		Conceptual	Operacional							
						En la empresa CONCORSE la información que recibo es a través de canales formales de comunicación.	Definitivamente si	1		
							Si	2		
							Indiferente	3		
							No	4		
							Definitivamente no	5		
						En la empresa CONCORSE al ingresar le fueron informados los objetivos y políticas de la misma?	Definitivamente si	1		
							Si	2		
							Indiferente	3		
							No	4		
							Definitivamente no	5		
						En la empresa CONCORSE La información de interés es comunicada oportunamente	Definitivamente si	1		
							Si	2		
							Indiferente	3		
							No	4		
							Definitivamente no	5		
				Influencia	Influencia			En la empresa CONCORSE mi jefe me felicita cuando realizo bien mi trabajo	Definitivamente si	1
									Si	2
									Indiferente	3
									No	4
									Definitivamente no	5
								En la empresa CONCORSE puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	Definitivamente si	1
									Si	2
									Indiferente	3
									No	4
		Definitivamente no	5							
		En la empresa CONCORSE la dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mí (capacitación, plan de carrera, etc.)	Definitivamente si	1						
			Si	2						
			Indiferente	3						
			No	4						
			Definitivamente no	5						
		En la empresa CONCORSE considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito	Definitivamente si	1						
			Si	2						
			Indiferente	3						
			No	4						
			Definitivamente no	5						

Continuación Tabla 4.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
						En la empresa CONCORSE es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE mantengo una buena relación con mi jefe	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE ¿Considera que la empresa tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones?	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE encuentro apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores?	Definitivamente si	1	
						Si	2	
						Indiferente	3	
						No	4	
						Definitivamente no	5	
					En la empresa CONCORSE mi jefe fortalece la confianza en el equipo?	Definitivamente si	1	
						Si	2	
						Indiferente	3	
						No	4	
						Definitivamente no	5	
					En la empresa CONCORSE mi jefe promueve actitudes positivas?	Definitivamente si	1	
						Si	2	
						Indiferente	3	
No	4							
Definitivamente no	5							
Toma de decisiones	Decisiones	Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi jefe	Definitivamente si	1				
			Si	2				
			Indiferente	3				
			No	4				
			Definitivamente no	5				

Continuación Tabla 4.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
						Mis funciones y responsabilidades están bien definidas por tanto se lo que se espera de mi	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						Poseo el perfil para el cargo que desempeño	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi depto.	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo?	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE su jefe es una persona justa, cuando da órdenes y toma decisiones.	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE tengo confianza en las decisiones que toma la empresa	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
En la empresa CONCORSE ¿Los directivos tienen en cuenta su situación personal, cuando toman una decisión que le afecte en el trabajo o en su vida?	Definitivamente si	1						
	Si	2						
	Indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente no	5						

Continuación Tabla 4.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
						En la empresa CONCORSE mi jefe me estimula a tomar decisiones y asumir nuevas responsabilidades	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE mi jefe tiene capacidad y autoridad para resolver los problemas más frecuentes que nos surgen en el trabajo	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
				Planificación	Planificación	En la empresa CONCORSE está claramente definida su Misión y Visión.	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE la dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
En la empresa CONCORSE existe un plan para lograr los objetivos de la organización.	Definitivamente si	1						
	Si	2						
	Indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente no	5						
En la empresa CONCORSE yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo.	Definitivamente si	1						
	Si	2						
	Indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente no	5						
En la empresa CONCORSE la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción.	Definitivamente si	1						
	Si	2						
	Indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente no	5						

Continuación Tabla 4.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
						En la empresa CONCORSE tengo acceso a un documento donde constan los objetivos concretados mediante indicadores?	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE mi jefe inmediato me facilita información sobre los objetivos de mi trabajo?	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE la descripción de las funciones y tareas que tengo asignadas están formalizadas en algún documento?	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
						En la empresa CONCORSE tengo acceso a la información, conocimiento relevante, y buenas practicas relacionadas con el procedimiento de trabajo?	Definitivamente si	1
							Si	2
							Indiferente	3
							No	4
							Definitivamente no	5
				En la empresa CONCORSE conozco bien las políticas de la empresa?	Definitivamente si	1		
					Si	2		
					Indiferente	3		
					No	4		
					Definitivamente no	5		
Procesos de control					Control	En la empresa CONCORSE mi superior inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo	Definitivamente si	1
							Si	2
Indiferente	3							
No	4							
Definitivamente no	5							
En la empresa CONCORSE cuando ingrese a la compañía recibí suficiente información sobre los procesos de la misma	Definitivamente si	1						
	Si	2						
	Indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente no	5						

Continuación Tabla 4.

Variables	Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
	Conceptual	Operacional					
					En la empresa CONCORSE tengo claro a quien avocarme cuando tengo algún problema	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE se siente agusto con la forma como su jefe controla actualmente el trabajo que realiza?	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE ¿Le parece adecuada la forma como su jefe lo controla?	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE conozco bien la estructura organizativa.	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE existe un reglamento que oriente el cumplimiento de la disciplina en el trabajo?	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE, está establecido quien tiene la autoridad y responsabilidad para cada tarea?	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE los que dirigen mantienen las exigencias para el logro de un trabajo de exigencia	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5

Continuación Tabla 4.

Variables	Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
	Conceptual	Operacional					
					En la empresa CONCORSE conozco las exigencias de mi trabajo	Definitivamente si	5
						Si	4
						Indiferente	3
						No	2
						Definitivamente no	1
			Rendimiento y resultados	Resultado	En la empresa CONCORSE me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.	Definitivamente si	5
						Si	4
						Indiferente	3
						No	2
						Definitivamente no	1
					En la empresa CONCORSE considero adecuados los criterios de evaluación de mi desempeño.	Definitivamente si	5
						Si	4
						Indiferente	3
						No	2
						Definitivamente no	1
					En la empresa CONCORSE recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo	Definitivamente si	5
						Si	4
						Indiferente	3
						No	2
						Definitivamente no	1
					En la empresa CONCORSE los planes de formación se adecuan a mis necesidades de formación profesional.	Definitivamente si	5
						Si	4
						Indiferente	3
						No	2
						Definitivamente no	1
					En la empresa CONCORSE, se comunican de forma clara las oportunidades de desarrollo profesional	Definitivamente si	5
						Si	4
						Indiferente	3
						No	2
						Definitivamente no	1
					En la empresa CONCORSE mi jefe dialoga conmigo de forma periódica sobre la calidad de mi trabajo y como podría mejorar?	Definitivamente si	5
						Si	4
						Indiferente	3
						No	2
						Definitivamente no	1

Continuación Tabla 4.

Variables	Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
	Conceptual	Operacional					
					En la empresa CONCORSE considero que voy a poder satisfacer mis expectativas profesionales en esta empresa?	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE los programas de formación son eficaces para potenciar mi desarrollo profesional?	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE estoy satisfecho con la capacitación que me ha brindado la organización, para el buen desempeño de mi trabajo?	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5
					En la empresa CONCORSE se toman en cuenta mis opiniones acerca de las capacitaciones dentro de la organización.	Definitivamente si	1
						Si	2
						Indiferente	3
						No	4
						Definitivamente no	5

Tabla 5 Operacionalización de variable independiente "Inteligencia emocional"

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
INDEPENDIENTE	EMOCIONAL INTELIGENCIA	Inteligencia Emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás; motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos	Es la habilidad de los colaboradores que impacta el clima organizacional de CONCORSE	Auto conocimiento	Conciencia Emocional	1. Siempre se cómo me siento y por que	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						2. Me doy cuenta de la conexión entre mis sentimientos y lo que pienso, hago y digo	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
						3. Reconozco como mis sentimientos afectan mi rendimiento	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
						4. Tengo una conciencia clara que guía mis valores y metas	Definitivamente Si	1
							Si	2
					indiferente		3	
					No		4	
					Auto Evaluación	5. Estoy consciente de mis fortalezas y debilidades	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
No	4							
Definitivamente No	5							

Continuación Tabla 5.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala					
		Conceptual	Operacional									
						6. Soy una persona reflexiva y trato de aprender de mis experiencias.	Definitivamente Si	1				
							Si	2				
							indiferente	3				
							No	4				
							Definitivamente No	5				
						7. Estoy abierto a una retroalimentación sincera, nuevas perspectivas, aprendizaje continuo y auto desarrollo	Definitivamente Si	1				
							Si	2				
							indiferente	3				
							No	4				
							Definitivamente No	5				
						8. Soy capaz de demostrar mi sentido del humor y perspectiva acerca de mi persona.	Definitivamente Si	1				
							Si	2				
							indiferente	3				
							No	4				
							Definitivamente No	5				
				Auto Confianza						9. Me presento como una persona con bastante seguridad en sí mismo, tengo "presencia"	Definitivamente Si	1
											Si	2
											indiferente	3
											No	4
											Definitivamente No	5
										10. Puedo expresar opiniones que son impopulares y mantener mi posición en aquellos puntos que son correctos	Definitivamente Si	1
											Si	2
											indiferente	3
											No	4
Definitivamente No	5											
						11. Soy decisivo y capaz de tomar decisiones acertadas a pesar de las incertidumbres y presiones	Definitivamente Si	1				
							Si	2				
							indiferente	3				
							No	4				
							Definitivamente No	5				
Auto regulación				Auto Control		12. Manejo bien mis sentimientos impulsivos y emociones angustiantes.	Definitivamente Si	1				
							Si	2				
							indiferente	3				
							No	4				
							Definitivamente No	5				

Continuación Tabla 5.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
						13 Mantengo mi compostura positiva e imperturbable incluso en los difíciles.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						14. Pienso claramente y me mantengo enfocado bajo presión.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						15. Siempre actúo de manera ética y se me considera como alguien sin reproche.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
					16. Construyo confianza siendo yo una persona confiable y autentico.	Definitivamente Si	1	
						Si	2	
						indiferente	3	
						No	4	
						Definitivamente No	5	
17. Admito mis propios errores y enfrento acciones no éticas en otros	Definitivamente Si	1						
	Si	2						
	indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente No	5						
18. Tomo posiciones firmes y de principios, incluso si las mismas son impopulares.	Definitivamente Si	1						
	Si	2						
	indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente No	5						
Conciencia	19. Cumplo mis compromisos y promesas.	Definitivamente Si	1					
		Si	2					
		indiferente	3					
		No	4					
		Definitivamente No	5					

Continuación Tabla 5.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
						20. Me hago responsable de cumplir mis objetivos.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						21. Soy organizado y cuidadoso en mi trabajo.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
					Adaptabilidad	22. Manejé sin problemas las múltiples demandas, el cambio de las prioridades así como los cambios rápidos.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						23. Adapto mis respuestas y tácticas para adaptarse a las circunstancias cambiantes	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
					24. Soy flexible en como veo los eventos	Definitivamente Si	1	
						Si	2	
						indiferente	3	
						No	4	
						Definitivamente No	5	
					Innovación	25. Busco ideas frescas de una amplia variedad de fuentes.	Definitivamente Si	1
							Si	2
indiferente	3							
No	4							
Definitivamente No	5							
26. Considero soluciones originales para los problemas.	Definitivamente Si	1						
	Si	2						
	indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente No	5						
27. Genero nuevas ideas	Definitivamente Si	1						
	Si	2						
	indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente No	5						

Continuación Tabla 5.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
						28. Tomo perspectivas frescas y riesgos en mi razonamiento.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
				Motivación	Tenacidad	29. Estoy orientado a resultados, con un alto impulso para cumplir objetivos y normas.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						30. Me establezco metas desafiantes y tomo riesgos calculados.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						31. Busco información para reducir la incertidumbre y encontrar maneras de hacerlo mejor.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						32. Aprendo continuamente para mejorar mi rendimiento.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
					Compromiso	33. Estoy dispuesto a hacer sacrificios personales o grupales para cumplir con un objetivo organizacional más grande.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						34. La misión organizacional me da un sentido de propósito	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						35. Utilizo los valores fundamentales del grupo para tomar decisiones y elegir las opciones correctas.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						36. Busco activamente oportunidades para lograr cumplir la misión del grupo.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5

Continuación Tabla 5.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
					Iniciativa	37. Siempre estoy dispuesto a aprovechar las oportunidades.	Definitivamente	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente	5
						38. Persigo objetivos más allá de lo que se requieren o se esperan de mí.	Definitivamente	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente	5
						39. Elimino la burocracia y estoy dispuesto a manipular las reglas cuando sea necesario para hacer que el trabajo se haga.	Definitivamente	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente	5
					40. Movilizo a otros a través de esfuerzos inusuales y emprendedores.	Definitivamente	1	
						Si	2	
						indiferente	3	
						No	4	
						Definitivamente	5	
					Optimismo	41. Soy persistente en la búsqueda de metas a pesar de los obstáculos y contratiempos.	Definitivamente	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
Definitivamente	5							
42. Opero pensando que tendré éxito en lugar del miedo al fracaso.	Definitivamente	1						
	Si	2						
	indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente	5						
43. Veo contratiempos como consecuencia de circunstancias manejables en lugar de un defecto personal.	Definitivamente	1						
	Si	2						
	indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente	5						

Continuación Tabla 5.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
				Empatía	Conciencia Social	44. Estoy atento a las señales emocionales y soy un buen oyente.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						Definitivamente Si	1	
					Si	2		
					indiferente	3		
					No	4		
					Definitivamente No	5		
					Definitivamente Si	1		
					Si	2		
				indiferente	3			
				No	4			
				Definitivamente No	5			
				Orientación al Servicio	47. Entiendo las necesidades de los clientes y las relaciono con los servicios o productos.	Definitivamente Si	1	
						Si	2	
						indiferente	3	
						No	4	
						Definitivamente No	5	
						Definitivamente Si	1	
					Si	2		
					indiferente	3		
					No	4		
Definitivamente No	5							
Definitivamente Si	1							
Si	2							
indiferente	3							
No	4							
Definitivamente No	5							
Ayudar a los demás a desarrollarse	49. Con mucho gusto ofrezco la asistencia apropiada.	Definitivamente Si	1					
		Si	2					
		indiferente	3					
		No	4					
		Definitivamente No	5					
	50. Capto la perspectiva de un cliente, actuando como un asesor confiable.	Definitivamente Si	1					
		Si	2					
		indiferente	3					
		No	4					
		Definitivamente No	5					
51. Reconozco y premio las fortalezas, logros y desarrollo	Definitivamente Si	1						
	Si	2						
	indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente No	5						
52. Ofrezco comentarios útiles e identifico las necesidades de las personas para crecimiento.	Definitivamente Si	1						
	Si	2						
	indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente No	5						

Continuación Tabla 5.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
						53. Soy mentor, doy coaching oportuno y ofrezco tareas que desafíen y hagan crecer la habilidad de una persona	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
					Aprovechar la diversidad	54. Respeto y me relaciono bien con personas de diversos orígenes.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						55. Intento entender diversas visiones del mundo y ser sensible a las diferencias del grupo.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						56. Veo la diversidad como una oportunidad, creando un ambiente donde las personas diversas pueden prosperar.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						57. Constantemente desafío el sesgo y la intolerancia.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
					Conciencia Política	58. Soy bueno para leer con precisión las relaciones claves de poder.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						59. Normalmente puedo detectar redes sociales cruciales.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						60. Tengo una buena comprensión de las fuerzas que dan forma a los puntos de vista y acciones de clientes o competidores.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5

Continuación Tabla 5.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
				Habilidades sociales	Influencia	61. Por lo general leo con precisión las situaciones organizacionales y realidades externas.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						62. Soy experto en el arte de la persuasión.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
				63. Me aseguro de ajustar mis presentaciones para atraer al oyente que tuviera en ese momento.	Definitivamente Si	1		
					Si	2		
					indiferente	3		
					No	4		
					Definitivamente No	5		
				64. Soy capaz de usar estrategias complejas como influencia indirecta para construir consenso y apoyo.	Definitivamente Si	1		
					Si	2		
					indiferente	3		
					No	4		
					Definitivamente No	5		
				65. Puedo orquestar eventos dramáticos para hacer valer un punto de vista efectivamente.	Definitivamente Si	1		
					Si	2		
					indiferente	3		
					No	4		
					Definitivamente No	5		
				Comunicación	66. Soy bueno en “dar y recibir”, y puedo sintonizar mi mensaje de acuerdo con las señales emocionales que recojo.	Definitivamente Si	1	
						Si	2	
						indiferente	3	
No	4							
Definitivamente No	5							
67. Trato los problemas difíciles de frente y directamente.	Definitivamente Si	1						
	Si	2						
	indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente No	5						

Continuación Tabla 5.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala		
		Conceptual	Operacional						
						68. Escucho a las personas de manera efectiva, busco la comprensión mutua, y doy la bienvenida al intercambio de información.	Definitivamente Si	1	
							Si	2	
							indiferente	3	
							No	4	
							Definitivamente No	5	
						69. Fomento la comunicación abierta y me mantengo receptivo tanto a las malas como a las buenas noticias.	Definitivamente Si	1	
							Si	2	
							indiferente	3	
							No	4	
							Definitivamente No	5	
						Liderazgo	70. Soy una persona articulada y capaz de despertar entusiasmo por un compartir una visión y misión.	Definitivamente Si	1
								Si	2
					indiferente			3	
					No			4	
					Definitivamente No			5	
					71. Doy un paso adelante para liderar según sea necesario, independientemente de la posición.		Definitivamente Si	1	
							Si	2	
							indiferente	3	
							No	4	
							Definitivamente No	5	
					72. Guío el desempeño de otros y al mismo tiempo los hago responsables por sus actos		Definitivamente Si	1	
							Si	2	
						indiferente	3		
						No	4		
Definitivamente No	5								
73. Lidero por ejemplo	Definitivamente Si	1							
	Si	2							
	indiferente	3							
	No	4							
	Definitivamente No	5							
Catalizador de cambio	74. Reconozco la necesidad del cambio y elimino las barreras/obstáculos.	Definitivamente Si	1						
		Si	2						
		indiferente	3						
		No	4						
		Definitivamente No	5						
	75. Reconozco la necesidad de cambio y desafío el statu quo	Definitivamente Si	1						
		Si	2						
		indiferente	3						
		No	4						
		Definitivamente No	5						

Continuación Tabla 5.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
						76. Defiendo el cambio y promuevo que otros lo busquen también.	Definitivamente	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						77. Modelo el cambio que espero de los demás.	Definitivamente	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
					Manejo de Conflictos	78. Manejo personas difíciles y situaciones tensas con diplomacia y tacto	Definitivamente	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						79. Veo un conflicto potencial, traigo los desacuerdos a la luz y ayudo a bajar la tensión del conflicto.	Definitivamente	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
80. Fomento el debate y la discusión abierta.	Definitivamente	1						
	Si	2						
	indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente No	5						
81. Orquesto soluciones de ganar-ganar.	Definitivamente	1						
	Si	2						
	indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente No	5						
Establecer Conexiones	82. Cultivo y mantengo extensas redes informales.	Definitivamente	1					
		Si	2					
		indiferente	3					
		No	4					
		Definitivamente No	5					

Continuación Tabla 5.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
						83. Busco relaciones que sean mutuamente beneficiosas.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						84. Construyo una buena relación y mantengo a los demás informados.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
						85. Hago y mantengo amistades personales entre el trabajo.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
					Colaboración y Cooperación	86. Hago un balance entre el enfoque en la tarea con la atención a las relaciones de las personas.	Definitivamente Si	1
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
							Definitivamente No	5
87. Colaboro, compartiendo planes, información y recursos.	Definitivamente Si	1						
	Si	2						
	indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente No	5						
88. Promuevo un entorno amistoso y de cooperación.	Definitivamente Si	1						
	Si	2						
	indiferente	3						
	No	4						
	Definitivamente No	5						

Continuación Tabla 5.

Variables		Definición		Dimensiones	Ítems	Unidades (categorías)	Escala	
		Conceptual	Operacional					
						89. Localizo y nutro oportunidades de colaboración.	Definitivamente	1
							Si	
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
					Definitivamente	5		
					Trabajo en equipo	90. Modelo las cualidades del equipo como respeto, amabilidad y cooperación.	Definitivamente	1
							Si	
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
					Definitivamente	5		
						91. Atraigo a todos los miembros hacia una participación activa y entusiasta.	Definitivamente	1
							Si	
							Si	2
							indiferente	3
							No	4
					Definitivamente	5		
						92. Construyo identidad de equipo, espíritu de cuerpo y compromiso.	Definitivamente	1
							Si	
Si	2							
indiferente	3							
No	4							
Definitivamente	5							
	93. Protejo al grupo y su reputación, comparto el crédito con el grupo	Definitivamente	1					
		Si						
		Si	2					
		indiferente	3					
		No	4					
Definitivamente	5							
						No		

3.2 HIPÓTESIS

Una hipótesis de investigación es: “una suposiciones o predicciones que se hacen sobre los resultados de nuestra tesis. Se consideran guías que permiten orientar el trabajo a la consecución de un objetivo o conclusión determinada. Siendo el punto entre la teoría y la observación en el proyecto (Normas APA, 2018). La hipótesis se formula en base a los conocimientos previos que se obtienen sobre la investigación dicha información apoya y funciona de guía para obtener en función de la pregunta relacionada al problema de investigación, dando como pauta de cómo organizar el objeto de estudio, el presente proyecto de investigación tiene como tema principal: “Inteligencia emocional y su relación en el clima organizacional CONCORSE 2019”, teniendo como principal: Evaluar la relación de la inteligencia emocional de los colaboradores con respecto a autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales en el clima organizacional en CONCORSE, San Pedro Sula, a continuación se presentan las hipótesis de la investigación:

HI: Hay relación de la inteligencia emocional con el clima organizacional, CONCORSE 2019.

HO: No hay relación de la inteligencia emocional con el clima organizacional, CONCORSE 2019.

3.3 ENFOQUE Y MÉTODOS

El enfoque en que la investigación está basada es cuantitativo, este usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, son de gran valor, pues logran obtener los casos (personas, objetos, contextos, situaciones) que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos (Sampieri, 2006).

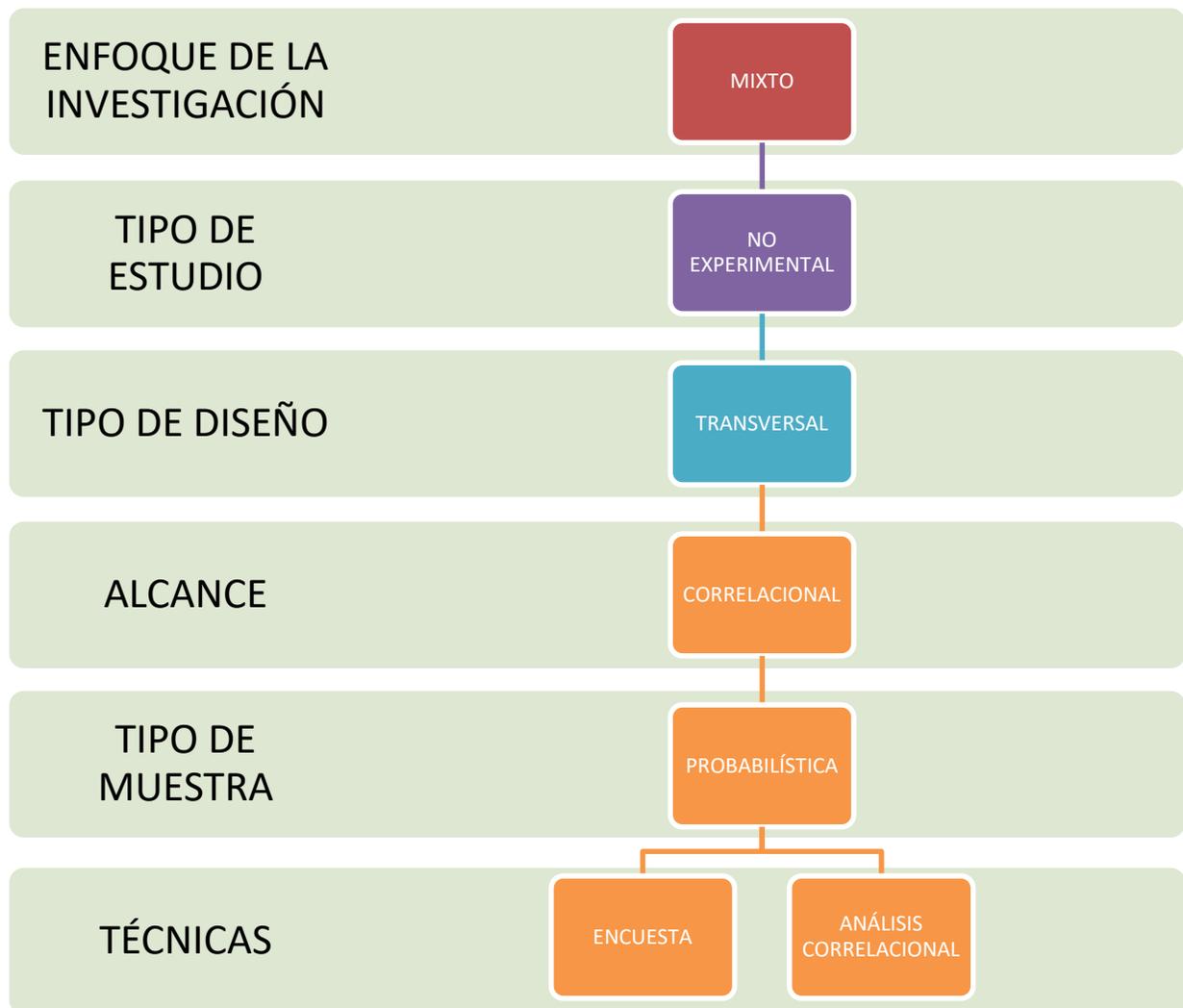


Figura 8 Enfoque y Métodos

A continuación, definiremos cada uno del elemento que compone el enfoque cuantitativo:

- 1) Investigación enfoque mixto: “Conjunto de procesos sistematicos y criticos de investigación que implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, para realizar inferencias productos de toda la información obtenida y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”. (Ruiz, s. f.)

- 2) No experimental: “...Investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables” (Ruiz, s. f.). Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de

investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural (Ecured, 2018)

- 3) Diseño transversal: un estudio transversal toma una instantánea de una población en un momento determinado, lo que permite extraer conclusiones acerca de los fenómenos a través de una amplia población (Shuttleworth, 2008). En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito esencial es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Ecured, 2018).
- 4) Alcance correlacional: Tiene como finalidad establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian («Investigación científica», 2016)El alcance de una investigación indica el resultado lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar acertadamente dicho alcance antes de empezar a desarrollar la investigación. (Pensamiento , 2018).
- 5) Tipo de muestreo probabilístico: No se efectúa bajo normas probabilísticas de selección, durante sus procesos intervienen opiniones y criterios personales del investigador o no existe norma bien definida o validada. Por esta razón es aquel que se utiliza de forma empírica (Carrasquedo, 2017).
- 6) Técnica Encuesta: esta técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz (El servier, 2018)
- 7) Técnica correlacional: Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña (Escarcega, 2016).

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló con el esquema de investigación no experimental, ya que el estudio se limitó a obtener las respuestas de los colaboradores de CONCORSE donde las opiniones de ellos fueron las fuentes primarias para el desarrollo y diseño de la investigación, dando

su punto de vista sobre cada uno de los ítems a evaluar. Para la investigación se seleccionaron los diseños transversal y correlacional. El transversal permite analizar la relación que hay entre las variables a estudiar en un punto determinado, y la correlacional ayuda a medir y a la vez interrelacionar las múltiples variables de una manera simultánea.

3.4.1 POBLACIÓN

La población de la investigación es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Todas las personas u objetos dentro de una determinada población por lo general tienen una característica o rasgo en común (Sampieri, 2006). La población analizada en la presente investigación son 38 colaboradores dentro de la empresa CONCORSE San Pedro Sula, por lo que se define esta población para el análisis del presente proyecto.

3.4.2 MUESTRA

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (Sampieri, 2006) enfocada a los empleados en CONCORSE. Para efecto de desarrollo en la investigación nuestra muestra será nuestro universo.

La población total de los colaboradores es de 38, para obtener la muestra de la población a estudiar y evaluar, se tomó la población total ya que es significativa.

3.4.3 UNIDAD DE RESPUESTA

El análisis se realizará en base a la población total de 38 colaboradores de CONCORSE; la unidad de respuesta del proyecto de investigación está conformado por la muestra de 38 siendo el grupo poblacional representativo que se utilizará para la obtención de la información y así poder desarrollar con efectividad el análisis de la investigación.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

La técnica aplicada en la presente investigación dirigida a los colaboradores de CONCORSE es la encuesta; la cual permitirá recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado para obtener respuesta a la investigación, se trabajará sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla (Bernal, 2006).

3.5.1 INSTRUMENTOS

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar (questionpro, 2018). El instrumento aplicado en la presente investigación realizada en CONCORSE San Pedro Sula, por medio de un cuestionario que permitirá medir la inteligencia emocional de los colaboradores en la organización y el clima organizacional en la cual impacta.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos es una encuesta que consta de 80 preguntas para clima laboral, clasificándose de la siguiente manera:

Dimensión de Métodos de mando: 10 ítems, motivación 10 ítems, fuerzas e comunicación 10 ítems, influencia 10 ítems, toma de decisiones 10 ítems, planificación 10 ítems, procesos de control 10 ítems, procesos de rendimiento y perfeccionamiento 10 ítems.

El instrumento de inteligencia emocional consta de 93 preguntas, clasificándose de la siguiente manera:

Dimensión Autoconocimiento 11 ítems, auto regulación 17 ítems, motivación 15 ítems, empatía 18 ítems, Habilidades sociales: 32 ítems.

Siendo ambas encuestas politómicas tipo likert, las cuales miden las percepciones de cada uno de los colaboradores en CONCORSE.

3.5.2 TÉCNICAS

Entre las técnicas utilizadas para el desarrollo del proyecto fue: Encuestas con el objetivo de obtener datos de diferentes personas siendo estas de suma importancia para la investigación que se está realizando, ayudando así a medir la relación que tiene la inteligencia emocional sobre el clima organizacional. La investigación pretende mediante la encuesta conocer la percepción de los colaboradores en CONCORSE; en este caso concreto: conocer la percepción de los colaboradores respecto a las variables investigadas: Inteligencia emocional y clima organizacional en CONCORSE.

Las fases en las que se realizó la encuesta son las siguientes

- 1) Se comunicó de manera general las instrucciones en el llenado del instrumento.
- 2) Preguntas. Las cuales se orientaron a las dimensiones: métodos de mando, comunicación, motivación, influencia, decisiones, objetivos control y resultados que son parte de mi variable dependientes las cuales son impactadas por la inteligencia emocional con sus dimensiones: autoconocimiento, auto regulación, motivación, empatía, y habilidades sociales.

Una vez definido y realizada la encuesta se procedió mediante la data a confirmar la fiabilidad del instrumento el cual se realizó mediante la confiabilidad del alfa de Cronbach en el programa SPSS que a continuación se describe en la tabla obteniendo un Alpha de 0.948 para la encuesta de inteligencia emocional y de 1 para clima laboral por lo que se determinó que el instrumento es viable para realizar la investigación. La siguiente tabla describe el nivel de confiabilidad del estudio de inteligencia emocional, la cual demuestra confiabilidad.

Tabla 6. Alpha de Cronbach Inteligencia Emocional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.948	93

Fuente: (SPSS, 2018)

La siguiente tabla describe el nivel de confiabilidad del estudio de clima organizacional, la cual demuestra una confiabilidad total.

Tabla 7. Alpha de Cronbach Clima organizacional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.930	80

Fuente: (SPSS, 2018)

El alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951. es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas (alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado). El coeficiente alfa se puede utilizar como un índice de solidez interna. Pero no implica nada sobre la estabilidad en el tiempo ni sobre la equivalencia entre formas alternas del instrumento (Concepto definicion, 2014)

Al poder tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y el 1 representaría confiabilidad total, esta técnica supone que los ítems están correlacionados positivamente unos con otros pues miden en cierto grado una entidad en común. Basándose en la información anterior se puede establecer que el Alfa de Cronbach de la encuesta muestra que esta es fiable y es seguro aplicar el cuestionario. Los datos serán convertidos en código utilizando el software SPSS versión 18 y el programa EXCEL para el análisis estadístico, Office Word 2018 para el diseño general del manuscrito. La utilización de estas herramientas servirá para el análisis de distribución de las gráficas.

3.6 FUENTES DE INFORMACIÓN

Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento (Biblioteca Universidad de Alcalá).

3.6.1 FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias de información son las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

La recolección primaria que se utilizó en la investigación fueron documentos originales, noticias, fotografías y, las encuestas realizadas a los colaboradores de CONCORSE.

Algunos tipos de fuentes primarias son

- 1) documentos originales
- 2) entrevistas
- 3) apuntes de investigación
- 4) noticias
- 5) fotografías
- 6) discursos (Hernández Sampieri et al., 2010)

3.6.2 FUENTES SECUNDARIAS

Son aquellas que contienen datos o información reelaborados o sintetizados, Las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación (Hernández Sampieri et al., 2010) Las fuentes secundarias utilizadas para este proyecto de investigación fueron:

- 1) Libros de textos
- 2) Libros Digitales
- 3) Páginas Web relacionadas con el tema de la investigación
- 4) Diccionarios Digitales.
- 5) Revistas
- 6) Fuentes de información citadas en el texto

La ética profesional estima importante reconocer la fuente principal de la investigación, por lo que siempre solicita referenciar y citar la fuente de donde se obtuvo dicha información, para la realización del trabajo de investigación. Las fuentes tanto primarias como secundarias deben ser reconocidas y poseer un buen respaldo (Hernández Sampieri et al., 2010).

3.7 LIMITANTES DEL ESTUDIO

Algunas limitantes del estudio se detallan a continuación:

- 1) El factor tiempo es una limitante para dicha investigación ya que para hacer un estudio a profundidad se requiere de más tiempo.
- 2) Actualmente no existe un coordinador de recursos humanos en la empresa que se pueda entrevistar para recibir retroalimentación y opinión sobre la situación actual.
- 3) Conocimiento amplio en el tema de inteligencia emocional y clima organizacional.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se presentan los resultados y análisis de cada una de las variables independiente inteligencia emocional y dependiente clima organizacional del estudio como resultado de la tabulación de las 38 encuestas aplicadas de ambos instrumentos. Estos resultados son importantes ya que mostraran un escenario más claro de la relación que produce la inteligencia emocional de los colaboradores en el clima organizacional. En cada variable se estudiaron dimensiones las cuales fueron comparadas unas con otras teniendo cada una varios indicadores por dimensión, para lograr un análisis en conjunto y lograr determinar la relación de la inteligencia emocional sobre el clima organizacional en la empresa CONCORSE.

4.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Una vez se aplicó la encuesta a treinta y ocho colaboradores dentro de la empresa CONCORSE se les evaluó las 5 dimensiones presentadas por la teoría de Daniel Goleman que son autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales para determinar el nivel de desarrollo que manejan estas personas a nivel personal.

4.1.1 AUTOCONOCIMIENTO

En la variable independiente inteligencia emocional se analizó la dimensión de autoconocimiento bajo tres indicadores agrupando las preguntas por indicador de cada dimensión (ver anexo). Las dimensiones fueron evaluadas con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativa (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión. El indicador conciencia emocional abarca de la pregunta uno a la cuatro dando como resultado un 1.8 definido como positiva. El indicador auto evaluación abarca de la pregunta cinco a la ocho dando un resultado de 1.5 definido como positiva. El indicador auto confianza abarca de la pregunta nueve a la once con un resultado de 1.6 de igual forma definido como positivo.

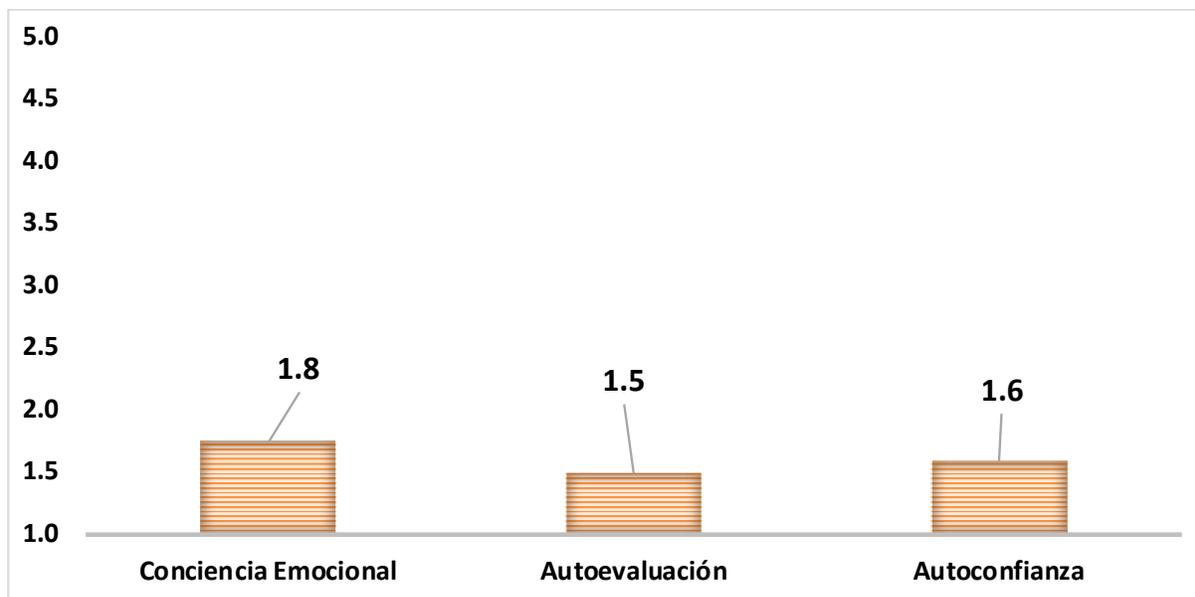


Figura 9. Dimensión Autoconocimiento

Tomando en consideración los tres indicadores antes mencionados la dimensión de autoconocimiento en forma global dio como resultado dentro de la evaluación de mediana un 1.5 según Figura 9 definido como positivo dentro de la escala utilizada lo que indica que existe un buen nivel de autoconocimiento de los colaboradores en CONCORSE siempre con oportunidad de desarrollo para lograr alcanzar el nivel de excelencia en esa área.

4.1.2 AUTOREGULACIÓN

En la variable independiente inteligencia emocional se analizó la dimensión de autorregulación bajo cinco indicadores agrupando las preguntas por indicador de cada dimensión (ver anexo). Las dimensiones fueron evaluadas con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativa (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión. El indicador autocontrol abarca de la pregunta doce a la catorce dando como resultado un 2 definido como positiva. El indicador confiabilidad abarca de la pregunta quince a la dieciocho dando un resultado de 2 definido como positiva. El indicador conciencia abarca de la pregunta diecinueve al veintiuno con un resultado de 1.3 de igual forma definido como positivo. El indicador adaptabilidad abarca de la pregunta veinte y dos a la veinte y cuatro con un resultado de 2 definido por positivo, y el indicador innovación abarca de la pregunta veinte y cinco a la veinte y ocho dando un resultado de 2 definido como positivo.

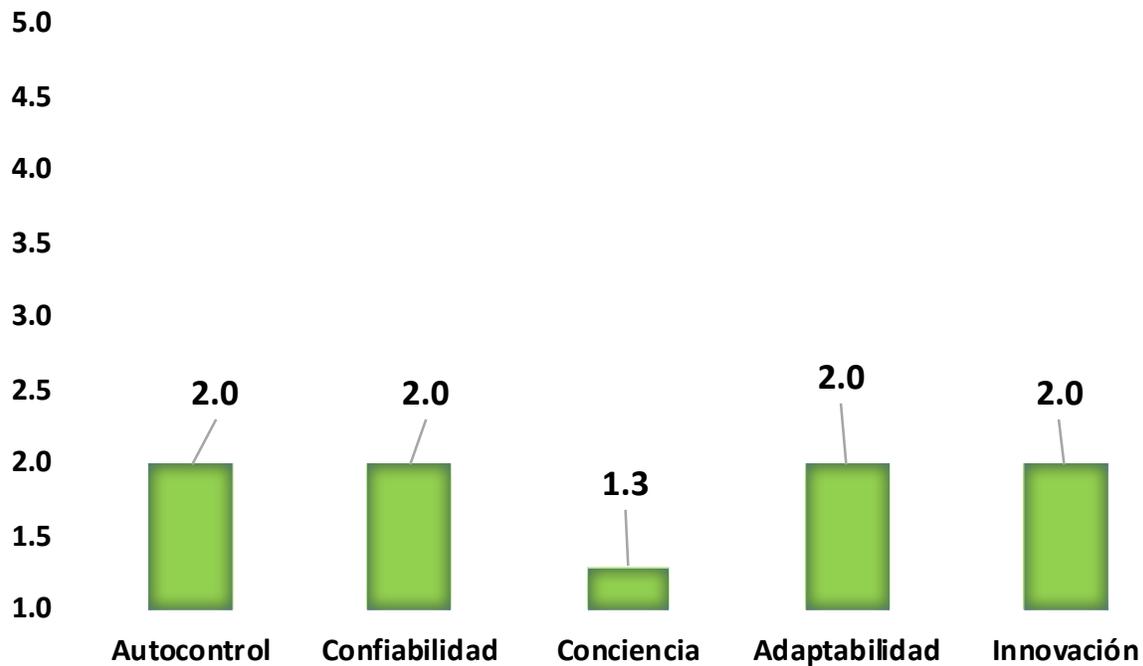


Figura 10. Dimensión Autoregulación

Tomando en consideración los cinco indicadores antes mencionados la dimensión de autoregulación en forma global dio como resultado dentro de la evaluación de mediana de un 1.8 según figura 10 definido como positivo dentro de la escala utilizada lo que indica que existe un buen nivel de autoregulación de los colaboradores en CONCORSE, aunque deben desarrollarse las áreas específicas de autocontrol, confiabilidad, adaptabilidad e innovación para lograr el nivel de excelencia en esa area.

4.1.3 MOTIVACIÓN

En la variable independiente inteligencia emocional se analizó la dimensión de motivación bajo cuatro indicadores agrupando las preguntas por indicador de cada dimensión (ver anexo). Las dimensiones fueron evaluadas con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativa (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión. El indicador tenacidad abarca de la pregunta veinte y nueve a la treinta y dos dando como resultado un 2 definido como positiva. El indicador compromiso abarca de la pregunta treinta y tres a la treinta y seis dando un resultado de 2 definido como positiva.

El indicador iniciativa abarca de la pregunta treinta y siete a la cuarenta con un resultado de 2 de igual forma definido como positivo. El indicador optimismo abarca de la pregunta cuarenta y uno a la cuarenta y tres con un resultado de 2 definido como positivo.

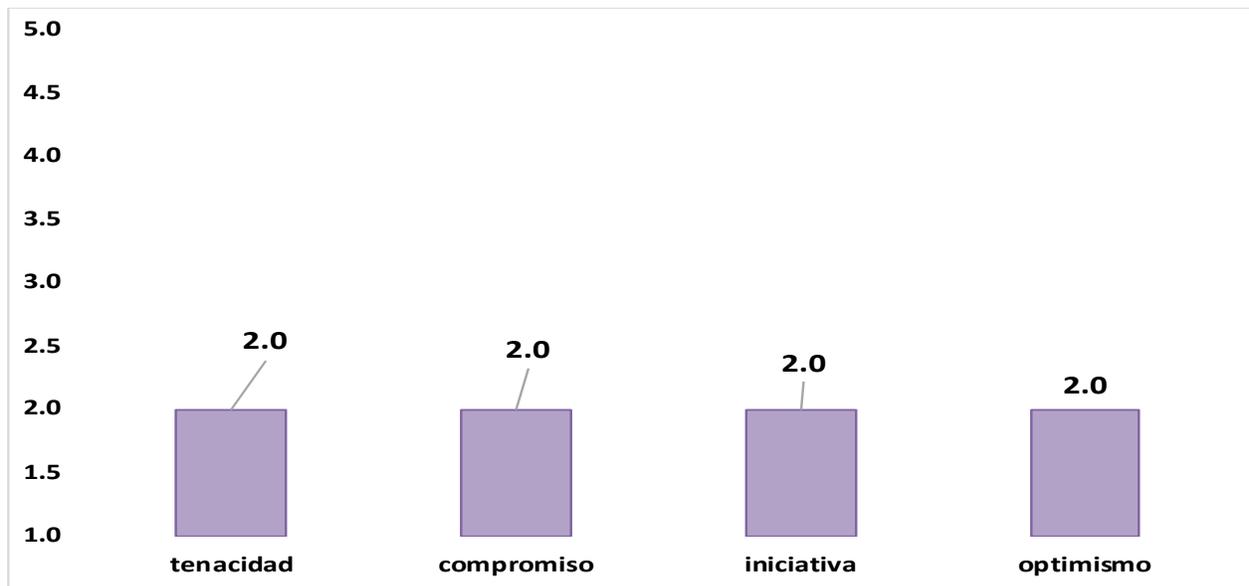


Figura 11. Dimensión Motivación

Tomando en consideración los cuatro indicadores antes mencionados la dimensión de motivación en forma global dio como resultado dentro de la evaluación de mediana un 2 según figura 11 definido como positivo dentro de la escala utilizada lo que indica que existe un buen nivel de motivación de los colaboradores en CONCORSE.

4.1.4 EMPATÍA

En la variable independiente inteligencia emocional se analizó la dimensión de empatía bajo cinco indicadores agrupando las preguntas por indicador de cada dimensión (ver anexo). Las dimensiones fueron evaluadas con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativa (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión. El indicador conciencia social abarca de la pregunta cuarenta y cuatro a la cuarenta y seis dando como resultado un 2 definido como positiva. El indicador orientación al servicio abarca de la pregunta cuarenta y siete a la cincuenta dando un resultado de 1.5 definido como positiva. El indicador ayudar a los demás a desarrollarse abarca de la pregunta cincuenta y uno a la cincuenta y tres con un resultado

de 2.3 de igual forma definido como positivo. El indicador aprovechar la diversidad abarca de la pregunta cincuenta y cuatro a la cincuenta y siete con un resultado de 2 definido como positivo. El indicador conciencia política abarca de la pregunta cincuenta y ocho a la sesenta y uno con un resultado de 2.3 definido como positivo.

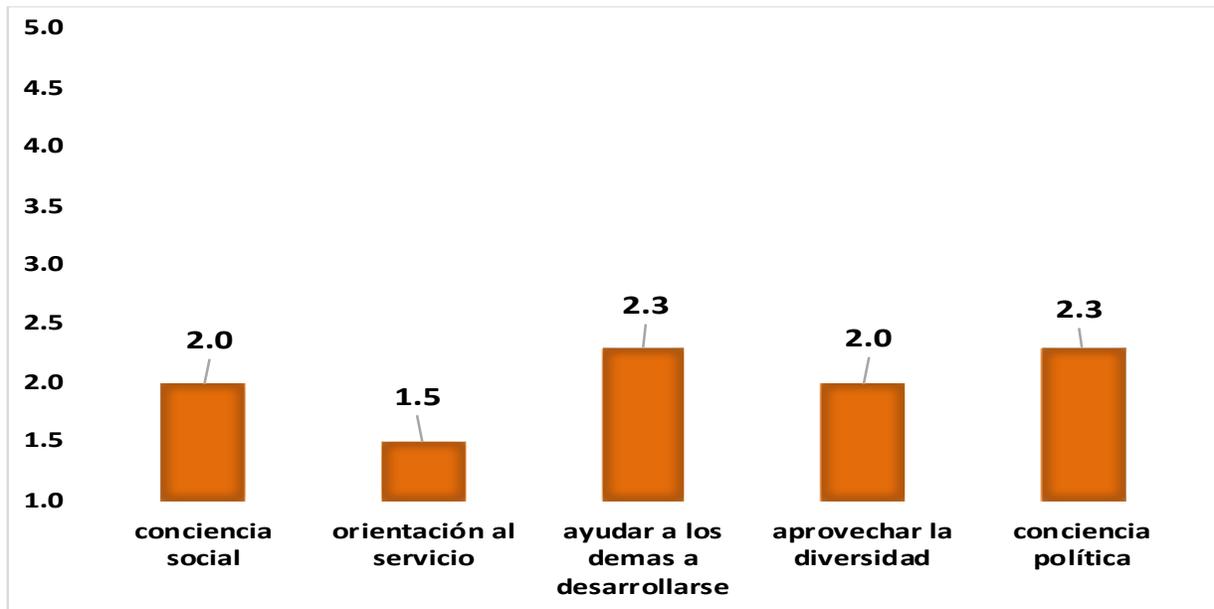


Figura 12. Dimensión Empatía

Tomando en consideración los cinco indicadores antes mencionados la dimensión de empatía en forma global dio como resultado dentro de la evaluación de mediana de 2.1 según figura 12 definido como positivo dentro de la escala utilizada lo que indica que existe un buen nivel de empatía de los colaboradores en CONCORSE, pero con oportunidad de desarrollo en el área de ayudar a los demás a desarrollarse y conciencia política para llegar a la escala de uno.

4.1.5 HABILIDADES SOCIALES

En la variable independiente inteligencia emocional se analizó la dimensión de habilidades sociales bajo ocho indicadores agrupando las preguntas por indicador de cada dimensión (ver anexo). Las dimensiones fueron evaluadas con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativa (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión. El indicador influencia abarca de la pregunta sesenta y dos a la sesenta y cinco dando como resultado

un 2 definido como positivo. El indicador comunicación abarca de la pregunta sesenta y seis a la sesenta y nueve dando un resultado de 1.9 definido como positivo. El indicador liderazgo abarca de la pregunta setenta a la setenta y tres con un resultado de 2.3 de igual forma definido como positivo. El indicador catalizador de cambio abarca de la pregunta setenta y cuatro a la setenta y siete con un resultado de 2 definido como positivo. El indicador manejo de conflicto abarca de la pregunta setenta y ocho a la ochenta y uno con un resultado de 2 definido como positivo. El indicador establecer conexiones abarca de la pregunta ochenta y dos a la ochenta y cinco con un resultado de 2.4 definido como positivo. El indicador colaboración y cooperación abarca de la pregunta ochenta y seis a la ochenta y nueve con un resultado de 2 definido como positivo. El indicador trabajo en equipo abarca de la pregunta noventa a la noventa y tres con un resultado de 2 definido como positivo.

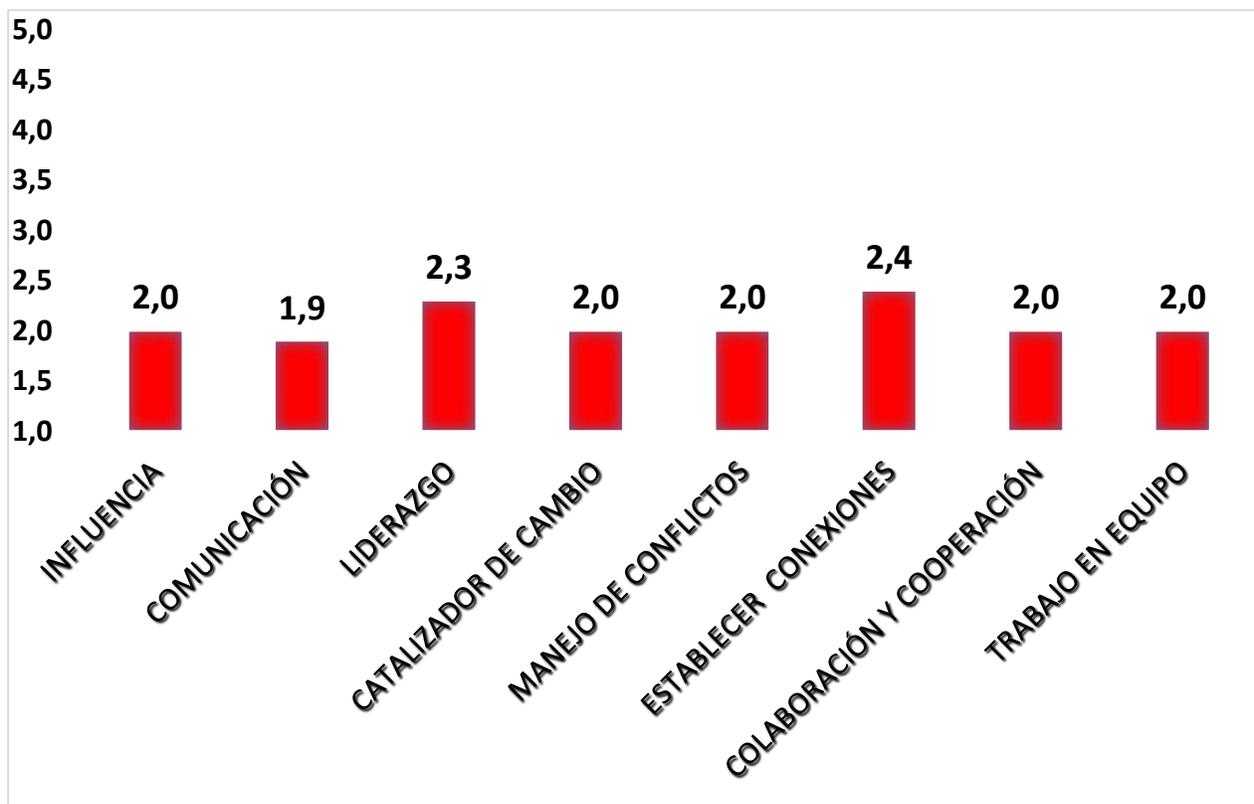


Figura 13. Dimensión Habilidades Sociales

Tomando en consideración los ocho indicadores antes mencionados de la dimensión de habilidades sociales en forma global dio como resultado dentro de la evaluación de mediana un 2.2 según figura 13 definidos como positivo dentro de la escala utilizada lo que indica que existe un buen nivel de habilidad social de los colaboradores en CONCORSE. Esta dimensión es una de las mas importantes para desarrollar a los colaboradores dentro de la empresa ya que en la empresa de servicio las relaciones interpersonales son la base del exito por lo que deben desarrollar las areas de liderazgo y establecer conexiones para cumplir con el logro de objetivos tanto de los colaboradores como de la empresa.

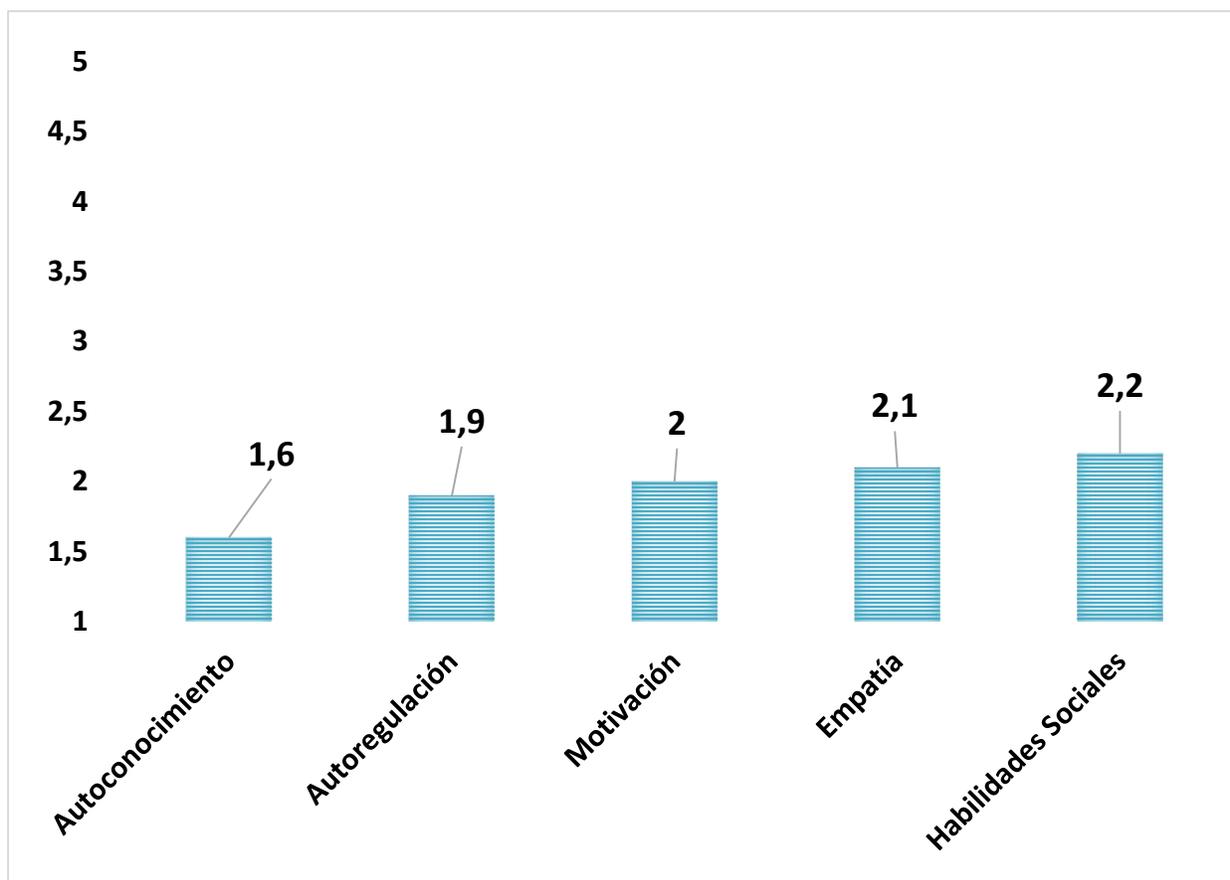


Figura 14. Variable Inteligencia Emocional

Según figura 14 una vez analizados los resultados de cada una de las dimensiones de la variable independiente Inteligencia Emocional se puede ver que el resultado final global de la habilidad inteligencia emocional de los colaboradores en CONCORSE dentro de la evaluación de mediana es de 1.9 lo que indica que hay nivel positivo en el desarrollo de la habilidad inteligencia emocional. Sin embargo, las dimensiones de empatía y habilidades sociales no se deben descuidar y deben potenciar su desarrollo dentro de la empresa ya que son parte de las relaciones interpersonales necesarias en las empresas de servicio para lograr establecer relaciones a largo plazo con sus clientes.

4.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional es la percepción que tiene el colaborador del ambiente de trabajo citando a (Lewin, 1988), se aplica la encuesta a todos los colaboradores miembros de la organización, evaluando 8 dimensiones basados en la teoría de Rensis Likert para determinar la percepción del clima organizacional.

4.2.1 MÉTODOS DE MANDO

En la variable clima organizacional, se analizó la dimensión de métodos de mando, bajo el indicador de liderazgo. Tomando en cuenta los ítems del uno al diez, 1. En la empresa CONCORSE existe una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar, 2. En la empresa CONCORSE su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo, 3. En la empresa CONCORSE mi jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal, 4. En la empresa CONCORSE a menudo se inician trabajos con conocimiento del por qué, 5. En la empresa CONCORSE su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones, 6. En la empresa CONCORSE mi jefe se preocupa por mantener un buen clima en el equipo de trabajo, 7. En la empresa CONCORSE mi jefe es un referente en la compañía, 8. En la empresa CONCORSE mi jefe respeta las diferencias de cultura, sexo y religión, 9. En la empresa CONCORSE existe la confianza en que el grupo directivo toma siempre las decisiones más adecuadas para toda la organización, 10. En la empresa CONCORSE el mando ha de mantener el mayor contacto y comunicación personal con sus colaboradores.

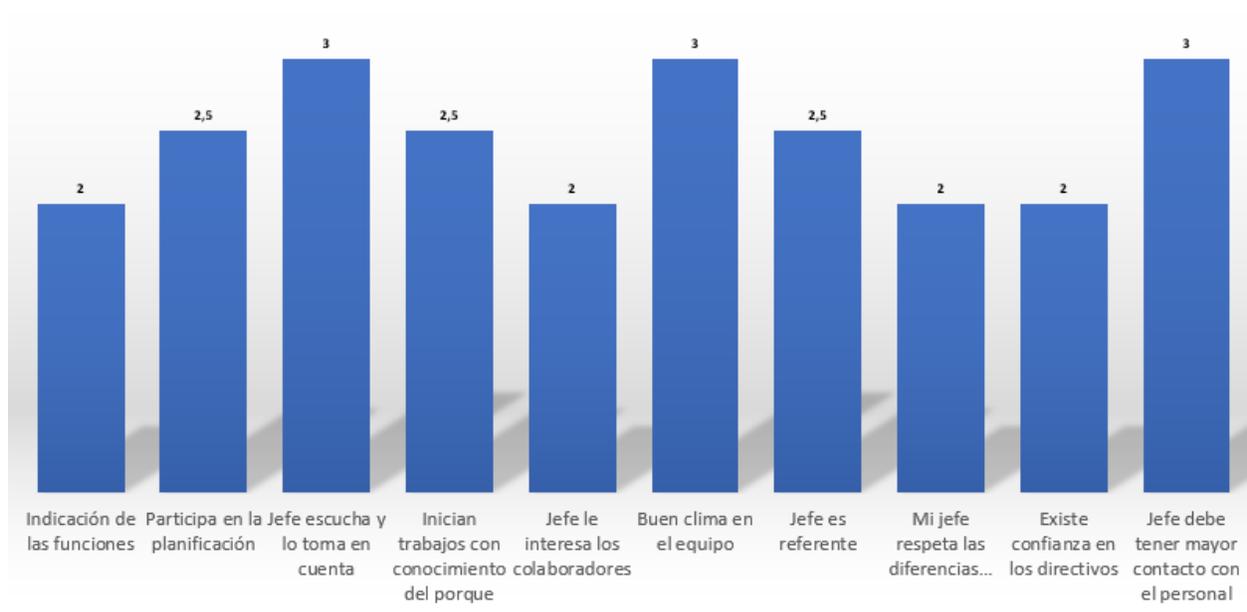


Figura 15. Métodos de mando

Las respuestas agrupadas son graficadas en la figura 15, dando como resultado global las diez preguntas de la dimensión evaluada con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativa (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión; en donde la percepción de los métodos de mando en la organización se encuentra en un punto medio 2.5, definido como positiva dentro de la evaluación de medianas, pero con tendencia a la indiferencia. Analizando la gráfica se puede observar que los ítems 1, 5, 8 y 9 son valores positivos con un valor de 2, mientras que los ítems 2, 4 y 7 son valores positivos con tendencia a la indiferencia con un valor de 2.5, y los ítems 3, 6 y 10 son valores percibidos como indiferentes con un valor de 3.

4.2.2 MOTIVACIÓN

En la variable clima laboral, se analizó la dimensión fuerzas motivacionales, bajo el indicador de motivación. Tomando en cuenta los ítems del once al veinte, 11. En la empresa CONCORSE la remuneración que recibo es acorde al trabajo realizado, 12. En la empresa CONCORSE mi trabajo es un reto diario y no una tarea más, 13. En la empresa CONCORSE todos los días me levanto con deseos de asistir al trabajo, 14. En la empresa CONCORSE la empresa donde trabajo me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional, 15. En la empresa CONCORSE me siento seguro y estable en mi actual trabajo, 16.

En la empresa CONCORSE soy parte del desarrollo y crecimiento de la empresa, 17. En la empresa CONCORSE sabemos que alcanzar los objetivos trae actitudes positivas, 18. En la empresa CONCORSE ¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y para su familia?, 19. En la empresa CONCORSE ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?, 20. En la empresa CONCORSE ¿La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?



Figura 16. Fuerzas motivacionales

Las respuestas agrupadas son graficadas en la figura 16, dando como resultado global las diez preguntas de la dimensión evaluadas con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativa (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión; en donde la percepción que tienen los empleados con respecto a la motivación fue de 2.85 siendo la misma positiva dentro de la evaluación de medianas, pero con tendencia a la indiferencia. Analizando la gráfica se puede observar que los ítems 2, 7, y 8 son valores positivos con un valor de 2, mientras que el ítem 6 es un valor positivo con tendencia a la indiferencia con un valor de 2.5, y los ítems 1, 3, 4, 5 y 10 son valores percibidos como indiferentes con un valor de 3.

4.2.3 FUERZAS DE COMUNICACIÓN

En la variable clima laboral, se analizó la dimensión fuerzas de comunicación, bajo el indicador de comunicación. Tomando en cuenta los ítems del veintiuno al treinta 21. En la empresa CONCORSE están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes

áreas de la entidad, 22. En la empresa CONCORSE mis superiores me hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo, 23. En la empresa CONCORSE mi jefe me brinda atención cuando me comunico con el, 24. En la empresa CONCORSE creo que la comunicación entre mis compañeros es la adecuada, 25. En la empresa CONCORSE recibo retroalimentación de mi jefe sobre mi desempeño, 26. En la empresa CONCORSE hay integración y coordinación entre mis compañeros para la solución de tareas y problemas, 27. En la empresa CONCORSE me permiten hacer aportes acerca de la información cuando la recibo, 28. En la empresa CONCORSE la información que recibo es a través de canales formales de comunicación, 29. En la empresa CONCORSE al ingresar le fueron informados los objetivos y políticas de la misma?, 30. En la empresa CONCORSE la información de interés es comunicada oportunamente.

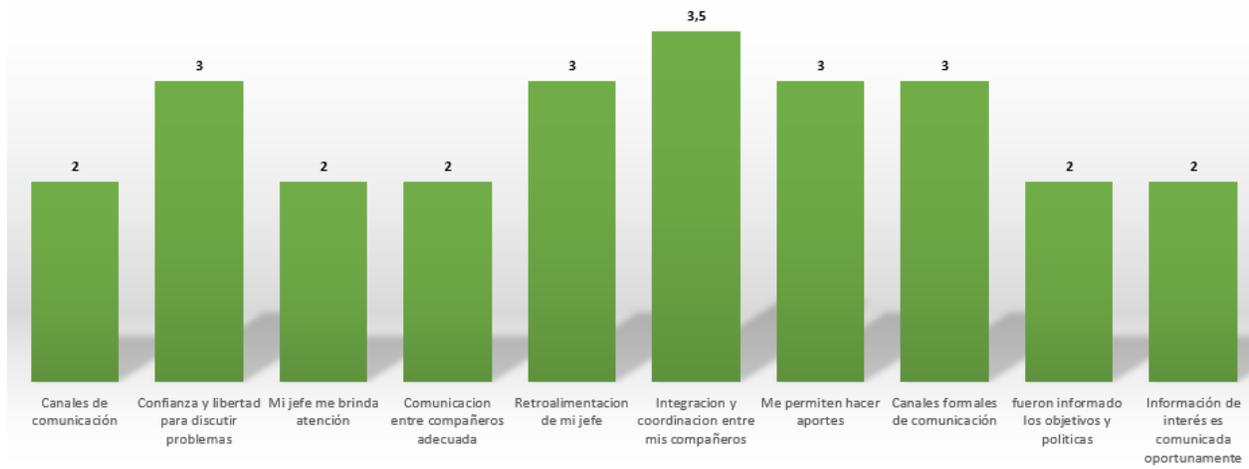


Figura 17. Fuerzas de comunicación

Las respuestas agrupadas son graficadas en la figura 17, dando como resultado global las diez preguntas de la dimensión evaluadas con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativa (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión; en donde la percepción que tienen los empleados con respecto a la comunicación fue de 2.6 obteniendo la misma una percepción positiva dentro de la evaluación de medianas, pero con tendencia a la indiferencia. Analizando la gráfica se puede observar que los items 1, 3, 4, 9 y 10 son valores positivos con un valor de 2, mientras que los items 2, 5, 7 y 8 son valores percibidos como indiferentes con un valor de 3, y el item 6 es un valor percibido como indiferentes, pero con tendencia a la negatividad con un valor de 3.5.

4.2.4 INFLUENCIA

En la variable clima laboral, se analizó la dimensión influencia, bajo el indicador de influencia. Tomando en cuenta los ítems del treinta y uno al cuarenta 31. En la empresa CONCORSE mi jefe me felicita cuando realizo bien mi trabajo, 32. En la empresa CONCORSE puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito, 33. En la empresa CONCORSE la dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mí (capacitación, plan de carrera, etc.), 34. En la empresa CONCORSE considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito, 35. En la empresa CONCORSE es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo, 36. En la empresa CONCORSE mantengo una buena relación con mi jefe, 37. En la empresa CONCORSE ¿Considera que la empresa tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones?, 38. En la empresa CONCORSE encuentro apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores?, 39. En la empresa CONCORSE mi jefe fortalece la confianza en el equipo?, 40. En la empresa CONCORSE mi jefe promueve actitudes positivas?.

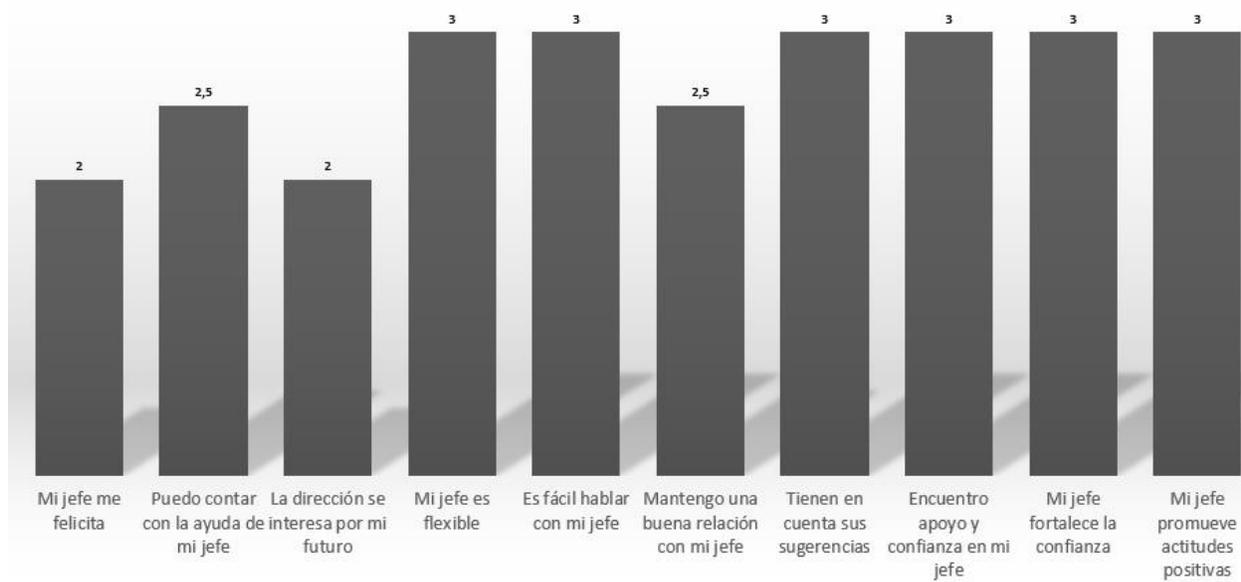


Figura 18. Influencia

Las respuestas agrupadas son graficadas en la figura 18, dando como resultado global las diez preguntas de la dimensión evaluadas con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativa (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión; en donde la percepción que tienen los empleados con respecto a la influencia fue de 2.85 obteniendo la misma una percepción positiva dentro de la evaluación de medianas, pero con tendencia a la indiferencia. Analizando la gráfica se puede observar que los items 1, y 3 son valores positivos con un valor de 2, mientras que los items 2, y 6 son valores positivos con tendencia a la indiferencia con un valor de 2.5, y los items 4 ,5, 7, 8, 9 y 10 son valores percibidos como indiferentes con un valor de 3.

4.2.5 TOMA DE DECISIONES

En la variable clima laboral, se analizó la dimensión toma de decisiones, bajo el indicador de decisiones. Tomando en cuenta los ítems del cuarenta y uno al cincuenta 41. Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi jefe, 42. Mis funciones y responsabilidades están bien definidas por tanto se lo que se espera de mí, 43. Poseo el perfil para el cargo que desempeño, 44. Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi depto., 45. En la empresa CONCORSE usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo?, 46. En la empresa CONCORSE su jefe es una persona justa, cuando da órdenes y toma decisiones, 47. En la empresa CONCORSE tengo confianza en las decisiones que toma la empresa, 48. En la empresa CONCORSE ¿Los directivos tienen en cuenta su situación personal, cuando toman una decisión que le afecte en el trabajo o en su vida?, 49. En la empresa CONCORSE mi jefe me estimula a tomar decisiones y asumir nuevas responsabilidades, 50. En la empresa CONCORSE mi jefe tiene capacidad y autoridad para resolver los problemas más frecuentes que nos surgen en el trabajo positivo.

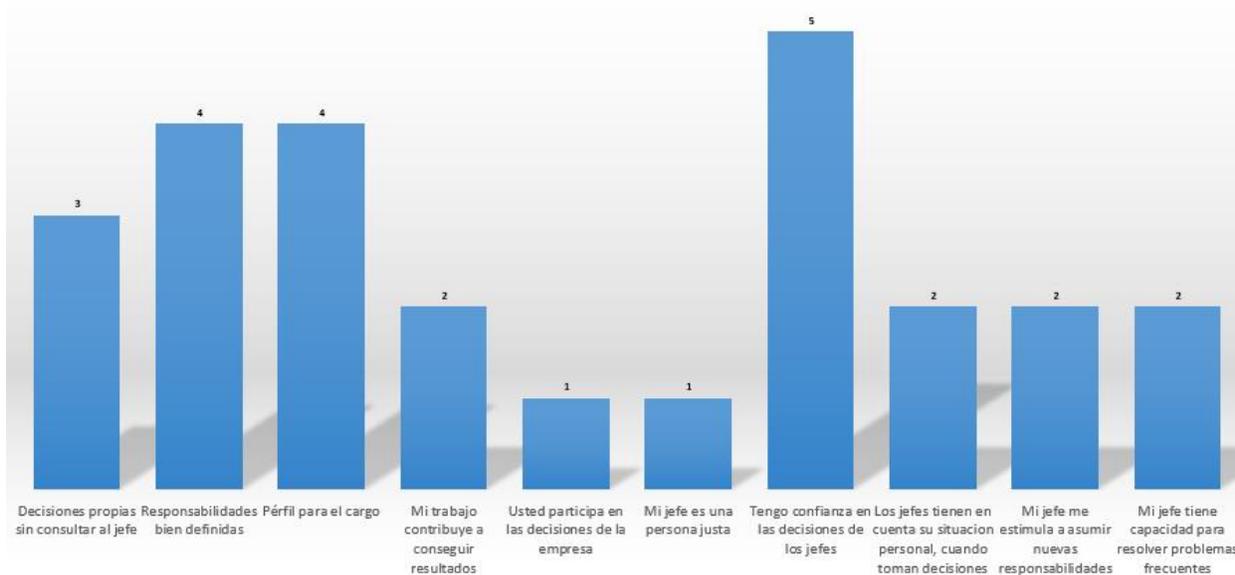


Figura 19. Toma de decisiones

Las respuestas agrupadas son graficadas en la figura 19, dando como resultado global las diez preguntas de la dimensión evaluadas con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativa (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión; en donde la percepción que tienen los empleados con respecto a la comunicación es de 2.65 obteniendo la misma una percepción positiva dentro de la evaluación de medianas, pero con tendencia a la indiferencia. Analizando la gráfica se puede observar que los ítems 5, y 6 son los valores más positivos con un valor de 1 seguido de los ítems 4, 8, 9 y 10 de igual forma positivos con un valor de 2, mientras que el ítem 1 es un valore indiferente con un valor de 3, y los ítems 2 y 3 son valores percibidos como negativos con un valor de 4, encontrando un único valor de 5 siendo este el ítem 7.

4.2.6 PLANIFICACIÓN

En la variable clima laboral, se analizó la dimensión planificación, bajo el indicador de planificación. Tomando en cuenta los ítems del cincuenta y uno al sesenta donde 51. En la empresa CONCORSE está claramente definida su Misión y Visión, 52. En la empresa CONCORSE la dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros, 53. En la empresa CONCORSE existe un plan para lograr los objetivos de la

organización, 54. En la empresa CONCORSE yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo, 55. En la empresa CONCORSE la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción, 56. En la empresa CONCORSE tengo acceso a un documento donde constan los objetivos concretados mediante indicadores?, 57. En la empresa CONCORSE mi jefe inmediato me facilita información sobre los objetivos de mi trabajo?, 58. En la empresa CONCORSE la descripción de las funciones y tareas que tengo asignadas están formalizadas en algún documento?, 59. En la empresa CONCORSE tengo acceso a la información, conocimiento relevante, y buenas practicas relacionadas con el procedimiento de trabajo?, 60. En la empresa CONCORSE conozco bien las políticas de la empresa?

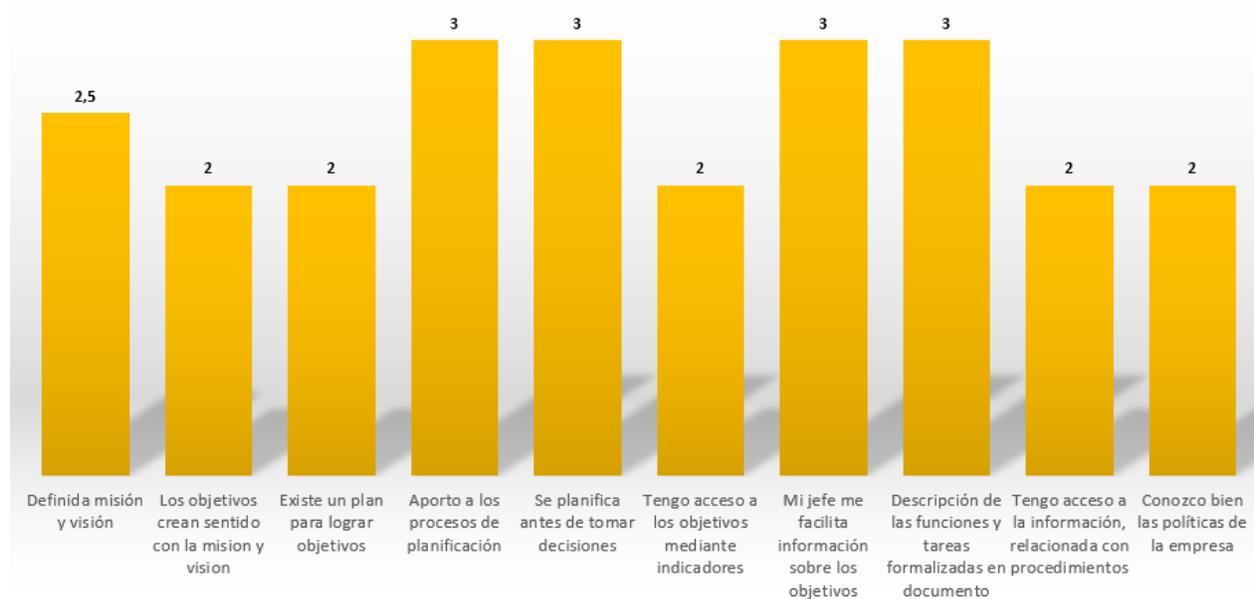


Figura 20. Planificación

Las respuestas agrupadas son graficadas en la figura 20, dando como resultado global las diez preguntas de la dimensión evaluadas con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativa (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión; en donde la percepción que tienen los empleados con respecto a la planificación es de 2.75 siendo esta positiva dentro de la evaluación de medianas, pero con tendencia a la indiferencia.

Analizando la gráfica se puede observar que los ítems 2, 3, 6, 9 y 10 son valores positivos con un valor de 2, mientras que el ítem 1 es un valor positivo con tendencia a la indiferencia con un valor de 2.5, y los ítems 4, 5, 7, y 8 son valores percibidos como indiferentes con un valor de 3.

4.2.7 PROCESOS DE CONTROL

En la variable clima laboral, se analizó la dimensión procesos de control, bajo el indicador de control. Tomando en cuenta los ítems del sesenta y uno al setenta en donde 61. En la empresa CONCORSE mi superior inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo, 62. En la empresa CONCORSE cuando ingresé a la compañía recibí suficiente información sobre los procesos de la misma, 63. En la empresa CONCORSE tengo claro a quien avocarme cuando tengo algún problema, 64. En la empresa CONCORSE se siente agusto con la forma como su jefe controla actualmente el trabajo que realiza?, 65. En la empresa CONCORSE ¿Le parece adecuada la forma como su jefe lo controla?, 66. En la empresa CONCORSE conozco bien la estructura organizativa, 67. En la empresa CONCORSE existe un reglamento que oriente el cumplimiento de la disciplina en el trabajo?, 68. En la empresa CONCORSE, está establecido quien tiene la autoridad y responsabilidad para cada tarea?, 69. En la empresa CONCORSE los que dirigen mantienen las exigencias para el logro de un trabajo de exigencia, 70. En la empresa CONCORSE conozco las exigencias de mi trabajo.



Figura 21. Procesos de control

Las respuestas agrupadas son graficadas en la figura 21, dando como resultado global las diez preguntas de la dimensión evaluadas con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativa (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión; en donde la percepción que tienen los empleados con respecto a los procesos de control fue de 2.45 siendo esta positiva dentro de la evaluación de medianas, pero con tendencia a la indiferencia. Analizando la gráfica se puede observar que los items 2, 3, 5, 6, y 8 son valores positivos con un valor de 2, mientras que el item 9 es un valor positivo con tendencia a la indiferencia con un valor de 2.5, y los items 1, 4, 7, y 10 son valores percibidos como indiferentes con un valor de 3.

4.2.8 RENDIMIENTO Y PERFECCIONAMIENTO

En la variable clima laboral, se analizó la dimensión procesos de rendimiento y perfeccionamiento, bajo el indicador de rendimiento. Tomando en cuenta los ítems del setenta y uno al ochenta en donde 71. En la empresa CONCORSE me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas, 72. En la empresa CONCORSE considero adecuados los criterios de evaluación de mi desempeño en CONCORSE, 73. En la empresa CONCORSE recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo, 74. En la empresa CONCORSE los planes de formación se adecua a mis necesidades de formación profesional, 75. En la empresa CONCORSE, se comunican de forma clara las oportunidades de desarrollo profesional, 76. En la empresa CONCORSE mi jefe dialoga conmigo de forma periódica sobre la calidad de mi trabajo y como podría mejorar?, 77. En la empresa CONCORSE considero que voy a poder satisfacer mis expectativas profesionales en esta empresa?, 78. En la empresa CONCORSE los programas de formación son eficaces para potenciar mi desarrollo profesional?, 79. En la empresa CONCORSE estoy satisfecho con la capacitación que me ha brindado la organización, para el buen desempeño de mi trabajo?, 80. En la empresa CONCORSE se toman en cuenta mis opiniones acerca de las capacitaciones dentro de la organización.

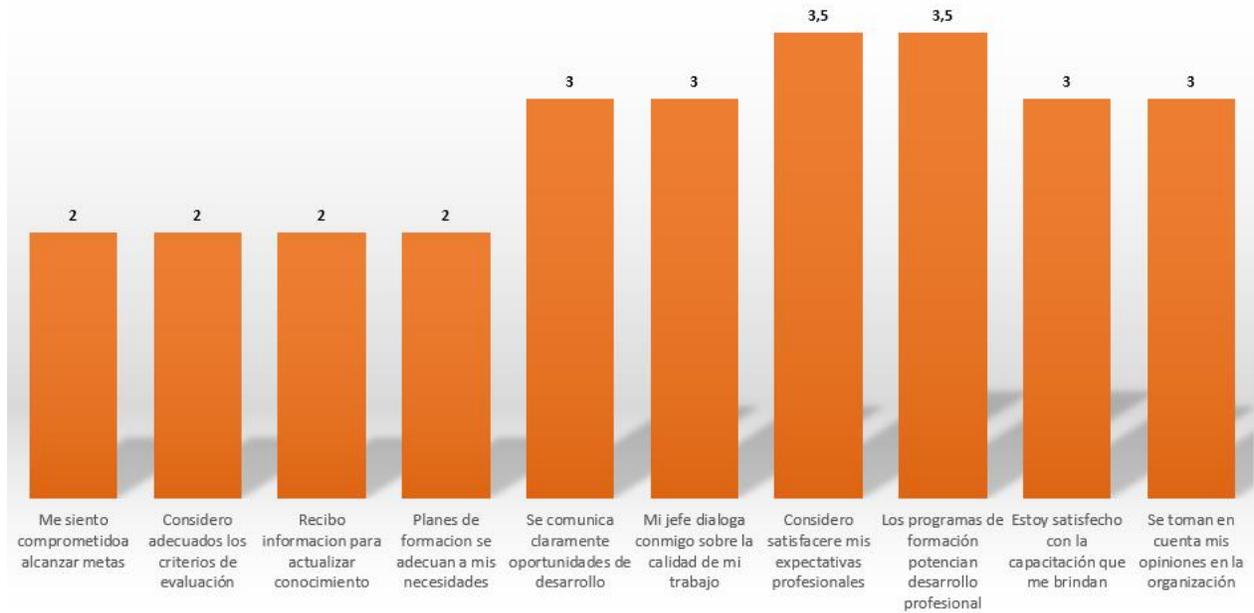


Figura 22. Procesos de rendimiento y perfeccionamiento

Las respuestas agrupadas son graficadas en la figura 22, dando como resultado global las diez preguntas de la dimensión evaluadas con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativo (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión; en donde la percepción que tienen los empleados con respecto a los procesos de rendimiento y perfeccionamiento fue de 2.90 siendo esta percibida de manera positiva pero con tendencia a la indiferencia dentro de la evaluación de medianas, pero con tendencia a la indiferencia. Analizando la gráfica se puede observar que los items 1, 2, 3, y 4 son valores positivos con un valor de 2, mientras que los items 5, 6, 9 y 10 son valores indiferentes con un valor de 3, y los items 7, y 8 son valores percibidos como indiferentes con un valor de 3.5 pero con tendencia a la negatividad.

4.2.9 RESUMEN DE RESULTADOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

En la variable clima organizacional, se analizarán cada una de sus dimensiones métodos de mando, motivación, comunicación, influencia, decisiones, planificación, control y rendimiento y perfeccionamiento las cuales se describen a continuación:

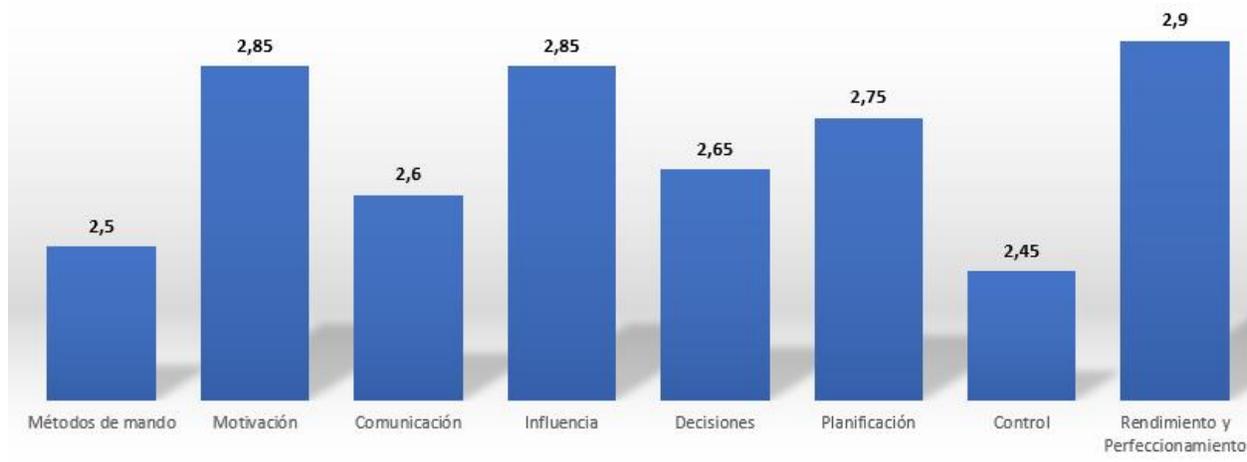


Figura 23. Dimensiones de la variable clima organizacional

Las respuestas agrupadas son graficadas en la figura 23, dando como resultado global las diez preguntas de la dimensión evaluadas con percepción positiva si están en el rango (uno y dos), indiferente (tres) y percepción negativa (cuatro y cinco) con respecto a cada dimensión; en donde la percepción que tienen los empleados con respecto a la variable clima organizacional fue de 2.71 percibida como positiva, pero con tendencia a la indiferencia dentro de la evaluación de medianas. Analizando la gráfica se puede observar que los items 1 y 9 son percibidos como positivos, mientras que los items 2, 3, 4, 5, 6, y 10 son positivos, pero con tendencia a la indiferencia con valores que van desde 2.6 hasta 2.90.

4.3 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La comprobación de la hipótesis de la investigación (H1) establece que la inteligencia emocional no impacta en el clima organizacional, CONCORSE 2019. Realizando la prueba de normalidad en SPSS 18, se determinó que las variables del estudio eran no paramétricas, indicado en la siguiente tabla.

Tabla 8. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Métodos de mando	.139	38	.063	.967	38	.310
Motivacion	.114	38	.200	.976	38	.585
Comunicación	.121	38	.171	.815	38	.000
Influencia	.119	38	.196	.969	38	.361
Decisiones	.099	38	.200	.967	38	.325
Planificación	.096	38	.200	.983	38	.830
Control	.141	38	.055	.770	38	.000
Perfeccionamiento	.119	38	.191	.963	38	.236
Autoconocimiento	.150	38	.031	.954	38	.122
Autoregulación	.073	38	.200	.959	38	.177
Motivación2	.106	38	.200	.956	38	.144
Empatia	.118	38	.200	.924	38	.013
Habilidades sociales	.120	38	.186	.976	38	.575

Fuente: (SPSS, 2018)

La tabla anterior logra demostrar que los valores asignados para una muestra de 38 personas, son resultados no paramétricos, lo cual nos lleva a utilizar la prueba correlacional bivariada tau b de Kendall, para valores cuadrados, la presente investigación refleja los valores de la correlación en la siguiente tabla

Tabla 9. Tabla bivariada Tau b de Kendall

			Autoconocimiento	Autoregulación	Motivación2	Empatía	Habilidades sociales	Inteligencia emocional	Clima
Tau_b de Kendall	Liderazgo	Coeficiente de correlación	.100	.015	-.060	.130	-.012	.025	.614
		Sig.	.402	.899	.613	.266	.919	.830	.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	Motivación	Coeficiente de correlación	.032	.106	-.114	-.009	.038	-.019	.556
		Sig.	.790	.357	.331	.940	.743	.870	.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	Comunicación	Coeficiente de correlación	.066	.116	-.050	.094	.067	.039	.630
		Sig.	.577	.313	.667	.419	.562	.734	.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	Influencia	Coeficiente de correlación	.229	.053	-.036	.114	.139	.104	.714
		Sig.	.054	.650	.761	.331	.231	.364	.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	Decisiones	Coeficiente de correlación	.119	-.098	-.121	-.059	-.010	-.055	.554
		Sig.	.316	.398	.300	.614	.930	.632	.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	Planificación	Coeficiente de correlación	.023	-.030	-.090	.003	-.094	-.060	.446
		Sig.	.849	.800	.447	.980	.418	.605	.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	Control	Coeficiente de correlación	.029	.044	-.123	-.043	-.050	-.051	.621
		Sig.	.809	.705	.294	.714	.668	.659	.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	Perfeccionamiento	Coeficiente de correlación	.145	.089	.031	.028	.007	.052	.539
		Sig.	.223	.442	.791	.810	.950	.650	.000
		N	38	38	38	38	38	38	38

Fuente: (SPSS, 2018)

Por lo que se acepta la hipótesis nula la cual dice que la inteligencia emocional no se relaciona con el clima organizacional, CONCORSE 2019, ya que las variables no se correlacionan entre si, por lo que la variable inteligencia emocional no impacta en el clima laboral de CONCORSE.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones basados en los resultados de la investigación realizada luego de analizar cada una de las variables que se relacionan con el problema de investigación. El propósito es concluir con respecto a las preguntas de investigación y objetivos general y específicos establecidos al inicio de la investigación. A partir de las conclusiones se procede a realizar las recomendaciones a la alta gerencia de CONCORSE que sirvan de pauta para incluir en su plan estratégico dentro de la empresa y que será de mucho beneficio para mejorar y lograr sus objetivos.

5.1 CONCLUSIONES

Durante la investigación y en base a los resultados obtenidos de las variables inteligencia emocional y clima organizacional se presentan las siguientes conclusiones:

- 1) Se concluye que el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de CONCORSE es de 1.9 siendo este positivo. Las dimensiones de empatía y habilidades sociales están en la escala de 2 siendo estas positivas, pero con oportunidad de mejora para perfeccionar en esas áreas.
- 2) Se concluye que el clima organizacional promedio es de 2.71 siendo este positivo con tendencia a la indiferencia dentro de la organización, se encontró que los valores referenciados fueron positivos, pero llaman la atención las dimensiones métodos de mando, motivación, toma de decisiones, planificación, procesos de comunicación, influencia, rendimiento y perfeccionamiento teniendo estas mismas áreas de mejora. Y el área mejor evaluada fue la dimensión procesos de control con un valor de 2.45.
- 3) Se concluye que la inteligencia emocional de los colaboradores no se relaciona con el clima organizacional de CONCORSE ya que el resultado de la investigación demuestra que no existe una correlación entre las variables del estudio.

5.2 RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se presentan las siguientes recomendaciones a la gerencia general de CONCORSE para incluir en su plan estrategico y mejorar su clima organizacional:

- 1) Se recomienda estudiar a corto plazo cuales son los factores que estan afectando el clima organizacional en CONCORSE.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ADEN. (2015, de Diciembre). *Inteligencia emocional: necesaria para los líderes del siglo XXI*. Recuperado de <https://www.aden.org/business-magazine/inteligencia-emocional-necesaria-para-los-lideres-del-siglo-xxi-2/>
- ADEN. (2017, febrero 7). *Inteligencia Emocional vs. Intelectual, Es más importante el coeficiente emocional que el intelectual?* Recuperado de <https://www.aden.org/business-magazine/inteligencia-emocional-empresa/>
- Alvarez, L. (2017). *Clima organizacional como determinante en el desempeño laboral* (Militar Nueva Granada). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16258/AlvarezMonta%F1oLinamaria2017.pdf;jsessionid=2BF321B45944DDCFC8FC28A6B7D5E1CF?sequence=1>
- Avila, H. (2006). *Introduccion a la metodologia de investigacion*. Recuperado de Edumed website: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/0.htm>
- Bernal, C. (2006). *Metodologia de la investigacion* (Vol. 2). Mexico: Person.
- Biedma, J. M. (2017). *La inteligencia emocional en las organizaciones y su impacto sobre algunos aspectos de los recursos humanos*. 106-110.
- Bisquerra, R. (s. f.). *Inteligencia emocional segun Salovey y Mayer*. Recuperado de Orientacion psicopedagogica website: <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- Caal, T. (2013). *Beneficios de ser emocionalmente inteligente*. San Carlos de Guatemala.
- Carrasquedo, K. (2017). *Muestreo probabilistico y no probabilistico*. Recuperado de Gestipolis website: <https://www.gestipolis.com/muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico/>
- Casino, G. (2000). *Joseph Le Doux: «La Emocion es mas potente que la razón»*. (224). Recuperado de <https://www.muyinteresante.es/salud/articulo/joseph-ledoux>
- Catalina, J. (2009). *Origen de la Inteligencia Emocional*.
- Catalina, J. (2011). *Planificacion y control de getsion* (Escuela de organizacion industrial). Recuperado de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:75268/componente75267.pdf
- CCIC. (2018). *Relaciones Interpersonales e Inteligencia Emocional*.

- Chiavenato, I. (2001). *Administracion de Recursos Humanos* (quinta). McGrawHill.
- Chimal, J. (2013). Proceso administrativo: planeacion, organizacion, direccion y control. Recuperado de Gestipolis website: <https://www.gestipolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Clima laboral y motivacion. Son conceptos que van de la mano? (2014). Recuperado de Innovation factory institute website: <https://www.innovationfactoryinstitute.com/blog/clima-laboral-y-motivacion-son-conceptos-que-van-de-la-mano/>
- CNN Expansion. (2015, de Diciembre). La Inteligencia emocional impulsa la productividad en las empresas. Recuperado de Negocios website: <https://cnnespanol.cnn.com/2015/12/28/la-inteligencia-emocional-impulsa-la-productividad-en-las-empresas/>
- Conceptodefinicion. (2014, noviembre 24). Alfa de Cronbach. Recuperado 1 de marzo de 2019, de Concepto de - Definición de website: <https://conceptodefinicion.de/alfa-de-cronbach/>
- CONCORSE. (2019). *CONCORSE*.
- Contreras, B. (1984). *Una herramienta para medir el clima organizacional*. Recuperado de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
- Contreras, J. (2006). Inteligencia emocional «Daniel Goleman». Recuperado de <http://www.joseacontreras.net/promemp/lider00.htm>
- Costa Moreno, F. J. (2017, de Abril). La teoría de las inteligencias múltiples. Recuperado de <http://www.psicologiyconducta.com/teoria-inteligencias-multiples>
- Escarcega, D. (2016). Que es la investigacion correlacional. Recuperado de Questiopro website: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>
- Escobar, L. (2012). Clima organizacional y la influencia del liderazgo. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2012/12/15/clima-organizacional-y-la-influencia-del-liderazgo/>
- Flores, D. (2015). Importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones.
- Flores, M. (2018, marzo 13). *America Latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo. A continuación te mostramos cómo arreglarlo*. Recuperado de <https://es.weforum.org/agenda/2018/03/america-latina-tiene-la-mayor-brecha-de-habilidades-del-mundo-a-continuacion-te-mostramos-como-arreglarlo/>

- Fossi, L. (2006). *Clima organizacional y toma de decisiones del personal*. Recuperado de <http://produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/469/468>
- Galvez, R. (2015). *ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE UN HOSPITAL PRIVADO UBICADO EN LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE ZACAPA*. Universidad de Rafael Landivar.
- Gamboa, D. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional, y reduccion de los indices de ausentismo laboral*. Fundacion universitaria los Libertadores.
- Garcia, J. (2018). Los beneficios de la inteligencia emocional en el trabajo. Recuperado de Psicología y mente website: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/beneficios-inteligencia-emocional-trabajo>
- Garcia, M. (2014). *Elementos de los modelos determinantes del clima organizacional*. 10(14), 116-117.
- Garcia, M. (s. f.). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. Recuperado de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimensiones_del_clima_organizacional.html
- Gardner, H. (1983). *Estructuras de la mente*. Basic books.
- Gaynor, E. (2005). Toma de decisiones y desarrollo organizacional [Gestiopolis]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/toma-de-decisiones-y-desarrollo-organizacional/>
- Goleman, D. (1998a). *La inteligencia emocional en la empresa*. zeta.
- Goleman, D. (1998b). *La Inteligencia Emocional en las Empresas*.
- Grajales, N. (2016). *Estudio del clima organizacional y la motivación, en una dependencia pública del estado de Veracruz*. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/22CA201602.pdf>
- Great place to work. (2014). *Inteligencia emocional una gran habilidad en el trabajo*. Recuperado de <https://www.randstad.es/tendencias360/inteligencia-emocional/>
- Guerri, M. (2018). *Que es la inteligencia emocional*. Recuperado de <https://www.psicoactiva.com/blog/la-inteligencia-emocional/>

- Guzman, F. (2019). *Inteligencia Emocional en la Empresa*. Recuperado de https://www.academia.edu/8843400/Inteligencia_Emocional_en_la_Empresa.-.Daniel_Goleman._RESUMEN_
- Hernandez, P. (2011). Beneficios de la inteligencia emocional. Recuperado de Psicología y mente website: <https://psicologiayempresa.com/beneficios-de-la-inteligencia-emocional-en-la-organizacion.html>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.).
- Hernandez, V. (2011). *PROPUESTA DE CREACION DE UN INSTRUMENTO DE MEDICION DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA UNA INDUSTRIA FARMACEUTICA*. Recuperado de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf
- Investigacion científica. (2016). Recuperado de Guia de los investigadores website: <https://investigacioncientifica.org/alcance-la-investigacion-cientifica/>
- Jeri, B. (2018, mayo 26). La Inteligencia Emocional y el Potencial Humano. Recuperado de El cimio del Talento y la Productividad Empresarial website: <https://gmc-peru.com/inteligencia-emocional-resultados-negocios-blog/>
- La inteligencia emocioanl:concepto y aplicacion en las organizaciones. (2018).
- Le Doux, J. (1996). *El Cerebro Emocional*.
- Ledoux, J. (1996). Cerebro emocional. En *Cerebro emocional* (p. 426). Planeta.
- Lopez, D. (2015). La comunicacion y el clima organizacional. Recuperado de Gestipolis website: <https://www.gestipolis.com/comunicacion-y-clima-organizacional-en-las-empresas/>
- Martinez, S. (2017). Modelo de Rensis Likert: Clima Organizacional. Recuperado de <http://desafiodelcambiorganizacional.pbworks.com/w/page/94434458/Modelo%20de%20Likert%20%28Clima%20Organizacional%29>
- Mayer, J. (2006). *La inteligencia emocional*. 1-6.
- McClelland, D. (1961). *La sociedad realizadora*. Van Nostrand, New Jersey.

- Montaño, A. (2018). La inteligencia emocional, origen y concepto. Recuperado de grandes pymes website: <https://www.grandespymes.com.ar/2011/09/09/la-inteligencia-emocional-origen-y-concepto/>
- Navarro, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional* (Veracruzana). Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Teorias%20que%20sustentan%20el%20Clima%20Organizacional.htm>
- Nicuesa, M. (2018, marzo 15). Las 5 claves de la inteligencia emocional. Recuperado de <https://www.psicologia-online.com/los-5-elementos-de-la-inteligencia-emocional-142.html>
- Noboa, A. (s. f.). “*Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*”. Recuperado de <http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf>
- Normas APA. (2018). Normas APA.
- Ojeda, M. (2015). Influencia de la comunicacion interna en el clima organizacional.
- Olmo, L. (2016, de Agosto). *Cómo aplicar la inteligencia emocional en la empresa*. Recuperado de <https://www.ticbeat.com/empresa-b2b/como-aplicar-la-inteligencia-emocional-en-la-empresa/>
- Orbegoso, A. (s. f.). *Problemas teoricos del clima organizacional: un estado de la cuestion*. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf
- Ordoñez, E. (2017, septiembre 27). *La inteligencia emocional será la base del éxito laboral en el futuro*. Recuperado de <https://es.weforum.org/agenda/2017/09/la-inteligencia-emocional-sera-la-base-del-exito-laboral-en-el-futuro/>
- Orihuela, G. (2018, noviembre 16). *Por qué necesitas inteligencia emocional en tu empresa*. Recuperado de <https://elcapitalfinanciero.com/por-que-necesitas-inteligencia-emocional-en-tu-empresa/>
- Perdomo, A. (2008). *DESCRIPCIÓN DE LOS ELEMENTOS QUE INCIDEN EN EL DESARROLLO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL FONDO NACIONAL DE BECAS. APORTES DE TRABAJO SOCIAL* (Universidad libre de Costa Rica). Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000335.pdf>

- Perez, P., & Merino, M. (2015). Definicion de Problema. En *Definicion.De*. Recuperado de <https://definicion.de/problemas-de-investigacion/>
- Quintero, N. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal*. Recuperado de <http://ojs.revistanegotium.org.ve/index.php/negotium/article/viewFile/57/49>
- Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definicion, teoria, dimensiones y modelos de abordaje* (Universidad Nacional Abierta). Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/21111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Raya, A. (2018). El poder de la influencia mas alla del liderazgo. Recuperado de Leadership is influence website: <http://andresraya.com/el-poder-de-la-influencia-mas-alla-del-liderazgo/>
- Real academia española* (23.^a ed.). (2014). Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=LqtyoaQ>
- Recursos Humano. (2018). *La inteligencia emocional en la organizacion*.
- Reyes, V. (2008). *Medicion del clima organizacional dentro de las organizaciones*.
- Rodriguez, A. (2014). *Liderazgo y clima laboral* (Universidad militar nueva granada).
Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13312/LIDERAZGO%20Y%20CLIMA%20LABORAL.pdf;jsessionid=61C8B66F5118510F4F32E3A0C71EE97E?sequence=1>
- Rodriguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio. I*.
Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rodriguez, M. (s. f.). Diagnostico del clima organizacional en el proyecto de educacion.
Recuperado de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimesiones_del_clima_organizacional.html
- Rojas, Y. (2004). *Diagnostico de clima organizacional*. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1863.pdf>
- Ruiz, M. (s. f.). Enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto. Recuperado de www.eumed.net
- Salazar, J. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes importantes en la organizacion*. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2009/aci094d.pdf>
- Salovey, P. (2005). *El directivo emocionalmente inteligente*. Algaba.

- Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Sanchez, M. A. (2017, de Abril). *El éxito laboral necesita inteligencia emocional?* Recuperado de <http://inlitoral.info/nota-principal/el-exito-laboral-necesita-inteligencia-emocional>
- Serrano, C. (2018). La inteligencia emocional en las organizaciones.
- Shuttleworth, M. (2008). Estudio transversal. Recuperado de Explorable website: <https://explorable.com/es/estudio-transversal>
- Soulé, G. (2017, septiembre 19). *Conocimiento o inteligencia emocional, qué elegir al contratar?* Recuperado de <https://es.weforum.org/agenda/2017/09/conocimiento-o-inteligencia-emocional-que-elegir-al-contratar/>
- Tecoloco. (2017, octubre 18). Inteligencia Emocional en el trabajo. Recuperado de <https://www.tecoloco.com.hn/blog/inteligencia-emocional-en-el-trabajo-en-honduras.aspx>
- Valero, F. (2017, junio 19). Teoría de la Inteligencia Múltiple según Howard Gardner. Recuperado de <https://psicovalero.com/2017/06/19/las-8-inteligencias-multiples-segun-howard-gardner/>
- Vasquez, H. (2018, junio 7). El impacto de la inteligencia emocional en el clima organizacional. Recuperado de <https://www.grupoconsultorefe.com/blog/el-impacto-de-la-inteligencia-emocional-en-el-clima-organizacional>
- Vega, N. (2016, octubre 3). *Inteligencia Emocional de los Hondureños*. Recuperado de <https://www.laprensa.hn/opinion/columnas/1005446-412/inteligencia-emocional-de-los-hondureños>
- Velasco, G. (2018). *Modelo de la inteligencia emocional*.
- Victoria, J. (2014, marzo 28). *El impacto del clima organizacional en los resultados*. Recuperado de <https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>
- Williams, V. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Xerro, L. (2016). Como funcionan las emociones. El cerebro emocional. Recuperado de Psicología y comunicación website: <https://psicologiaycomunicacion.com/como-funcionan-las-emociones-el-cerebro-emocional/>

Zabala, A. (2017). *Programa de educación emocional para un aula de 2 de primaria (conciencia y regulación emocional)* (Universidad de Barcelona). Recuperado de

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121683/7/TFP%20Asier%20Vieites.pdf>

Zavala, M. T. (2018, de Abril). Inteligencia Emocional. Recuperado de

<https://lms.pefe.com.mx/2018/04/03/inteligencia-emocional-video/>

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTAS



ENCUESTA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

La escala utilizada es del 1 (Definitivamente SI) al 5 (Definitivamente NO).

- 1- Definitivamente Si
- 2- Si
- 3- Indiferente
- 4- No
- 5- Definitivamente No

Preguntas		Definitivamente SI (1)	SI (2)	Indiferente (3)	NO (4)	Definitivamente NO (5)
Métodos de Mando						
1	En la empresa CONCORSE existe una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar.					
2	En la empresa CONCORSE su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo.					
3	En la empresa CONCORSE mi jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal.					
4	En la empresa CONCORSE a menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen (Dirección).					
5	En la empresa CONCORSE su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones.					
6	En la empresa CONCORSE mi jefe se preocupa por mantener un buen clima en el equipo de trabajo.					

Preguntas		Definitivamente SI (1)	SI (2)	Indiferente (3)	NO (4)	Definitivamente NO (5)
7	En la empresa CONCORSE mi jefe es un referente en la compañía.					
8	En la empresa CONCORSE mi jefe respeta las diferencias de cultura, sexo y religión.					
9	En la empresa CONCORSE existe la confianza en que el grupo directivo toma siempre las decisiones mas adecuadas para toda la organización.					
10	En la empresa CONCORSE los contactos y las comunicaciones personales deben reducirse a un mínimo por parte del jefe. El mando ha de mantener los mínimos contactos y comunicaciones personales con sus subordinados.					
Fuerzas Motivacionales						
11	En la empresa CONCORSE la remuneración que recibo es acorde al trabajo realizado.					
12	En la empresa CONCORSE mi trabajo es un reto diario y no una tarea más.					
13	En la empresa CONCORSE todos los días me levanto con deseos de asistir al trabajo.					
14	En la empresa CONCORSE la empresa donde trabajo me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.					
15	En la empresa CONCORSE me siento seguro y estable en mi actual trabajo.					
16	En la empresa CONCORSE soy parte del desarrollo y crecimiento de la empresa.					
17	En la empresa CONCORSE en mi proceso sabemos que alcanzar los objetivos trae actitudes positivas.					
18	En la empresa CONCORSE ¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y para su familia?					
19	En la empresa CONCORSE ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?					
20	En la empresa CONCORSE ¿La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?					
Fuerzas de Comunicación						
21	En la empresa CONCORSE están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad					

Preguntas		Definitivamente SI (1)	SI (2)	Indiferente (3)	NO (4)	Definitivamente NO (5)
2	En la empresa CONCORSE mis superiores me hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.					
2	En la empresa CONCORSE mi jefe me brinda atención cuando me comunico con él.					
2	En la empresa CONCORSE creo que la comunicación entre mis compañeros es la adecuada.					
2	En la empresa CONCORSE recibo retroalimentación de mi jefe sobre mi desempeño.					
2	En la empresa CONCORSE hay integración y coordinación entre mis compañeros para la solución de tareas y problemas.					
2	En la empresa CONCORSE me permiten hacer aportes acerca de la información cuando la recibo.					
2	En la empresa CONCORSE la información que recibo es a través de canales formales de comunicación.					
2	En la empresa CONCORSE al ingresar le fueron informados los objetivos y políticas de la misma?					
3	En la empresa CONCORSE La información de interes es comunicada oportunamente.					
Influencia						
3	En la empresa CONCORSE mi jefe me felicita cuando realizo bien mi trabajo.					
3	En la empresa CONCORSE puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.					
3	En la empresa CONCORSE la dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mi (capacitación, plan de carrera, etc.)					
3	En la empresa CONCORSE considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito.					
3	En la empresa CONCORSE es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
3	En la empresa CONCORSE mantengo una buena relación con mi jefe.					
3	En la empresa CONCORSE ¿Considera que la empresa tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones?					
3	En la empresa CONCORSE encuentro apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores?					
3	En la empresa CONCORSE mi jefe fortalece la confianza en el equipo?					
4	En la empresa CONCORSE mi jefe promueve actitudes positivas?					

Preguntas		Definitivamente SI (1)	SI (2)	Indiferente (3)	NO (4)	Definitivamente NO (5)
Toma de decisiones						
41	Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi jefe.					
42	Mis funciones y responsabilidades estan bien definidas por tanto se lo que se espera de mi.					
43	Poseo el perfil para el cargo que desempeño.					
44	Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi depto.					
45	En la empresa CONCORSE usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo?					
46	En la empresa CONCORSE su jefe es una persona justa, cuando da órdenes y toma decisiones.					
47	En la empresa CONCORSE tengo confianza en las decisiones que toma la empresa					
48	En la empresa CONCORSE¿Los directivos tienen en cuenta su situación personal, cuando toman una decisión que le afecte en el trabajo o en su vida?					
49	En la empresa CONCORSE mi jefe me estimula a tomar decisiones y asumir nuevas responsabilidades.					
50	En la empresa CONCORSE mi jefe tiene capacidad y autoridad para resolver los problemas mas frecuentes que nos surgen en el trabajo					
Planificación						
51	En la empresa CONCORSE está claramente definida su Misión y Visión.					
52	En la empresa CONCORSE la dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros					
53	En la empresa CONCORSE existe un plan para lograr los objetivos de la organización.					
54	En la empresa CONCORSE yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo.					
55	En la empresa CONCORSE la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción.					
56	En la empresa CONCORSE tengo acceso a un documento donde constan los objetivos concretados mediante indicadores?					
57	En la empresa CONCORSE mi jefe inmediato me facilita informacion sobre los objetivos de mi trabajo?					
58	En la empresa CONCORSE la descripción de ls funciones y tareas que tengo asignadas estan formalizadas en algún documento?					

Preguntas		Definitivamente SI (1)	SI (2)	Indiferente (3)	NO (4)	Definitivamente NO (5)
59	En la empresa CONCORSE tengo acceso a la informacion, conocimiento relevante, y buenas practicas relacionadas con el procedimiento de trabajo?					
60	En la empresa CONCORSE conozco bien las politicas de la empresa?					
Procesos de control						
61	En la empresa CONCORSE mi superior inmediato posee una clara vision de la direccion de nuestro grupo de trabajo.					
62	En la empresa CONCORSE cuando ingrese a la compania recibí suficiente informacion sobre los procesos de la misma.					
63	En la empresa CONCORSE tengo claro a quien avocarme cuando tengo algun problema					
64	En la empresa CONCORSE se siente agusto con la forma como su jefe controla actualmente el trabajo que realiza?					
65	En la empresa CONCORSE ¿Le parece adecuada la forma como su jefe lo controla?					
66	En la empresa CONCORSE conozco bien la estructura organizativa.					
67	En la empresa CONCORSE existe un reglamento que oriente el cumplimiento de la disciplina en el trabajo?					
68	En la empresa CONCORSE, esta establecido quien tiene la autoridad y responsabilidad para cada tarea?					
69	En la empresa CONCORSE los que dirigen mantienen las exigencias para el logro de un trabajo de exigencia.					
70	En la empresa CONCORSE conozco las exigencias de mi trabajo.					
Rendimiento y Perfeccionamiento						
71	En la empresa CONCORSE me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.					
72	En la empresa CONCORSE considero adecuados los criterios de evaluacion de mi desempeno en CONCORSE.					
73	En la empresa CONCORSE recibo formacion para actualizar los conocimientos de mi trabajo.					
74	En la empresa CONCORSE los planes de formacion se adecua a mis necesidades de formacion profesional.					
75	En la empresa CONCORSE, se comunican de forma clara las oportunidades de desarrollo profesional					
76	En la empresa CONCORSE mi jefe dialoga conmigo de forma periodica sobre la calidad de mi trabajo y como podria mejorar?					
77	En la empresa CONCORSE considero que voy a poder satisfacer mis expectativas profesionales en esta empresa?					

Preguntas		Definitivamente SI (1)	S I (2)	Indiferente (3)	N O (4)	Definitivamente NO (5)
7 8	En la empresa CONCORSE los programas de formación son eficaces para potenciar mi desarrollo profesional?					
7 9	En la empresa CONCORSE estoy satisfecho con la capacitación que me a brindado la organización, para el buen desempeño de mi trabajo?					
8 0	En la empresa CONCORSE se toman en cuenta mis opiniones acerca de las capacitaciones dentro de la organización.					

ENCUESTA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

La escala utilizada es del 1 (Definitivamente SI) al 5 (Definitivamente NO).

- 1- Definitivamente Si
- 2- Si
- 3- Indiferente
- 4- No
- 5- Definitivamente No

AUTO CONOCIMIENTO

		Definitivamente Si	Si	Indiferente	No	Definitivamente No
1	Siempre se cómo me siento y por que					
2	Me doy cuenta de la conexión entre mis sentimientos y lo que pienso, hago y digo					
3	Reconozco como mis sentimientos afectan mi rendimiento					
4	Tengo una conciencia clara que guía mis valores y metas					
5	Estoy consciente de mis fortalezas y debilidades					
6	Soy una persona reflexiva y trato de aprender de mis experiencias.					
7	Estoy abierto a una retroalimentación sincera, nuevas perspectivas, aprendizaje continuo y auto desarrollo					

		Definitivamente Si	Si	Indiferente	No	Definitivamente No
8	Soy capaz de demostrar mi sentido del humor y perspectiva acerca de mi persona.					
9	Me presento como una persona con bastante seguridad en sí mismo, tengo "presencia"					
10	Puedo expresar opiniones que son impopulares y mantener mi posición en aquellos puntos que son correctos					
11	Soy decisivo y capaz de tomar decisiones acertadas a pesar de las incertidumbres y presiones					
AUTO REGULACIÓN						
12	Manejo bien mis sentimientos impulsivos y emociones angustiantes.					
13	Mantengo mi compostura positiva e imperturbable incluso en los difíciles.					
14	Pienso claramente y me mantengo enfocado bajo presión.					
15	Siempre actúo de manera ética y se me considera como alguien sin reproche.					
16	Construyo confianza siendo yo una persona confiable y autentico.					
17	Admito mis propios errores y enfrento acciones no éticas en otros					

		Definitivamente Si	Si	Indiferente	No	Definitivamente No
18	Tomo posiciones firmes y de principios, incluso si las mismas son impopulares.					
19	Cumplo mis compromisos y promesas.					
20	Me hago responsable de cumplir mis objetivos.					
21	Soy organizado y cuidadoso en mi trabajo.					
22	Manejé sin problemas las múltiples demandas, el cambio de las prioridades así como los cambios rápidos.					
23	Adapto mis respuestas y tácticas para adaptarse a las circunstancias cambiantes					
24	Soy flexible en como veo los eventos					
25	Busco ideas frescas de una amplia variedad de fuentes.					
26	Considero soluciones originales para los problemas.					
27	Genero nuevas ideas					
28	Tomo perspectivas frescas y riesgos en mi razonamiento.					
MOTIVACIÓN						
29	Estoy orientado a resultados, con un alto impulso para cumplir objetivos y normas.					

		Definitivamente Si	Si	Indiferente	No	Definitivamente No
30	Me establezco metas desafiantes y tomo riesgos calculados.					
31	Busco información para reducir la incertidumbre y encontrar maneras de hacerlo mejor.					
32	Aprendo continuamente para mejorar mi rendimiento.					
33	Estoy dispuesto a hacer sacrificios personales o grupales para cumplir con un objetivo organizacional más grande.					
34	La misión organizacional me da un sentido de propósito					
35	Utilizo los valores fundamentales del grupo para tomar decisiones y elegir las opciones correctas.					
36	Busco activamente oportunidades para lograr cumplir la misión del grupo.					
37	Siempre estoy dispuesto a aprovechar las oportunidades.					
38	Persigo objetivos más allá de lo que se requieren o se esperan de mí.					
39	Elimino la burocracia y estoy dispuesto a manipular las reglas cuando sea necesario para hacer que el trabajo se haga.					

		Definitivamente Si	Si	Indiferente	No	Definitivamente No
40	Movilizo a otros a través de esfuerzos inusuales y emprendedores.					
41	Soy persistente en la búsqueda de metas a pesar de los obstáculos y contratiempos.					
42	Opero pensando que tendré éxito en lugar del miedo al fracaso.					
43	Veo contratiempos como consecuencia de circunstancias manejables en lugar de un defecto personal.					
EMPATIA						
44	Estoy atento a las señales emocionales y soy un buen oyente.					
45	Muestro sensibilidad y entiendo las perspectivas de los demás.					
46	Ayudo en base a entender las necesidades de otras personas y sus sentimientos.					
47	Entiendo las necesidades de los clientes y las relaciono con los servicios o productos.					
48	Busco formas de aumentar la satisfacción y lealtad de los clientes.					
49	Con mucho gusto ofrezco la asistencia apropiada.					

		Definitivamente Si	Si	Indiferente	No	Definitivamente No
50	Capto la perspectiva de un cliente, actuando como un asesor confiable.					
51	Reconozco y premio las fortalezas, logros y desarrollo					
52	Ofrezco comentarios útiles e identifico las necesidades de las personas para crecimiento.					
53	Soy mentor, doy coaching oportuno y ofrezco tareas que desafíen y hagan crecer la habilidad de una persona					
54	Respeto y me relaciono bien con personas de diversos orígenes.					
55	Intento entender diversas visiones del mundo y ser sensible a las diferencias del grupo.					
56	Veó la diversidad como una oportunidad, creando un ambiente donde las personas diversas pueden prosperar.					
57	Constantemente desafío el sesgo y la intolerancia.					
58	Soy bueno para leer con precisión las relaciones claves de poder.					
59	Normalmente puedo detectar redes sociales cruciales.					
60	Tengo una buena comprensión de las fuerzas que dan forma a los puntos de vista y					

		Definitivamente Si	Si	Indiferente	No	Definitivamente No
	acciones de clientes o competidores.					
61	Por lo general leo con precisión las situaciones organizacionales y realidades externas.					
HABILIDADES SOCIALES						
62	Soy experto en el arte de la persuasión.					
63	Me aseguro de ajustar mis presentaciones para atraer al oyente que tuviera en ese momento.					
64	Soy capaz de usar estrategias complejas como influencia indirecta para construir consenso y apoyo.					
65	Puedo orquestar eventos dramáticos para hacer valer un punto de vista efectivamente.					
66	Soy bueno en “dar y recibir”, y puedo sintonizar mi mensaje de acuerdo con las señales emocionales que recojo.					
67	Trato los problemas difíciles de frente y directamente.					
68	Escucho a las personas de manera efectiva, busco la comprensión mutua, y doy la bienvenida al intercambio de información.					

		Definitivamente Si	Si	Indiferente	No	Definitivamente No
69	Fomento la comunicación abierta y me mantengo receptivo tanto a las malas como a las buenas noticias.					
70	Soy una persona articulada y capaz de despertar entusiasmo por un compartir una visión y misión.					
71	Doy un paso adelante para liderar según sea necesario, independientemente de la posición.					
72	Guío el desempeño de otros y al mismo tiempo los hago responsables por sus actos					
73	Lidero por ejemplo					
74	Reconozco la necesidad del cambio y elimino las barreras/obstáculos.					
75	Reconozco la necesidad de cambio y desafío el statu quo					
76	Defiendo el cambio y promuevo que otros lo busquen también.					
77	Modelo el cambio que espero de los demás.					
78	Manejo personas difíciles y situaciones tensas con diplomacia y tacto					
79	Veó un conflicto potencial, traigo los desacuerdos a la luz y ayudo a bajar la tensión del conflicto.					
80	Fomento el debate y la discusión abierta.					

		Definitivamente Si	Si	Indiferente	No	Definitivamente No
81	Orquesto soluciones de ganar-ganar.					
82	Cultivo y mantengo extensas redes informales.					
83	Busco relaciones que sean mutuamente beneficiosas.					
84	Construyo una buena relación y mantengo a los demás informados.					
85	Hago y mantengo amistades personales entre el trabajo.					
86	Hago un balance entre el enfoque en la tarea con la atención a las relaciones de las personas.					
87	Colaboro, compartiendo planes, información y recursos.					
88	Promuevo un entorno amistoso y de cooperación.					
89	Localizo y nutro oportunidades de colaboración.					
90	Modelo las cualidades del equipo como respeto, amabilidad y cooperación.					
91	Atraigo a todos los miembros hacia una participación activa y entusiasta.					
92	Construyo identidad de equipo, espíritu de cuerpo y compromiso.					
93	Protejo al grupo y su reputación, comparto el crédito con el grupo					

		Definitivamente Si	Si	Indiferente	No	Definitivamente No

TOME NOTA:

El Marco utilizado para esta evaluación se basa en el Marco de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman, preparado y adaptado por El Consorcio para la Investigación sobre Inteligencia Emocional; Adaptado en un cuestionario por Belinda Davies.