

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA



TESIS DE GRADO

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN
TRABAJADORES DE LA EMPRESA HOTELERA “CASA GRANDE” DE LA
CIUDAD DE LA PAZ**

POR: ABIGAIL VALDEZ ANDRADE

TUTOR: Mg.Sc. LEONARDO OSCAR PEÑARANDA ADRIAZOLA

LA PAZ - BOLIVIA

2021

DEDICATORIA

A Dios en primer lugar, por ser mi motor y mi mayor fortaleza para seguir adelante, a mí querida familia Papá Hugo Valdez y Mamá Elvira Andrade por haberme forjado la persona que soy en la actualidad, por su apoyo incondicional y su confianza depositada en mí.

AGRADECIMIENTOS

A Mg.Sc. Leonardo Oscar Peñaranda Adriazola por su orientación, consejo oportuno, por el apoyo desinteresado que me brindo en el transcurso de la investigación.

Agradecer a mis tribunales quienes contribuyeron de manera significativa y enriquecedora con las observaciones de la tesis, al MgSc. Luis Hugo Jiménez Carrasco y a la Dra. María Lily Maric Palenque.

A mi amigo José, Ana María, Hilda y Liz por el apoyo y los buenos consejos que me han ayudado a seguir adelante.

Agradecer a los trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande” quienes me brindaron su apoyo para el proceso de la investigación, así mismo fue reconfortante el poder formar parte de su equipo de trabajo.

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo analizar la relación entre las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande” de la Ciudad de La Paz.

El enfoque metodológico es de tipo correlacional no experimental y transeccional, los instrumentos de medición utilizados para evaluar las variables estudiadas fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer (1992) y el Cuestionario de clima organizacional de Koys y Decottis (1991).

Los resultados muestran una correlación de 0.77 positiva, significativo nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, lo que permite afirmar que mientras mayores son los niveles de Inteligencia Emocional, mayor es la tendencia a generar un mejor Clima Organizacional, entre los trabajadores.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. Planteamiento del Problema	2
2. Formulación del Problema de Investigación.....	6
2.1. Pregunta General	6
2.2. Preguntas Específicas.....	6
3. Objetivos	6
3.1. Objetivo General	6
3.2. Objetivos Específicos.....	6
4. Justificación.	7
CAPÍTULO II.....	8
Marco Teórico	8
2.1. Inteligencia Emocional	8
2.1.1. Emoción	8
2.1.2. Componentes de la Emoción.....	9
2.1.3. Tipos de Emoción	11
2.1.4. Áreas Cerebrales que Intervienen en las Emociones	12
2.1.5. El Sistema Límbico	13
2.1.6. Inteligencia.....	14
2.1.7. Definición de Inteligencia Emocional.....	16
2.1.7.1. Modelos de Inteligencia Emocional.....	18
2.2. Psicología Organizacional	24
2.3. Clima Organizacional	24
2.3.1. Definición de clima organizacional.	26
2.3.2. Cultura Organizacional	27
2.3.3. Características del Clima Organizacional	29
2.3.4. Tipos de Clima Organizacional.....	31
2.3.5. Dimensiones Del Clima Organizacional	32

2.4. Industria Hotelera.....	35
2.4.1. Establecimientos Hoteleros	36
2.4.2. Clasificación de los establecimientos hoteleros	37
2.4.3. Características de la Industria Hotelera.....	38
2.4.4. La Industria Hotelera en Bolivia	40
2.4.5. Empresa Hotelera “Casa Grande”	41
CAPITULO III	44
3.1 Marco Metodológico.....	44
3.1.1. Tipo de Investigación	44
3.1.2. Diseño De Investigación	44
3.1.3. Variables de Investigación	44
3.1.4 Hipótesis.....	44
3.1.5 Población.....	44
3.1.6 Muestra.....	45
3.1.7. Definición Conceptual de las Variables de Investigación.....	46
3.1.8. Instrumentos de Investigación.....	46
3.1.9. Operacionalización de Variables.....	50
3.2. Procedimiento	51
CAPITULO IV	53
4.1 Resultados	53
4.1.1. Datos Sociodemográficos.....	54
4.1.2. Resultados de la Variables Inteligencia Emocional	57
4.1.3. Descripción de la Correlación Entre las Variables de investigación	64
CAPÍTULO V	77
5.1. Conclusiones	77
5.2. Recomendaciones	81
BIBLIOGRAFIA	83
ANEXOS	87

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1, Fuente: Bisquerra (2008).....	11
Cuadro 2, Fuente: Fernández Berrocal, Extremera (2004)	47
Cuadro No. 3.: Correlación: Inteligencia Emocional – Clima Organizacional .	65
Cuadro No. 4: Correlación: Inteligencia Emocional – Cohesión	67
Cuadro No. 5: Correlación: Inteligencia Emocional – Confianza	68
Cuadro No.6: Correlación: Inteligencia Emocional – Innovación.....	69
Cuadro No. 7: Correlación: Inteligencia Emocional – Presión.....	70
Cuadro No. 8: Correlación: Inteligencia Emocional – Reconocimiento	71
Cuadro No. 9: Correlación: Inteligencia Emocional – Equidad	72
Cuadro No. 10: Correlación: Clima Organizacional – Regulación Emocional	74
Cuadro No. 11: Correlación: Clima Organizacional – Percepción Emocional.	75
Cuadro No. 12Correlación: Clima Organizacional – Comprensión Emocional	76

INDICE DE TABLAS

TABLA No 1 Género de los trabajadores de los trabajadores del Hotel Casa Grande.....	54
TABLA No 2. Género y edad de los trabajadores de la empresa Hotelera “Casa Grande”.	55
TABLA No 3 Años de antigüedad y género de los trabajadores de la empresa Hotelera “Casa Grande”.....	54
TABLA No 4 Niveles de Inteligencia Emocional	57
TABLA 5. Dimensiones de la Inteligencia Emocional	58
TABLA 6. Niveles Clima Organizacional.....	60
TABLA 7. Dimensiones de Clima Organizacional	61

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO No 1 Género de los trabajadores de los trabajadores del Hotel Casa Grande.....	54
GRÁFICO No 2 Género y edad de los trabajadores de la empresa Hotelera “Casa Grande”.....	55
GRÁFICO No 3 Años de antigüedad y género los trabajadores de la empresa Hotelera “Casa Grande”.....	56
GRÁFICO 4. Niveles de Inteligencia Emocional.....	57
GRÁFICO 5. Dimensiones de la Inteligencia Emocional.....	58
GRÁFICO 6. Clima Organización.....	60
Gráfico 7. Dimensiones de Clima Organizacional.....	61
Gráfico: 8 Diagrama de Dispersión correlación Inteligencia Emocional y Clima Organizacional.....	64
Gráfico: 9 Fuente: Elaboración Propia.....	66
Grafico10 Fuente: Elaboración Propia.....	73

INTRODUCCIÓN

La presente investigación permitió realizar un estudio de la relación entre las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande” de la ciudad de La Paz.

En la actualidad, diversas organizaciones empresariales consideran que es de vital importancia, el hecho de que sus trabajadores puedan manejar y resolver de manera efectiva, múltiples demandas que requieren del uso de diferentes recursos personales, encontrándose entre estos la Inteligencia Emocional, como un aspecto trascendental en el ámbito laboral, siendo este un indicador que dirige u orienta al individuo hacia el éxito personal. Por otro lado, las relaciones interpersonales también son beneficiadas por esta variable, ya que permite que la persona logre desenvolverse mejor en su trabajo, aspecto que se verá reflejado en el Clima Organizacional de una institución, puesto que el clima se crea a partir de las percepciones que se tienen del entorno y éste se ve estrechamente ligado al relacionamiento interpersonal del área de trabajo.

La exploración de las variables de investigación pudo efectuarse a partir de un marco metodológico cuantitativo, lo que permitió la recolección y el análisis de datos, en conformidad a los objetivos planteados. El estudio realizado es de tipo correlacional y presenta un muestreo probabilístico, el diseño que se utilizó es no experimental, por lo tanto, no se realizó la manipulación de ninguna variable.

Los resultados obtenidos permitieron hacer un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables de investigación Inteligencia Emocional y Clima Organizacional y su correspondiente interpretación respecto al tipo de correlación identificada, lo que finalmente permitió establecer conclusiones respecto al tema investigado.

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del Problema

La industria hotelera remonta sus orígenes a los años 1000 a 1500 A. de C., surge como una necesidad entre las diferentes civilizaciones para el intercambio de productos. Desde esas épocas los reyes brindaban este servicio a los comerciantes de manera gratuita, para ello construían refugios cerca de los caminos, siendo esta una forma de protección e incentivo a esta actividad económica.

Desde sus inicios estos espacios de acogida eran diferenciados en función a la economía y el estatus social de las personas. A partir del siglo XI los hospedajes pasaron a manos de los monasterios quienes brindaban este servicio por caridad, siendo también común que otros espacios sean prestados a cambio de un valor pecuniario. Por otro lado, el surgimiento de un sistema mercantilista entre los siglos XV – XVIII acentuó el desarrollo de esta industria, debido progreso generado por el continuo intercambio comercial entre diferentes ciudades. Tras la revolución industrial y el vertiginoso desarrollo de los medios de comunicación y transporte durante el siglo XIX, se dio lugar a un incremento significativo de los viajes, dándose por consiguiente un proceso de transformación en el rubro hotelero, lo que llevo a la creación y construcción del primer hotel de concepción moderna en Alemania, siendo un aspecto llamativo para entonces los espacios de biblioteca, sala de lectura y comedor entre otros lo que destacaba la elegancia de este tipo de servicio.

A mediados del año 1800 surgen los hoteles de propiedad corporativa y controlada, apareciendo en esta época por primera vez el “Grand Hotel” construido en Paris en 1880, posteriormente se inauguró el “Ritz” y su cadena de hoteles, llevando este modelo de negocios a Estados Unidos después del año 1900. (Centro Empresarial Gastronómico Hotelero, 2010)

En la actualidad, la industria hotelera genera billones de dólares y se considera que es uno de los pilares fundamentales en el desarrollo del turismo, esta actividad económica se

dirige a proveer servicios de alojamiento y comida a huéspedes permanentes o transeúntes, aspecto que genera un amplio campo laboral a nivel mundial, debido a que se constituye en uno de los sectores con más alta perspectiva de crecimiento y desarrollo en el mundo lo que además demanda a su personal un elevado compromiso y formación profesional. (Organización Mundial del Turismo OMT, 2009)

En Bolivia las empresas que brindan servicios en hotelería y hospedaje hasta el año 2015 se incrementaron en un 30%, cifra que va en relación a los 1.13 millones de visitantes extranjeros que visitaron el país solo durante la gestión 2017, según datos proporcionados por el instituto Nacional de Estadística (INE). Por otro lado, la Cámara Boliviana de Hotelería, dio a conocer que en el país se establecieron 1.273 empresas dedicadas al turismo durante últimos años, de los cuales 105 son hoteles establecidos y registrados en la ciudad de La Paz, siendo los hoteles de las zonas turísticas y de la zona Sur, los que reciben a más visitantes, cifras que habrían sido un incentivo para fomentar inversiones y generar mayor empleabilidad en este sector. (Castel, 2016)

Según Machicado (2004) la empleabilidad producida a partir de la actividad turística hasta el año 2002, representaba el 31% del total del empleo en Bolivia, porcentaje que contempla los sectores de comercio, restaurant y hotelería, siendo este último una fuente importante para la generación de empleos directos. Este indicador demanda a las compañías hoteleras una mayor atención en la Gestión de Recursos Humanos, especialmente porque este ámbito laboral requiere de un continuo proceso de interacción con los clientes.

Spinelli y Canavos (2000) refieren que la fidelización del cliente depende estrechamente del grado de satisfacción que tengan los empleados en la empresa, por lo tanto, aquellos trabajadores que se encuentran altamente motivados, ofrecen una mayor calidad en los servicios, manifestando además aspiraciones significativas para promocionar su carrera laboral, factor que optimiza el desempeño de sus funciones y permite mostrar un mayor grado de compromiso con la organización. Así quienes dirigen este tipo de organizaciones deben focalizar su atención en la promoción de un ámbito laboral que promueva la

excelencia en el servicio, sin dejar de lado los deseos y aspiraciones de su personal. (Vásquez de la Torre, 2007)

Las condiciones ambientales del entorno laboral se constituyen en elementos fundamentales para favorecer o restringir las actividades y productividad del individuo, quien además de establecer relaciones sociales; percibe, interpreta y comparte su personalidad y experiencia partir de las políticas y prácticas formales o informales que manifiesta, lo que según Schneider se denomina “Clima Organizacional”. (Ruiz, 2002)

La calidad de cualquier espacio laboral se manifiesta por el tipo de relaciones interpersonales, el reflejo de estas habilidades, sumado a la capacidad para ejercer un adecuado autoconocimiento, autocontrol y automotivación determinan la Inteligencia Emocional del individuo. Concepto que es definido como la capacidad para identificar, entender y gestionar las emociones de manera adecuada, lo que además facilita el relacionamiento social. Por lo tanto, las emociones ofrecen una habilidad definida para actuar y direccionar una respuesta, positiva ante los desafíos, facilitando así la manera de interactuar con el mundo.

Según Chiavenato, un relacionamiento positivo mejora y facilita el desempeño laboral, teniendo como consecuencia entre el grupo de trabajo una mayor disposición para producir. Por lo tanto, las condiciones positivas en el ambiente laboral influyen notoriamente en la salud física y mental de los trabajadores. Por el contrario, si un ambiente se torna negativo y hostil genera bajas en el rendimiento del trabajo, disminuye la productividad y se crean conflictos con el público, lo que a su vez cataloga al trabajador como ineficiente, afectando con ello el bienestar y la estabilidad de la organización a la cual pertenecen, por lo tanto, se podría decir que la vida organizacional se encuentra cargada de emociones. (Alegría, 2008).

Tradicionalmente el mundo laboral se ha considerado como un ambiente racional, donde las emociones no tienen funciones productivas y cuya intervención sólo sesga las percepciones e interfiere con la capacidad de raciocinio y toma de decisiones.

En la actualidad, aunque este enfoque ha cambiado, todavía existe un número significativo de prejuicios acerca del papel que desempeñan las emociones en la vida organizacional. Los resultados de algunas investigaciones han logrado el reconocimiento, por parte de los líderes industriales, de la importancia que existe entre la relación de las emociones y la productividad laboral, haciéndose más notable su influencia en los comportamientos y actitudes de los trabajadores. Por estos motivos, se ha empezado a ubicar lo emocional como un componente integrado a la vida laboral, dejándose de lado la idea de que las emociones retardan o estancan a las organizaciones y sus objetivos, siendo que la efectividad en el manejo de las emociones está ganando un mayor crédito en la toma de decisiones, la negociación, la solución de problemas, la adaptación al cambio y la construcción de relaciones laborales. (G. Shemueli, 2005)

Para Arredondo (2008) el clima organizacional es un indicador global de una serie de procesos tales como: la estructura, comunicación, relaciones interpersonales, relaciones de apoyo e identidad entre otros, a los cuales muchas veces se les ha dado un carácter "absoluto" e "independiente", pretendiendo a través de ellos, dar una explicación total del comportamiento del trabajador.

Por lo expuesto se puede destacar que tanto la inteligencia emocional como el clima organizacional, son factores indispensables para que una organización logre un adecuado funcionamiento, más aún si se dedica brindar servicios de atención al público, puesto que ambos son determinantes en la productividad y el logro de metas tanto a nivel personal como institucional.

2. Formulación del Problema de Investigación

2.1.Pregunta General

¿Cuál es el grado de relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande” de la ciudad de La Paz?

2.2.Preguntas Específicas

- ✓ ¿Cuál es el nivel de Percepción Emocional de los trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande”?
- ✓ Qué nivel de Comprensión Emocional tienen los trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande”.
- ✓Cuál es el nivel de Regulación Emocional, de los trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande”.
- ✓ ¿Cuáles son las características del Clima Organizacional entre los trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande”?

3. Objetivos

3.1.Objetivo General

Establecer el grado de relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande” de la ciudad de La Paz.

3.2.Objetivos Específicos

- ✓ Identificar el nivel de Percepción Emocional de los trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande”.
- ✓ Determinar el nivel de la Comprensión Emocional de los trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande”.
- ✓ Establecer el nivel de Regulación Emocional, de los trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande”.
- ✓ Conocer el tipo de Clima Organizacional que se vive entre los trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande”.

4. Justificación.

Durante los últimos años el crecimiento de la industria hotelera, ha generado cambios significativos no solo en la economía mundial, sino también en la relevancia que se le otorga a la Gestión de Recursos Humanos, principalmente debido a que este ámbito laboral demanda de un continuo proceso de interacción social.

Diversas investigaciones han podido establecer que la calidad de servicios que brindan los empleados, tienen una estrecha relación con el nivel de satisfacción, motivación y compromiso con la organización, lo que sumado a las condiciones ambientales, la capacidad para gestionar las emociones y establecer un relacionamiento interpersonal positivo, promueve el desarrollo de la Inteligencia Emocional del individuo y favorece o interfiere en la conformación de un Clima Organizacional positivo en la empresa. Por lo tanto, hablar de organizaciones es referirse a un conjunto de elementos y relaciones integradas, que involucran aspectos ambientales, sociales y psicológicos lo que además determina de manera significativa la productividad y la calidad de servicios que brinda la organización. (Arredondo, 2008).

Debido a la importancia de estas variables en el ámbito laboral, resulta cada vez más indispensable promover procesos de diagnóstico, que permitan identificar, prevenir e intervenir sobre factores que puede afectar de manera negativa en la prestación de servicios y el flujo económico de este tipo de organizaciones.

Por lo expuesto antes, a partir de la presente investigación se pretende realizar una medición de las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, con la finalidad de establecer una posible correlación, lo que probablemente podría influir en la productividad y el logro de metas tanto a nivel personal como organizacional en los trabajadores que forman parte de la empresa hotelera “Casa Grande”. Finalmente, a partir de los resultados que puedan obtenerse, se espera plantear un programa de entrenamiento que promueva el desarrollo emocional y fomente la conformación de un clima organizacional saludable para los trabajadores de dicha organización.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1. Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional es un concepto psicológico relativamente nuevo, pues surge a finales del siglo pasado. Emoción e inteligencia son dos conceptos independientes e importantes. Actualmente se busca la integración de ambas nociones, para cuya comprensión es importante revisar primero las nociones de inteligencia y emoción. Para Shrama y Fulquez (2010) la emoción y la inteligencia tienen un grado de permeabilidad e influencia, por lo tanto, son conceptos que se complementan.

La psicología concibe que la cognición y las emociones se relacionan en el aparato psíquico, la psique según Salovey y Mayer (1997) está dividida en tres aparatos que son estudiados de manera independiente a saber:

- a) El estudio de la mente como pensamiento: cognición que incluye funciones como el razonamiento, la memoria, el pensamiento abstracto y el discernimiento.
- b) El estudio de los afectos: emociones que incluyen los diversos estados afectivos e incluso la propia energía (deseos de hacer) de las personas.
- c) El estudio de la motivación: es decir, aquello que mueve a las personas a actuar en uno o en otro sentido. (Fulquez, 2010, p. 24)

2.1.1. Emoción

Para Graña y Rodríguez el concepto de emoción hace referencia a “un estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente que está influida por la experiencia y tiene una función adaptativa. De forma operativa, puede analizarse como una respuesta psicofisiológica de naturaleza multidimensional que se caracteriza por distintos componentes, sentimiento, valoración de la situación y pensamientos relacionados con la misma, funciones somáticas, expresión facial, voz, movimientos del cuerpo” (p. 75).

Emoción significa “estar en movimiento o moverse”, es lo que impulsa a la acción y ha sido descrita y explicada de formas diferentes. En general, existe coincidencia en que se

trata de un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento externo o interno, desempeñando un papel fundamental en la configuración de las situaciones sociales (Bisquerra, 2008).

En la psicología contemporánea se ha puesto énfasis sobre la funcionalidad de las emociones como fuente principal de la motivación y modelador de la opinión y del juicio de las personas. Cooper y Sawaf (1997) consideran que “la función social de las emociones está siempre presente, pues el afecto es inherente al ser humano” (Fulquez, 2010, p. 49). Las emociones sirven, entonces, como la fuente más poderosa, auténtica y motivadora de la energía humana. En síntesis, se podría entender a la emoción como una respuesta organizada hacia un evento, que incluye aspectos psicológicos, experienciales y cognitivos de todo ser humano.

2.1.2. Componentes de la Emoción

Según Bisquerra (2008), existen tres niveles diferentes en los cuales se manifiestan las emociones. Estos son los siguientes:

a. Neurofisiológico

Las emociones fisiológicamente organizan las respuestas de distintas partes del sistema biológico y se manifiestan neuro fisiológicamente en una respuesta involuntaria, como la taquicardia, la vasoconstricción o el tono muscular, incluyendo expresiones faciales, voz, actividad del sistema nervioso central y del sistema endocrino encargados de hacerlos conscientes, a fin de establecer un medio interno óptimo para un comportamiento más efectivo. Según Goleman (2002), en el repertorio emocional, cada emoción juega un papel singular y con los nuevos métodos para explorar el cerebro, los investigadores están descubriendo más detalles fisiológicos acerca de cómo cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta. Según este autor con la ira, la sangre fluye a las manos y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo.

Con el miedo, por su parte, la sangre va a los músculos esqueléticos grandes, como los de las piernas, y así resulta fácil huir. En la felicidad hay un aumento de la actividad en un centro nervioso que inhibe los sentimientos negativos y favorece un aumento de la energía

disponible. El amor, los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual dan lugar a un despertar parasimpático: el opuesto fisiológico de la movilización “lucha o huye”, que comparten el miedo y la ira. Así, varias de las emociones expresadas se van manifestando en nuestro cerebro y van causando distintas reacciones a nivel de nuestro cuerpo.

b. Comportamental

Observar el comportamiento de una persona permite inferir qué tipo de emociones está experimentando. El lenguaje no verbal, principalmente del rostro, y el tono de voz, aportan señales de bastante precisión. Las emociones en este caso sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno, impulsándonos hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y alejándonos de otras. Las emociones actúan también como depósito de influencias innatas y aprendidas, poseyendo ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas. Entre los resultados de esta influencia están las conductas agresivas y algunas conductas de aislamiento.

c. Cognitivo

Ese componente en lenguaje ordinario se llama sentimiento y hace que califiquemos un estado emocional y le demos un nombre. Las emociones son la información (conocimiento) que recibimos en nuestras relaciones con el entorno y están en función de la evaluación que realizamos sobre cómo la información recibida afecta el bienestar. En esta experiencia intervienen conocimientos previos y varía en función de lo importante de la situación para nosotros.

Si la emoción es muy intensa puede producir disfunciones intelectuales o trastornos emocionales (fobia, estrés, depresión), al respecto Alberth Levy refiere de manera textual, *“el efecto de las emociones y el estado de ánimo impacta en la atención, la memoria y el pensamiento, generando una reducción en la calidad de la información y la eficiencia de su procesamiento, generando con ello la reducción de recursos de la memoria, efectos de riesgo y tendencia a confusión en el proceso así como el contenido.* (Auza, 2010, p. 17)

2.1.3. Tipos de Emoción

La clasificación de las emociones es diversa, pero para fines investigativos se hará una distinción entre emociones primarias, fundamentales o básicas y emociones complejas, secundarias o derivadas:

- ✓ **Las emociones básicas:** Son también denominadas primarias, elementales o puras, se caracterizan por una expresión facial característica y una disposición típica de afrontamiento. Por ejemplo, la forma impulsiva de afrontar el miedo es la huida, la de afrontar la ira es el ataque.
- ✓ **Las Emociones complejas:** Se derivan de las básicas, a veces por combinación entre ellas como la mezcla de colores que se hace para pintar. No hay presencia de rasgos faciales característicos ni una tendencia particular a la acción. Los celos, por ejemplo, son una emoción compleja cuya forma de afrontamiento puede ser muy distinta según la persona y la circunstancia. (Bisquerra, 2008, p.63)

En el siguiente cuadro, tomado de Fernández-Abascal (1997), se muestran algunas de las principales propuestas de clasificación de las emociones básicas:

Autor	Criterio Clasificador	Emociones Básicas
Arnold (1969)	Afrontamiento	Amor, aversión, desaliento, deseo, desesperación, esperanza, ira, miedo, dio tristeza, valor.
Ekman, F riesen y Ellsworth (1982)	Expresión facial	Ira, júbilo, miedo, repugnancia, sorpresa, tristeza.
Fernández Abascal (1997)	Emociones básicas principales	Miedo, ira, ansiedad, asco, tristeza, hostilidad, sorpresa, felicidad, humor, amor.
Goleman (1995)	Emociones primarias y sus "familiares"	Ira tristeza, miedo, alegría, Amor, sorpresa, aversión, vergüenza.
Izard (1991)	Procesamiento	Alegría, ansiedad, culpa, desprecio, disgusto, excitación, ira, miedo, sorpresa, vergüenza.
Lazarus (1991)	Cognitivo	Ira, ansiedad, vergüenza, tristeza, envidia, disgusto, felicidad/alegría, estar orgulloso, amor/afecto, alivio, esperanza, compasión y emociones estéticas.
McDogugall (1926)	Relación con instintos	Asombro, euforia, ira, miedo, repugnancia, sometimiento, ternura
Mowrer (1960)	Innatos	Dolor, placer
Oatley y Johnson Laird (1987)	Sin contenido proporcional	Felicidad, ira, miedo, repugnancia, tristeza.
Plutchik (1980a)	Adaptación biológica	Aceptación, alegría, expectación, ira, miedo, repugnancia, sorpresa, tristeza.
Tomkins (1984)	Descarga nerviosa	Ansiedad, desprecio, interés, ira, júbilo, miedo, repugnancia, sorpresa, vergüenza.
Weiner (1986)	Independencia atribucional	Culpabilidad, desesperanza, felicidad, ira, sorpresa, tristeza.

Cuadro 1, Fuente: Bisquerra (2008)

2.1.4. Áreas Cerebrales que Intervienen en las Emociones

El cerebro es el encargado de procesar las emociones y generar respuestas, está formado por varias zonas que fueron evolucionando en distintas épocas. Así, cuando en el cerebro de nuestros antepasados crecía una nueva zona, generalmente la naturaleza no desechaba las antiguas, en vez de ello las retenía formándose la sección más reciente encima de ellas. Una de las partes más primitivas es el llamado “cerebro reptil”, relacionado a funciones básicas de la supervivencia entre las que se encuentra: el deseo sexual, la búsqueda de comida y las respuestas agresivas tipo “pelea o huye”. Actualmente, aún tenemos estructuras cerebrales muy parecidas a las del caballo y el cocodrilo. (Goleman, 2002).

El neurobiólogo Paul MacLean, (1990) del instituto nacional de Salud Mental de los EE. UU, refiere que el cerebro primitivo de reptil, se remonta a más de veinte mil años de evolución y aún dirige parte de nuestros mecanismos para cortejar, casarse, buscar hogar y seleccionar dirigentes, sería además responsable de muchos de los ritos y costumbres. Luria (1973), señala un modelo de la función cerebral donde propone sistemas cerebrales formados por varias estructuras que trabajan en conjunto y son responsables de los procesos psicológicos, son tres las unidades funcionales de este sistema:

✓ Primera unidad funcional

Se compone de los ascendentes y descendientes de formación reticular, algunas estructuras límbicas (por ejemplo, el hipocampo) y el haz medial del cerebro anterior. Esta unidad funcional es responsable de la excitación cortical y de la vigilia. Su importancia es obvia. Sin un estado de vigilia no se pueden llevar a cabo muchos de los procesos psicológicos, tales como la formación de memorias y pensar. Solo podemos ver y escuchar cuando estamos despiertos.

✓ Segunda unidad funcional

Comprende los lóbulos de la corteza en la parte posterior del cerebro, es decir, el lóbulo occipital, el lóbulo temporal y el lóbulo parietal. Esta unidad se encarga de recibir, analizar y almacenar la información.

✓ **Tercera unidad funcional**

Se encuentra conformada por el lóbulo frontal, es responsable de la programación, regulación y verificación de la actividad mental, en síntesis, cumple las funciones ejecutivas del cerebro. Esta estructura cerebral dirige sus actividades en concordancia a objetivos previamente establecidos, aunque estos puedan representar largos periodos de tiempo y se tengan que enfrentar o obstáculos. El lóbulo frontal también tiene fuertes vínculos con las estructuras límbicas (el centro del cerebro) que regulan nuestras emociones. (Auza, 2010)

2.1.5. El Sistema Límbico

Martin D. Boeck K. (1997), sostiene que el sistema límbico llamado también cerebro medio, situado inmediatamente debajo de la corteza, está formado por estructuras, núcleos y conexiones fibrosas. Sus estructuras más importantes son la corteza límbica y su zona periférica. La formación del hipocampo, junto con algunas partes de la corteza cerebral, almacena los conocimientos de hechos y contextos de nuestra vida. La amígdala es la especialista en los aspectos emocionales. En el ser humano, estos son los centros de la afectividad. Es aquí donde se procesan las distintas emociones y el hombre experimenta angustias y alegrías intensas. (Auza, 2010, p. 20)

Le Doux, indica que “algunas reacciones emocionales y memorias emocionales pueden formarse sin la menor participación consciente y cognitiva” (Goleman, 2002, p. 39). La amígdala puede albergar recuerdos y repertorios de respuestas que efectuamos sin saber exactamente por qué lo hacemos, ya que el atajo desde el tálamo hasta la amígdala evita permanentemente la neo corteza. El sistema límbico está en constante interacción con la corteza cerebral. Una transmisión de señales de alta velocidad permite que el sistema límbico y el neo córtex trabajen juntos y esto explica que podamos tener control sobre nuestras emociones. Los lóbulos prefrontales y frontales juegan un especial papel en la asimilación neocortical de las emociones, el de “manager” de nuestras emociones, que supone, principalmente, dos tareas:

- En primer lugar, moderan nuestras reacciones emocionales, frenando las señales del cerebro límbico.

- En segundo lugar, desarrollan planes de actuación concretos para situaciones emocionales. Mientras que la amígdala del sistema límbico proporciona los primeros auxilios en situaciones emocionales externas, el lóbulo prefrontal se ocupa de la delicada coordinación de nuestras emociones. Goleman (2002) dice al respecto que la mente emocional es mucho más rápida que la mente racional y se pone en acción sin detenerse ni un instante a pensar en lo que está haciendo.

2.1.6. Inteligencia

El término inteligencia tiene una doble raíz, para unos, *intus legere* expresa la capacidad de intuir, para otros *legere inter* equivaldría a “discernir”, a “darse cuenta de algo” (Izquierdo, 2004, p. 95). Entonces se puede afirmar que la inteligencia es la capacidad que tiene el ser humano para trascender el presente sensorial, para “comprender el mundo en que vive y adoptar una actitud creadora ante él” eligiendo la mejor opción para un determinado problema o planteamiento. Según Sosa (2008), se puede abordar el estudio de la inteligencia desde enfoques primordiales:

- a) **El psicométrico:** En este enfoque prevalece una concepción de la inteligencia que puede caracterizarse por ser de naturaleza biológica y susceptible a la medición. La atención se centra en los aspectos operacionalizables y cuantificables.
- b) **El cognitivo:** Es marcado por el paradigma del procesamiento de la información, es un proceso dinámico en el que intervienen diversos factores que conforman un sistema complejo de interacción enfocado hacia los productos. Está formado por una diversidad de habilidades de pensamiento y de aprendizaje que son empleadas en la resolución de problemas académicos y extraacadémicos.
- c) El tercer enfoque pretende ir más allá del enfoque cognitivo, Gardner (1996) plantea un enfoque del pensamiento humano más amplio y completo que el cognitivo, que abarque un amplio abanico de inteligencias. Este se basa en su teoría de las inteligencias múltiples. (p.23)

Beltrán (1995), indica que, durante años, la confusión dominó en todos los intentos que han hecho los psicólogos por definir la inteligencia dando lugar a distintas definiciones:

Así Thorndike define este concepto como *“la capacidad de dar respuestas ciertas y objetivas”*, para Terman es *“la capacidad para desarrollar el pensamiento abstracto”*, según Binet (1905) es *“la capacidad general que posee el individuo para ajustarse con su pensamiento a nuevas y cambiantes exigencias aplicando y adaptando a las cosas y a los hechos concretos las nociones abstractas y generales”* para Sperman (1927), quien fue el creador del análisis factorial en psicología, es *“la capacidad general que se manifiesta en todas las tareas que requieren uso del razonamiento, el discernimiento y la comprensión”*, Stem lo define como *“la capacidad general del individuo para ajustarse a nuevas exigencias mediante la utilización adecuada del pensamiento, permite la adaptación a nuevas tareas y condiciones”*, para Sternberg *“es el autogobierno mental”* y Weschsler (1990) lo conceptúa como el *“conjunto de capacidades globales del individuo para actuar con un propósito, pensar racionalmente y manejar en forma adecuada su medio ambiente”* (Auza, 2010, p. 10).

Existen diferentes teorías sobre la inteligencia, desde teorías evolutivas como plantea Piaget, hasta la teoría de las inteligencias múltiples, que es planteada por Gardner. Este enfoque se basa en el concepto de la escuela centrada en el individuo, que toma en serio esta visión múltiple de la inteligencia. Este modelo de escuela se fundamenta en parte en hallazgos de ciencias que ni siquiera existían en la época de Binet; la ciencia cognitiva (el estudio de la mente) y la neurociencia (el estudio del Cerebro). Gardner (1995) señala que *“la teoría de las inteligencias múltiples se organiza a la luz de los orígenes biológicos de cada capacidad para resolver problemas”* (p. 24). Este autor clasificó las inteligencias como inteligencia lingüística, inteligencia lógico- matemática, inteligencia espacial, inteligencia musical, inteligencia cenestésica/corporal, inteligencia interpersonal e intrapersonal.

En 1920, Thorndike planteó la inteligencia social como un paso previo a la nueva teoría de la Inteligencia Emocional. Goleman (2002) señaló que los modelos predominantes entre los científicos cognitivos respecto a cómo la mente procesa la información nos dan a conocer que la racionalidad está guiada y a veces inundada por el sentimiento.

De este modo, a través de la evolución de los conceptos, la emoción y la inteligencia han presentado una gama de propuestas y perspectivas que incluyen los contextos ambientales, situacionales, culturales y personales. La Inteligencia Emocional es una de ellas y se ha configurado como resultado del desarrollo, evolución y combinación de la emoción y la inteligencia. Tal integración, así como la formación del concepto de Inteligencia Emocional, ha generado el reconocimiento de los aspectos psicológicos no cognitivos que intervienen en el comportamiento humano. Algunos estudios han demostrado una correlación significativa entre el aspecto cognitivo y el emocional en las personas y cómo dicha relación es importante para la obtención de resultados efectivos en cualquier área de la actividad humana. (Fulquez, 2010, p. 30).

2.1.7. Definición de Inteligencia Emocional

Desde 1990 hubo intentos por incorporar la inteligencia emocional, este término fue acuñado por Salovey y Mayer ambos autores lo definieron como un tipo de inteligencia social que engloba la habilidad para dirigir y controlar nuestras propias emociones y las de los demás así como para discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para nosotros mismos y para la cultura a la que pertenecemos.

La Inteligencia Emocional es un concepto psicológico que pretende describir la importancia de las emociones en la funcionalidad del desarrollo diario de los seres humanos. Se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Esto significa dirigir las emociones y equilibrarlas de manera adecuada. Este término tiene su precursor en el concepto de inteligencia social del psicólogo Edward Thorndike (1920), quien la definió como *"la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas y actuar sabiamente en las relaciones humanas"* (Sosa, 2008, p. 115).

Mayer y Salovey (1990), conciben a la Inteligencia Emocional como una habilidad mental para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento, para comprender emociones y el conocimiento

emocional así como para regular las emociones, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual; definen también como, la capacidad para procesar información con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones. Por lo tanto, la Inteligencia emocional es, una forma de interactuar con el mundo que tiene en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, la adaptación y el comportamiento del hombre dentro de cualquier organización, entre otras. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Goleman interpreta y resume las dos inteligencias de Gardner llegando a definir la Inteligencia Emocional como *“un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta del individuo, sus reacciones, estados mentales y que puede definirse como la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”*. Para este autor el concepto permite reconocer sentimientos propios y ajenos, de poder auto motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás, lo que da lugar a tener conciencia de los propios sentimientos en el momento en el que se experimentan, dándole una atención progresiva a los propios estados internos. En esta conciencia auto reflexiva, la mente, observa e investiga las experiencias mismas; incluidas las emociones. La conciencia de sí mismo, es una forma neutra que conserva el autorreflexión, incluso emociones turbulentas. La auto observación permite una conciencia ecuánime de sentimientos apasionados o turbulentos. (Goleman, 2002).

Simons y Simons (1997) plantean que la Inteligencia Emocional se relacionaba inicialmente con el carácter, razón por la que los consideraban como términos equivalentes. Posteriormente, estos autores definen este concepto como *“la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y la relación con los demás”*. Al respecto Carrión (2001), sostiene que la Inteligencia Emocional tiene como dominio la motivación,

perseverancia, disciplina y comprensión de los otros. De igual manera, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio. Weisinger (2001) la define como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. Es importante aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones y es tarea de cualquier persona, determinar si posee dichas aptitudes. La Inteligencia Emocional puede incrementarse con el paso del tiempo, la experiencia y la madurez que la persona vaya adquiriendo a lo largo de la vida, le servirá para examinar y orientar sus emociones al producirse situaciones parecidas. (Nava, 2006)

Cooper y Sawaf (2004), definen este término como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, es una fuente de energía humana, información, conexión, e influencia. Además de ser una capacidad cerebral es un conjunto de funciones a través del cual se hace producir un nivel exitoso.

2.1.7.1. Modelos de Inteligencia Emocional

Durante la última década, los teóricos han elaborado un gran número de modelos distintos de Inteligencia Emocional basados en tres perspectivas: las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia. A continuación, se expondrá un modelo de comprensión y explicación de la Inteligencia Emocional como una forma de procesamiento de la información.

a. Modelo de habilidad

El modelo con mayor fundamento empírico y científico en la actualidad se deriva de los trabajos de Salovey y Mayer, quienes en 1990 identifican a la Inteligencia Emocional como una verdadera inteligencia y la definen como:

“La habilidad para manejar los sentimientos y emociones propios y de los demás, de discriminar entre ellos y de utilizar esta información para guiar el pensamiento y la acción pensamiento y comportamiento de uno mismo y de los demás”
(Fulquez, 2010, p.34)

Esta es la primera definición del concepto y hace referencia a la comprensión de los propios sentimientos, los sentimientos de los demás y la regulación de las emociones como habilidades emocionales adaptativas y conceptualmente relacionadas. Esta concepción teórica fue luego redefinida, introduciéndose nuevos elementos, lo que conduce a concebir un nuevo modelo de Inteligencia Emocional basado en el procesamiento de la información, que centra a la misma en una habilidad mental y es definida como:

- ✓ La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud.
- ✓ La habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento.
- ✓ La habilidad para comprender emociones y la conciencia emocional.
- ✓ La habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

Estas últimas definiciones constituyen la conceptualización de la Inteligencia Emocional más fundamentada y con mayor rigor científico, lo que permitió que este concepto sea redefinido por Mayer, Salovey y Caruso (2000) como *“la capacidad para procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones”* (Fulquez, 2010, p. 35)

Esta segunda aproximación presenta a la Inteligencia Emocional como una habilidad de la persona que vincula las emociones y el razonamiento. Según ella, se emplean las emociones para facilitar un razonamiento más efectivo, razón por la que esta es vinculada con la capacidad de percibir con precisión, valoración y rapidez emotiva el paso a los sentimientos emanados por los pensamientos.

La teoría de la Inteligencia Emocional la concibe como habilidad, por hacer un análisis de las habilidades que permiten usar la información que nos proporcionan las emociones para mejorar el procesamiento cognitivo. Se centran exclusivamente en el contexto emocional de la información y el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento. Mayer y Salovey (1997), sostienen que el modelo está compuesto de cuatro habilidades básicas, que son las siguientes:

La percepción emocional

Este término se relaciona con funciones de percepción, evaluación, expresión emocional y destreza para percibir las propias emociones e incluye habilidades como:

- ✓ La capacidad de identificar los propios estados físicos y psicológicos
- ✓ Identificar emociones en los demás.
- ✓ Expresar las emociones de forma precisa y expresar las necesidades relacionadas con esas emociones.
- ✓ Discriminar entre las manifestaciones emocionales apropiadas y las inapropiadas, honestas y deshonestas.

La facilitación o asimilación

La emoción como facilitadora del pensamiento dirige la atención a la información relevante, determina tanto la manera en la cual se enfrentan los problemas, así como la forma en la cual se procesa la información, incluye las siguientes habilidades:

- ✓ Enfocar y priorizar los propios pensamientos basados en los sentimientos asociados a objetos, eventos o personas.
- ✓ Generar y emular emociones intensas para facilitar juicios y recuerdos relacionados con emociones.
- ✓ Sacar provecho de los cambios de humor para adoptar diversos puntos de vista y ampliar nuestras perspectivas desde los diferentes estados de ánimo.

La comprensión emocional

Se relaciona al etiquetado correcto de las emociones, la comprensión del significado emocional no solo en emociones sencillas, sino en otras más complejas, implica también comprender la evolución de un estado emocional a otro, esta incluye:

- Comprender cómo están relacionadas las diferentes emociones.
- Percibir sus causas y sus consecuencias.
- Interpretar emociones complejas, combinadas o contradictorias.

La regulación emocional

Para Fernández y Extremera (2005) la regulación emocional consiste en la capacidad de emitir conductas que permitan mantener estados de ánimo deseados o utilicen estrategias de reparación emocional, lo que implica:

- Estar abierto a la experiencia emocional (agradable y desagradable).
- Controlar y reflexionar sobre las emociones.
- Implicarse, prolongar y/o distanciarse de los estados emocionales.
- Manejar las propias emociones y las de los demás.

Con todo lo dicho anteriormente se concibe a la Inteligencia Emocional como una inteligencia diferenciada de la inteligencia intelectual, por lo que el presente estudio girará en base a este modelo que se centra en el análisis del proceso de pensamiento acerca de los sentimientos, a diferencia de otras posturas que se concentran únicamente en la percepción y regulación de los mismos.

b. Modelos Mixtos

Esta es una visión muy amplia que concibe la Inteligencia Emocional como un compendio de rasgos estables de personalidad, competencias socio-emocionales, aspectos motivacionales y diversas habilidades cognitivas. Este modelo está representado fundamentalmente por Goleman (1995) y Bar-On (1997) y en él se combinan aspectos de personalidad con habilidades emocionales.

c. Modelo de las Competencias Emocionales de Goleman

Este modelo comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo formula la Inteligencia Emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral.

Goleman (2001) definió la Inteligencia Emocional como “la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones” (Gabel, 2005, p. 16). Según este autor dicho concepto se fundamenta en cinco aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía,

Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Goleman (1995: 122) propone cinco capacidades incluidas en el ejercicio de la Inteligencia Emocional:

- I. **Autoconocimiento:** Conciencia de uno mismo y de los estados internos, recursos e intuiciones. Conciencia emocional, que supone reconocer las propias emociones y sus efectos. Comprender los vínculos entre nuestras emociones y nuestro comportamiento. Tener conocimiento consciente de nuestros valores y nuestros objetivos.
- II. **Autocontrol.** Autorregulación, control de nuestros estados, impulsos y recursos internos. Este aspecto implica tener integridad, adaptabilidad y capacidad de innovación.
- III. **Automotivación.** Manejo de las tendencias emocionales que guían y facilitan el logro de nuestros objetivos. Motivación de logro, esforzarse por mejorar y crecer interiormente. Compromiso, optimismo.
- IV. **Empatía.** Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Implica darse cuenta de las necesidades de desarrollo de los demás. Conciencia política, orientación hacia el servicio.
- V. **Habilidades sociales.** Capacidad para inducir respuestas deseables en los otros. Saber dar y recibir información, afectiva y efectivamente. Capacidad de colaboración y cooperación. Sinergia, liderazgo.

El modelo original de Goleman consistió en cinco etapas, las cuales posteriormente se redujeron a cuatro grupos (Goleman 1998, 2001) con veinte habilidades cada uno.

Es importante acotar que, la anterior teorización, presentada por Goleman, fue cambiando y evolucionando, sobre la base de nuevas investigaciones realizadas, se actualizó el modelo a sólo cuatro componentes o dominios (conciencia de sí mismo, autogestión, conciencia social, y gestión de las relaciones) en donde se encuentran

distribuidas dieciocho competencias, las cuales tienen contenidas las veinticinco competencias iniciales.

La motivación fue incluida como parte de la competencia de autogestión, se agruparon varias competencias, como, por ejemplo, el aprovechamiento de la diversidad se integró a la empatía, se renombraron algunas competencias, este es el caso, de la sinceridad convertida en transparencia, y el liderazgo el cual ahora es identificado como liderazgo inspirado. Otros cambios son la eliminación de la competencia de confiabilidad, por otra parte, se incluyó la habilidad de la comunicación en la competencia de influencia.

d. Modelo de Bar-On

Bar-On (1997), ha ofrecido una definición de Inteligencia Emocional tomando como base a Salovey y Mayer (1990). La describe como “un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio”. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva en (Gabel 2005).

A este autor se le atribuye la autoría del término EQ, Coeficiente Emocional, que desarrolló sobre la base de muchos años de investigación y representa básicamente un modelo de bienestar psicológico. Su modelo es relativamente cauteloso, ya que predice el éxito que se da como producto final del esfuerzo para alcanzar los logros. Propone cinco grandes grupos de factores:

- ✓ **Capacidad intrapersonal:** Autoconciencia, asertividad, autopercepción, auto actualización e independencia.
- ✓ **Capacidad interpersonal:** empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social.
- ✓ **Afrontamiento del estrés:** tolerancia al estrés, control de los impulsos.
- ✓ **Adaptabilidad:** habilidades de resolución de problemas flexibilidad y verificación de la realidad.
- ✓ **Estado de ánimo y motivación:** felicidad y optimismo.

En resumen, los modelos de Inteligencia Emocional sobre habilidad mental y mixta parten de dos bases distintas de análisis. Los modelos de habilidades se centran en las emociones y sus interacciones con el pensamiento, mientras que los mixtos albergan las habilidades mentales con una variedad de otras características.

2.2. Psicología Organizacional

La Psicología Organizacional tiene una definición más restringida que la psicología como un todo. Hace algunos años, Blun y Naylor (1968) la definieron como, la aplicación o extensión de hechos y principios psicológicos a los problemas que conciernen a seres humanos que trabajan dentro del contexto de los negocios y la industria. En términos más amplios la psicología organizacional se ocupa de la conducta en situaciones laborales. La misma tiene dos facetas la científica y la práctica, la psicología organizacional es un campo de investigación científica, comprometido con el conocimiento sobre las personas en el trabajo, como en cualquier investigación científica se plantea preguntas para guiar su investigación y se utilizan métodos científicos para obtener respuestas, por lo que se conoce a la psicología organizacional como una disciplina académica.

La otra faceta de la psicología organizacional, se ocupa de la aplicación del conocimiento para resolver problemas reales en el mundo laboral, pueden utilizarse los descubrimientos de la investigación científica para contratar a empleados competentes, reducir el ausentismo, mejorar las relaciones interpersonales, incrementar la satisfacción laboral, la motivación, el clima social laboral y otros muchos problemas que se observan en el campo laboral. Gran parte de los psicólogos organizacionales se sienten emparentados con ambas facetas, el científico y el práctico, por lo que la educación de un psicólogo organizacional se basa en el modelo del científico-profesional, que lo entrena tanto en la investigación científica como en aplicaciones prácticas (Muchinsky, 2002).

2.3. Clima Organizacional

Los primeros estudios sobre clima organizacional fueron realizados por Litwin en la década de los treinta. Este autor acuñó el concepto de "Atmósfera Psicológica", la que sería una realidad empírica, por lo que su existencia podría ser demostrada como cualquier

hecho físico. Según Arredondo (2008) Litwin, estudió el clima como una realidad empírica, hizo un experimento para ver el efecto en el comportamiento de tres tipos distintos de atmósfera, inducidas expresamente a través de la utilización de estilos de liderazgo: Autocrático, paternalista y democrático. A partir de estos estudios probaron que el clima es más poderoso que las tendencias a reaccionar adquiridas previamente, cambiando el comportamiento manifiesto de sus miembros, después de hacer un estudio exhaustivo de las diferencias individuales de los miembros del grupo concluyen que las diferencias en el comportamiento observado se atribuyen a diferencias en la atmósfera creada, más que las características constantes de los miembros del grupo.

El término clima se deriva de la meteorología que, al referirse a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales (Schneider, 1975).

Koys y Decottis (1991), señalan que estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; por ejemplo, actualmente la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización. Así también, puede que existan múltiples climas dentro de la misma organización, ya que la vida en la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, sus diferentes lugares de trabajo, o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo. Así, las compañías pueden tener un clima para el servicio al cliente (Schneider, et al., 1980), y otro para la seguridad (Zohar, 1980).

2.3.1. Definición de clima organizacional.

Desde el enfoque mixto Litwin (1971) define el clima organizacional como “un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación, es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que se percibe o experimenta por los miembros de la organización e influye en su comportamiento” (p. 111). Otra definición es la de Watters que afirma que los climas organizacionales son “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabajan y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”. Este autor y sus colaboradores identificaron cinco factores globales del clima: la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante y orientación centrada en el empleado. (Dessler, 1976, p. 97)

Los investigadores James y Jones (1981) definen al clima organizacional desde tres puntos de vista: la medida múltiple de atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales. La medida múltiple de los atributos organizacionales considera al clima como “un conjunto de características que: a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica), b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización. (Sandoval, 2004, p. 84).

Según García (2009), Likert y Gibson plantearon que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización. (p.124). Álvarez define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su

satisfacción y comportamiento y, por lo tanto, en su creatividad y productividad. (Sandoval, 2004, p. 47)

Chiavenato (2007) se refiere a clima organizacional “como una consecuencia del concepto de motivación (en el nivel individual) surge el concepto de clima organizacional (en el nivel de la organización) como un aspecto importante de la relación entre personas y organizaciones, el clima organizacional influye sobre el estado motivacional de las personas y a su vez, recibe influencia de éste: es como si hubiera una retroalimentación recíproca entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional.” (p.87)

Sandoval (2004) se pronuncia también mencionando que las definiciones de clima organizacional explican que:

- ✓ El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- ✓ Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- ✓ El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- ✓ El clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual (p. 84).

Una vez citadas las definiciones más importantes, se puede llegar a observar que la conceptualización del clima organizacional no tiene una unificación en su definición, no obstante muchas de ellas hablan de tres aspectos fundamentales: el primero es la percepción de los trabajadores y por el cual le dan un significado a su ambiente laboral; el segundo son los factores estructurales de la organización; y el tercero es el comportamiento organizacional en su conjunto, es decir, la manera en que las personas de forma individual y grupal actúan en las organizaciones.

2.3.2. Cultura Organizacional

Según Schein, (1996) se entiende como Cultura Organizacional a la forma característica de pensar y hacer las cosas en una organización, producto de las interacciones del pasado y presente para adaptarse a circunstancias del entorno y a tensiones internas. Interviene una acción colectiva, un lapso de tiempo en el que se han desarrollado acciones, políticas o decisiones; así como un gradual establecimiento de procedimientos formales e informales. Esto implica reconocer mecanismos de desarrollo y consolidación de una

cultura organizacional como son rituales, símbolos, lenguajes propios, transmisión oral de leyendas y mitos; sistemas de recompensas económicas y no económicas.

La cultura organizacional es, pues, el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que distinguen de una organización a otras. Para Pelaez (2010) existen 10 características primarias que concentran la esencia de la cultura organizacional:

- ✓ **La identidad de sus miembros.** - el grado en que los empleados se identifican con la organización como un todo y no solo con su tipo de trabajo o campo de conocimientos.
- ✓ **Énfasis en el grupo.** - las actividades laborales se organizan en torno a grupos y no a personas.
- ✓ **El enfoque hacia las personas.** - las decisiones de la administración, toman en cuenta las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización.
- ✓ **La integración de unidades.** - la forma como se fomenta que las unidades de la organización funcionen de forma coordinada e independiente.
- ✓ **El control.** - el uso de reglamentos procesos y supervisión directa para controlar la conducta de los individuos.
- ✓ **Tolerancia al riesgo.** - el grado en que se fomenta que los empleados sean agresivos, innovadores y arriesgados.
- ✓ **Los criterios para recompensar.** - cómo se distribuyen las recompensas, como los aumentos de sueldo y los ascensos, de acuerdo con el rendimiento del empleado y por su antigüedad, favoritismo u otros factores ajenos al rendimiento
- ✓ **El perfil hacia los fines o los medios.** - de qué manera la admón. Se perfila hacia los resultados o metas y no hacia las técnicas o procesos usados para alcanzarlos.
- ✓ **El enfoque hacia un sistema abierto.** - el grado en que la organización controla y responde a los cambios externos.
- ✓ **Tolerancia al conflicto.** - grado en que la organización fomenta que los miembros traten abiertamente sus conflictos y críticas.

Según Kolb, Rubin y McIntyre (2001), la cultura se expresa en un nivel observable a través de la imagen externa y los procedimientos de la empresa y en un plano no observable a nivel de las creencias y valores empresariales. La expresión de la cultura se da fundamentalmente en el comportamiento de las personas, a través de lo que se ha denominado Clima Organizacional, definida entonces como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influyen sobre su conducta. Es el patrón total de expectativas y valores de incentivo que existen en un medio organizacional dado.

2.3.3. Características del Clima Organizacional

El clima organizacional implica una referencia constante de los miembros respecto a su estar en la organización. El sistema organizacional, constituye un tema de reflexiones sobre el que se construye la definición de clima. En otras palabras, el clima puede construirse como un autorreflexión de la organización acerca de su devenir. La experiencia organizacional que tienen los miembros es auto observada por éstos, que la evalúan colectivamente. Para Maturana (1999) el clima organizacional tiene las siguientes características:

- ✓ Hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- ✓ Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto de no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.
- ✓ Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- ✓ Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta

probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.

- ✓ Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.
- ✓ Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización. Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se esfuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección -clima organizacional parecería requerir.
- ✓ El ausentismo y la rotación excesiva puede ser indicaciones de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.
- ✓ En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más

de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se establezca en una nueva configuración.

- ✓ En otras palabras, aunque es relativamente sencillo obtener cambios dramáticos y notorios en el clima organizacional mediante políticas o decisiones efectivas, es difícil lograr que el clima no vuelva a su situación anterior una vez que se han disipado los afectos de las medidas adoptadas.

Así en una organización cuyo clima se caracteriza por el descontento generalizado, es posible lograr una mejora importante, pero pasajera, mediante la promesa de un aumento de remuneraciones. El efecto de este anuncio, no obstante, pronto, será olvidado si no llevan a cabo otros cambios que permitan llevar a la organización a otra situación, a una diferente configuración del clima. Incluso es frecuente el caso en que un anuncio de mejoramientos de las remuneraciones, instalaciones físicas, relaciones laborales, etc., provoca expectativas y mejorías en el clima organizacional, para luego, ante la concreción efectiva de los cambios anunciados, volver a un clima organizacional que puede ser peor que inicial, debido a que los cambios anunciados generaron expectativas que no pudieron satisfacer. En este caso, se producen frustraciones, desconfianza y una actitud desesperanzada y altamente negativa hacia la organización, con el correspondiente efecto sobre el clima organizacional.

2.3.4. Tipos de Clima Organizacional

Likert (1999) menciona que existen cuatro sistemas de clima organizacional, donde los dos primeros sistemas pertenecen al tipo de clima autoritario y los dos últimos pertenecen al tipo de clima participativo:

a. Sistema I: Autoritario explotador

Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

b. **Sistema II: Autoritarismo paternalista**

Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utiliza recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima, la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

c. **Sistema III: Consultivo**

Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación.

d. **Sistema IV: Participación en grupo:**

En este existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical y horizontal, ascendente y descendente.

2.3.5. **Dimensiones Del Clima Organizacional**

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones. (Sandoval, 2005, p. 3)

De acuerdo a la población seleccionada para la presente investigación, se ha considerado importante tomar en cuenta las siguientes dimensiones para conocer el clima organizacional:

- ✓ **Cohesión.** - Percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmosfera amigable y de confianza y proporción de ayuda material en la realización de las tareas.
- ✓ **Confianza.** - La percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros.
- ✓ **Presión.** - La percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.
- ✓ **Reconocimiento.** - La percepción que tienen los miembros de la organización respecto a la recompensa que reciben por su contribución a la empresa.

- ✓ **Equidad.** - La percepción que los empleados tienen acerca de si existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.
- ✓ **Innovación.** - La percepción que se tienen acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y obtener nuevas áreas de trabajo, donde tenga poco o nada de experiencia.

En relación al concepto de cohesión, Alpert menciona que su significado permite a los individuos experimentar un sentido de pertenencia social, confiar en los demás, reconocer la legitimidad de la sociedad y confiar en sus instituciones. La cohesión social permite entonces adjetivar la integración social. (Barba, 2011, p.71)

Por otro lado, Festinger, Schacker y Back (1950) afirman que la cohesión es “el campo total de fuerzas que actúan sobre los miembros de un grupo para que permanezcan en él” según estos autores había dos fuerzas; de atractividad del grupo y control de recursos, a su vez distinguen dos tipos de cohesión:

- **Cohesión de tarea.** - Marca el grado en que los miembros del grupo trabajan juntos para alcanzar objetivos comunes.
- **Cohesión social.** - Refleja el grado en que los miembros se caen bien unos a otros y disfrutan del compañerismo del grupo. (p.36)

Según Carron (1982) la cohesión es la tendencia del grupo para mantenerse juntos y de permanecer unidos en la persecución de sus metas y objetivos. No obstante, la cohesión grupal no es algo estático y fijo, más bien es un proceso que fluctúa en cada momento, especialmente cuando se tienen en cuenta los efectos emocionales y cognitivos de los acontecimientos que se suceden en la dinámica deportiva, entre lo que se puede encontrar derrotas, triunfos y atribuciones personales sobre el rendimiento entre otros. (p.1204) Asimismo, existen dos dimensiones básicas:

- Cohesión de tarea: Refleja el grado en que los miembros del grupo trabajan juntos para alcanzar objetivos comunes.
- Cohesión social: Es el grado en que los miembros de un equipo se caen bien unos a otros y disfrutan del compañerismo del grupo. Esta dimensión se equipará a menudo con la atracción interpersonal.

- ***Confianza***

Se concibe como la buena voluntad de una persona de ser vulnerable a las acciones de otra. Se basa en la expectativa de que esta realizará una acción determinada importante para quien confía sin tener que llegar a controlar y monitorear dicha acción. (López 2010, p. 17). Para Lockward (2011) la confianza es la base de la comunicación y la comunicación es uno de los pilares de una buena administración de las organizaciones. (p.465)

- ***Presión***

La presión laboral relaciona dos eventos de tipo cognitivo, denominados “Valoración primaria” y “Valoración secundaria”, la primera valoración está referida a la interpretación que hace el sujeto de un evento, que culmina con un juicio del cual se establece que dicho evento es amenazador; la segunda guarda relación con el hecho de que el sujeto advierte que no tiene habilidades ni los recursos para subsanar el suceso amenazador al que se ve abocado. (Rodríguez, 2013, p. 70)

- ***Reconocimiento***

La Real Academia Española (RAE) define el término reconocimiento como “la acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características. Lo que además permite expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio”. (Perea, 2013, p. 45)

Según Pino, (Perea, 2013) el reconocimiento es parte de la felicitación que todo trabajador requiere percibir periódicamente. Nada motiva más que el éxito como consecuencia del reconocimiento. Por tanto, cuando un trabajador recibe un reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño laboral.

Para Brun, (Ramírez, 2014) la falta de reconocimiento constituye el segundo factor de riesgo que provoca angustia psicológica en el lugar de trabajo. (Ramírez, 2014)

- ***Equidad***

La teoría de la equidad asume que la motivación de un empleado depende del equilibrio entre las aportaciones que él hace a la empresa y las aportaciones que la empresa hace al empleado, la motivación es esencialmente un proceso de comparación

social en el que se tiene en cuenta el esfuerzo y los resultados o recompensas recibidas por él y se compara con los resultados, así como los esfuerzos realizados por otros. (Pérez, 2004, p. 65). Para Pritchard, Dunnette y Jorgensen (1972) en general la equidad motiva, mientras que la inequidad desmotiva, ya sea favorable o desfavorablemente.

- ***Innovación***

Para Schumpeter la innovación es un proceso de destrucción creativa, que permite que la economía y los agentes económicos evolucionen; asimismo, es la forma en que la empresa administra sus recursos a través del tiempo y desarrolla competencias que influyen en su competitividad. Así también Mensh define la innovación como aquella que requiere una nueva fábrica y/o mercado para su explotación (Álvarez, 2009)

2.4. Industria Hotelera.

En la actualidad la Industria de la Hotelería y el Turismo es una de las más importantes del mundo, para muchos países esta representa la principal fuente de recursos para su Producto Interno Bruto (PBI) generando fuentes de empleo y oportunidades de desarrollo. Desde sus inicios la industria hotelera era conocida por tener espacios de acogida, que se diferenciaba por la economía y el estatus social de las personas. A partir del siglo XI los hospedajes pasaron a manos de los monasterios quienes brindaban este servicio por caridad, siendo también común que otros espacios sean prestados a cambio de un valor pecuniario. Por otro lado, el surgimiento de un sistema mercantilista entre los siglos XV – XVIII acentuó el desarrollo de esta industria, debido progreso generado por el continuo intercambio comercial entre diferentes ciudades.

Tras la revolución industrial y el vertiginoso desarrollo de los medios de comunicación y transporte durante el siglo XIX, se dio lugar a un incremento significativo de los viajes, dándose por consiguiente un proceso de transformación en el rubro hotelero, lo que llevo a la creación y construcción del primer hotel de concepción moderna en Alemania, siendo un aspecto llamativo para entonces los espacios de biblioteca, sala de lectura y comedor entre otros lo que destacaba la elegancia de este tipo de espacios.

A mediados del año 1800 surgen los hoteles de propiedad corporativa y controlada, apareciendo en esta época por primera vez el “Grand Hotel” construido en París, posteriormente en 1880 se inauguró el “Ritz” y su cadena de hoteles, llevando este modelo de negocios a Estados Unidos después del año 1900. (Centro Empresarial Gastronómico Hotelero, 2010)

Según la Organización Mundial del Turismo (2009) la industria hotelera genera billones de dólares y se considera que es uno de los pilares fundamentales en el desarrollo del turismo, su actividad económica se dirige a proveer servicios de alojamiento y comida a huéspedes permanentes o transeúntes, aspecto que genera un amplio campo laboral a nivel mundial, debido a que se constituye en uno de los sectores con más alta perspectiva de crecimiento y desarrollo en el mundo, lo que además demanda a su personal un elevado compromiso y formación profesional.

2.4.1. Establecimientos Hoteleros

Dentro del conjunto de medios de alojamiento turísticos pueden distinguirse un grupo de alojamientos de tipo hotelero, que son los que resultan de mayor interés para el presente estudio. Otro grupo de tipo extra hotelero se conforma de viviendas turísticas, campings, apartamentos, ciudades de vacaciones, albergues y residencias. A pesar de existir dos agrupaciones diferentes son los establecimientos hoteleros el elemento básico de la oferta total del alojamiento. Por lo que estos espacios se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario. (Mestres, 1999)

En el desarrollo de las operaciones de una organización hotelera, aunque con diferencias importantes según la categoría del hotel, su dimensión, ubicación y localización geográfica y otras características de tipo estructural, concurren una diversidad de procesos particulares de gran complejidad. Junto a la función principal productiva, que aparecía en la definición anterior, de prestar alojamiento a los clientes, los hoteles generalmente también realizan un conjunto amplio de actividades con el objeto de facilitar una serie de servicios complementarios, caracterizados por una enorme heterogeneidad tanto porque requieren una variedad importante de recursos

(materiales, humanos, formativos, administrativos, etc.) como porque contribuyen en proporciones diferentes al resultado global de la unidad económica.

2.4.2. Clasificación de los establecimientos hoteleros

Resulta difícil hablar de una única clasificación de los establecimientos hoteleros puesto que no todos los países disponen de una clasificación oficial y si la tienen no se aplican los mismos criterios. Por ello, puede apreciarse que una misma categoría presente características diferentes en función del país en el que nos hallemos. En España la clasificación tampoco es única puesto que algunas comunidades autónomas tienen una específica que siempre coincide con la estatal. La decisión ha sido tomar como referencia esta última, por cuanto es la más general. En concreto, en el art. 2 del Real Decreto 1634/1983 de 15 de junio se clasifican los establecimientos de alojamiento se clasifican en los siguientes dos grupos:

- ✓ Grupo primero: Hoteles
- ✓ Grupo segundo: Pensiones

Dentro el grupo de hoteles se distinguen a su vez tres modalidades; hoteles, hoteles-apartamento y moteles. Los hoteles son aquellos establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios, distintos de los correspondientes a cualquiera de las otras dos modalidades. Este tipo de empresas se clasifica en cinco categorías que se identifican por estrellas doradas con el símbolo H. Algunos hoteles pueden recibir alguna regulación más específica según sean de montaña, de balneario y de congresos entre otros.

Los hoteles-apartamentos son aquellos establecimientos que por su estructura y servicios disponen de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento. También se clasifican en cinco categorías identificadas por estrellas doradas con el símbolo HA. Los moteles se pueden definir como aquellos establecimientos situados en las proximidades de carreteras que facilitan alojamiento en departamentos con garaje y entrada independiente para estancias de corta duración. La categoría de estos establecimientos es única y equivale a la de un hotel de dos estrellas, su símbolo es la letra M.

Dentro del grupo denominado pensiones se encuentran los establecimientos que no reúnen las condiciones del grupo hoteles y se clasifican en dos categorías, identificados por una y dos estrellas, en este caso el símbolo que las identifica es la letra P.

2.4.3. Características de la Industria Hotelera

La empresa hotelera está caracterizada por un conjunto de prestaciones de servicios claramente diferenciados que están principalmente dedicados a las actividades de alojamiento y restauración que participan individualmente en la rentabilidad de la empresa. Los servicios de hotelería pueden fijarse, en general, dentro del marco siguiente: empresas dedicadas, de modo profesional o habitual al alojamiento de las personas con, o sin, otros servicios de carácter complementario. A su vez, estas actividades se diferencian de las actividades de otras organizaciones industriales y comerciales por la distinta naturaleza de los servicios y negocios que ejercen, puesto que existe una actividad principal, "la venta del alojamiento" o de las habitaciones, distinta a las otras actividades, las cuales varían según el tamaño físico del hotel, los clientes del mismo, los servicios ofrecidos y la temporada. (Musa y Sanchis,1993)

Esta naturaleza distinta contribuye a configurar un conjunto de características específicas para este sector. El conocimiento de esas características puede considerarse un paso obligado para el éxito en el desarrollo y la implantación de un modelo de gestión que se adapte a las peculiaridades que envuelven a la organización y a su proceso productivo. En base a las características particulares que propone Muñoz (1993) se considera importante lo siguiente:

- 1) En primer lugar, se debe concretar que el producto que ofrece consiste en la prestación de un servicio no inventariable una vez ha sido finalizado, aunque sí lo pueda ser en algún momento de su proceso de fabricación. Así pues, una vez obtenido no se puede inventariar para la venta posterior. Es evidente que la mayoría de los servicios tiene una caducidad inmediata o instantánea. Esta dificultad o incluso imposibilidad de almacenar el producto o el servicio obliga al hotel a preocuparse por conseguir colocar toda la producción diariamente, puesto que lo que no se vende puede considerarse una pérdida.

- 2) El servicio no puede ser trasladado al cliente, debe ser éste quien se desplace al lugar de la prestación para que pueda venderse. La empresa debe centrar parte de su atención al cliente y adaptar el servicio que ofrece a las circunstancias que condicionan su entorno. Según Mestres y Soler, (1999) el servicio se consume en el lugar de producción, en el hotel la prestación de sus servicios tiene una unidad de tiempo y de espacio que no puede ser objeto de almacenamiento” (p.4)
- 3) También, existe una imposibilidad de aumentar la producción (las habitaciones), es decir, si se produce un incremento en la demanda de alojamiento, el hotel no podrá satisfacerla a corto plazo. Es decir, existe una cierta rigidez en este sentido que imposibilita una adaptación rápida a posibles necesidades del hotel.
- 4) No obstante, los hoteles deben ofrecer una diversidad de servicios importante para captar a los clientes a la vez que deben ser lo suficientemente flexibles como para adaptarse o ajustarse a una variedad amplia de situaciones más o menos previsibles o las diferentes necesidades de cada cliente como, por ejemplo, lavandería, plancha, gimnasio, teléfono y cambio de divisas entre otros.
- 5) Además, cabe apuntar otra característica relacionada con el servicio hotelero como es la heterogeneidad de los productos o servicios que ofrece. En algunos hoteles puede perfectamente pedirse un café, jugarse un partido de tenis, alojarse una noche, utilizar el servicio de mueble-bar, disfrutar de una sesión de masajes, etc.
- 6) El carácter intangible o inmaterial de la mayoría de los servicios hoteleros, representa un inconveniente a tener en cuenta en dos sentidos diferentes:
El producto se identifica con el servicio mismo que se presta en cada momento. Existe simultaneidad entre el momento de la obtención o “fabricación” del servicio y su consumo por parte del cliente. Por ello, es muy importante el contacto que se produce entre el productor o prestador del servicio y el consumidor. Es decir, el trato que el conjunto de los recursos humanos del hotel mantiene con los clientes es un punto clave y decisivo. De él depende a menudo la percepción de calidad y

satisfacción que estos clientes se formen de la estancia en el hotel. De ahí la importancia que tienen los recursos humanos en este tipo de establecimientos.

- 7) En cuanto a la estructura y comportamiento de los costes hoteleros puede remarcarse que los costes fijos (salarios, gastos de publicidad, amortización de edificios, instalaciones y muebles) son muy altos en comparación con los costes variables. Se consideran costes fijos aquéllos que no varían a corto plazo ante los cambios en la tasa de ocupación del hotel. (Musa y Sanchis, 1993, p. 50)
- 8) El servicio que se presta en el hotel consigue que entre los diferentes individuos que forman la organización, así como sus distintos estamentos jerárquicos se produzcan contactos continuos. Algunos servicios no principales que se prestan en el hotel generan una venta indirecta y, por tanto, unos ingresos adicionales.
- 9) La permanencia en las operaciones durante las 24 horas sin interrupción afecta directamente al volumen de la plantilla. La atención continuada al público comporta una planificación del personal que trabaja en la empresa con el objeto de que sea suficiente en todo momento para cubrir todas las necesidades.
Además de centrar un interés real en la calidad del servicio prestado, la necesidad primordial de la dirección de los hoteles radica en obtener información relevante que permita formarse una visión de su funcionamiento con el fin de utilizarla como soporte en el proceso de toma de decisiones, tanto a nivel global de la empresa, como a nivel de sección o departamento.

2.4.4. La Industria Hotelera en Bolivia

En Bolivia las empresas que brindan servicios en hotelería y hospedaje hasta el año 2015 se incrementaron en un 30%, cifra que va en relación a los 1.13 millones de visitantes extranjeros que visitaron el país solo durante la gestión 2017, según datos proporcionados por el instituto Nacional de Estadística (INE). Por otro lado, la Cámara Boliviana de Hotelería dio a conocer que en el país se establecieron 1.273 empresas dedicadas al turismo durante últimos años, de los cuales 105 son hoteles establecidos y

registrados en la ciudad de La Paz, siendo los hoteles de las zonas turísticas y la zona Sur de la ciudad los que reciben a más visitantes, lo que ha motivado a los empresarios a promover mayores inversiones y empleabilidad en este sector. (Castel, 2016)

Según Machicado et. al (2004) la empleabilidad producida a partir de la actividad turística hasta el año 2002, representaba el 31% del total del empleo en Bolivia, porcentaje que contempla los sectores de comercio, restaurant y hotelería, siendo este último una fuente importante para la generación de empleos directos. Este aspecto demanda a las compañías hoteleras una mayor atención a la gestión de recursos humanos, especialmente porque este ámbito laboral requiere de un continuo proceso de interacción con los clientes.

Al respecto Spinelli y Canavos (2000) refieren que la fidelización del cliente depende estrechamente del grado de satisfacción que tengan los empleados en la empresa, por lo tanto, aquellos trabajadores que se encuentran más motivados ofrecen una alta calidad de servicios a los usuarios, manifiestan aspiraciones significativas para promocionar su carrera laboral, optimizan el desempeño de sus funciones y muestran un mayor grado de compromiso con la organización.

2.4.5. Empresa Hotelera “Casa Grande”

Casa Grande inicia sus actividades, diciembre de 1999, ofreciendo una nueva alternativa a los visitantes que llegan a la Ciudad de La Paz, su estratégica ubicación en la zona sur y su moderna infraestructura constituyen un hotel de cinco estrellas con exclusivos servicios de excelencia. La filosofía de servicio de Empresa Hotelera “Casa Grande” ha sido desarrollada de forma integral con la infraestructura en la que se ha logrado integrar la modernidad, elegancia y calidez con la finalidad de ofrecer un ambiente y servicios vanguardistas acorde con la época y a las exigencias de los selectos huéspedes.

La empresa Hotelera “Casa Grande” es de origen familiar se ha caracterizado por la innovación constante y la calidad de sus servicios y equipamientos, con esta filosofía, ha dado un fuerte impulso al sector hotelero. Para potenciar al hotel, la empresa ha

realizado una fuerte inversión para copar un mercado de clientes cada día más exigentes que se mueve en un entorno internacional y con altas expectativas en cuanto a nuestros servicios. La oferta de sus servicios es de alta calidad, lo que le permite ganar la confianza de sus clientes, tanto nacionales como extranjeros, logrando un posicionamiento progresivo en el mercado en base a satisfacer la demanda del entorno.

El continuo movimiento del sector hotelero, cada día más competitivo, hace ver las cosas de una forma diferente en cuanto al rendimiento del capital humano se refiere, el personal del hotel es considerado como pilar básico y fundamental del éxito y buen funcionamiento del Hotel.

Visión

Expandir el rubro de hospedaje y servicios relacionados a nivel nacional e internacional, siendo una empresa innovadora en el área de servicios de hospedaje, aportando un nuevo parámetro de lo que es servicio de calidad y servicio personalizado, clima Laboral, Percepción Externa.

Misión

- Proveer de hospedaje y servicios relacionados al huésped, especialmente ejecutivos, siempre sobrepasando sus expectativas.
- Dedicar toda la concentración hacia la satisfacción de nuestro cliente, ganar su lealtad y confianza y, por ello, crear una relación de largo plazo con ellos.
- Formar un ambiente agradable como productivo, donde todas las posiciones y trabajos son valorados, importantes y significativos y donde la cooperación de todos sea una norma.
- Implementar sistemas para mejorar estimulando la iniciativa, la franqueza, las críticas constructivas, las nuevas ideas e intentando minimizar el riesgo en la toma de decisiones.

Valores

- Honestidad
- Respeto (propio, hacia los compañeros, clientes y el Medio Ambiente)
- Justicia / Equidad
- Lealtad

Compromiso

A proporcionar a nuestros huéspedes el mejor servicio personalizado y excelentes instalaciones a fin de que siempre disfruten de un ambiente cálido, relajado y a la vez refinado.

Objetivos Principales

- Buscar la excelencia en todos y cada uno de los proyectos en los que nos vemos implicados.
- Satisfacer el cliente interno y externo como clave de éxito de la Empresa.
- Mantener y mejorar los niveles de calidad de los servicios e instalaciones.
- Ofrecer oportunidades a los trabajadores de forma que se desarrollen profesionalmente aprendizaje y mejoramiento diario.
- Crear las condiciones necesarias para que la comunicación no sea un estado de ánimo pasajero ni una moda, sino una actitud continua.

Objetivos Específicos

- Redefinir cada producto continuamente en base al servicio añadido; lo que el cliente desea y otros no le ofrecen.
- Adaptar una ética de constante progreso.
- Capacitar al empleado para estar preparados en la satisfacción del cliente y conseguir que estos se resuelvan para siempre.
- Apoyar las actitudes y proyectos que favorezcan la mejora de la comunicación en el hotel y la integración en equipos de trabajo.

CAPITULO III

3.1 Marco Metodológico

3.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es Correlacional, lo que permitió realizar la evaluación de las variables de investigación y su relación mediante un proceso de medición, análisis e interpretación del comportamiento de estas. (Hernández, 2003)

3.1.2. Diseño De Investigación

La presente investigación tiene un diseño **No Experimental Transeccional**, lo que contempla la recolección de datos en un momento único, sin realizarse ninguna intervención sobre las variables de investigación. Por lo tanto, el propósito fundamental del mismo es realizar una descripción y análisis de variables y su posible correlación, en un espacio y tiempo determinado.

3.1.3. Variables de Investigación

Variable 1 (V1) = Inteligencia Emocional.

Variable 2 (V2) = Clima Organizacional.

3.1.4 Hipótesis

Existe una correlación positiva significativa entre las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los Trabajadores de la empresa Hotelera “Casa Grande”.

3.1.5 Población

El universo de estudio comprende a los trabajadores de la empresa hotelera “Casa Grande” de la ciudad de La Paz, misma que se encuentra conformada por 186 trabajadores, de los cuales 95 son mujeres y 91 son varones, todos distribuidos en 5 subgrupos o equipos de trabajo entre los que se identifican, recepción, alimentación y bebidas, limpieza, contabilidad y eventos. Todos los trabajadores se constituyen en un factor imprescindible para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas de la empresa.

3.1.6 Muestra

Se utilizó el método de muestreo probabilístico, lo que significa que todos los individuos tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos para formar parte de la investigación, a partir de este tipo de muestreo se aseguró la representatividad de la muestra extraída. Para establecer el tamaño de muestra óptimo se utilizó el muestreo aleatorio simple que se basa en elegir los individuos de la muestra a investigar de forma aleatoria. Se otorgó un número a cada sujeto de la población y posteriormente, a modo de sorteo, se seleccionaron números de forma aleatoria, conformando de esta manera la muestra.

La fórmula que se utilizó para calcular el tamaño de muestra es la siguiente:

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

Dónde:

- N = Total de la población
- $Z_\alpha = 1.70$ al cuadrado (si la seguridad es del 91%)
- p = proporción esperada que tiene el atributo deseado
- q = (1 – p) proporción esperada que no tiene el atributo deseado.
- d = error estimado máximo aceptado.

N=186 trabajadores del Hotel Casa Grande

Z= 1,70

p= 82%

q= 18%

e= 9%

Entonces: **n = 41 Trabajadores del Hotel Casa Grande**

Considerando un universo de 186 trabajadores de la empresa Hotelera “Casa Grande” de la ciudad de La Paz, el cálculo del tamaño de muestra de la presente investigación está conformado por 41 Trabajadores.

3.1.7. Definición Conceptual de las Variables de Investigación

Inteligencia emocional

Es la habilidad de percibir, comprender y regular las emociones, y conducirlas conscientemente de tal manera que pueda ser utilizada para guiar la conducta y los procesos de pensamiento, a fin de producir mejores resultados en el relacionamiento interpersonal. (Salovey y Mayer, 1990)

Clima Organizacional

Son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas acerca la autonomía, cohesión, confianza, presión, reconocimiento, equidad e innovación de un ambiente laboral. (Rousseau y Scheneider, 1990)

3.1.8. Instrumentos de Investigación

a) Inventario De Inteligencia Emocional

Este inventario fue creado en 1995 por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, fue adaptada al castellano por Fernández Berrocal, Extremera y Ramos, durante el año 2004. En el contexto boliviano este instrumento fue adaptado por Limachi M. (2018) mediante tesis de grado UMSA, quien realizó una prueba piloto con adolescentes del Centro de Rehabilitación Qalahuma, en la cual obtuvo un Alfa de CronBach de 0,83 lo que lo hace altamente confiable.

Este inventario consta de 24 ítems, divididos en tres grupos, cada uno de estos grupos se compone de 8 ítems, la dimensión conceptual de estas variables es la siguiente:

1. **Percepción Emocional:** Percepción, evaluación y expresión emocional, destreza para percibir las propias emociones. El sujeto puede afirmar “soy capaz de sentir y prestar atención a mis emociones de forma adecuada”.
2. **Comprensión emocional:** Utilización del conocimiento emocional. El sujeto puede afirmar “identifico y comprendo bien mis estados Emocionales.
3. **Regulación emocional:** Consiste en la capacidad de emitir conductas que impliquen las emociones que se desean. El sujeto puede afirmar “me preocupo por tener un buen

estado de ánimo”.

El inventario se aplica de manera individual a cada sujeto, se le facilita el protocolo que consta de 24 afirmaciones, donde debe anotar el grado de conformidad que encuentra con el ítem presentado a partir de las cinco escalas de tipo Likert de 5 puntos, donde 1=Nada de acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo. No hay límite de tiempo, el promedio de aplicación oscila entre 10 a 20 minutos aproximadamente. Los datos que arroja el inventario dan como resultado tres escalas de Inteligencia Emocional: “poca”, “adecuada” y “excelente”.

INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL		
PERCEPCIÓN	COMPRENSIÓN	REGULACIÓN
Poca: Debe mejorar su percepción, tiene poca capacidad de sentir y expresar sus emociones adecuadamente.	Poca: Debe mejorar su comprensión. Tiene poca comprensión de los estados emocionales.	Poca: Debe mejorar su regulación, no regula correctamente sus estados emocionales.
Adecuada: Tiene una adecuada percepción de sus emociones, es decir, tiene una Buena capacidad de sentir y expresar sentimientos.	Adecuada: Tiene una adecuada comprensión de los estados emocionales.	Adecuada: Regula adecuadamente sus estados emocionales.
Excelente: Debe mejorar su percepción. Siente y expresa demasiado sus emociones.	Excelente: Excelente comprensión de los estados emocionales.	Excelente: Regula excelentemente sus emociones.

Cuadro 2, Fuente: Fernández Berrocal, Extremera (2004)

b) Cuestionario Clima Organizacional de Koys y Decottis

Este cuestionario fue creado por Koys y Decotis en 1991, consta 25 ítems y evalúa seis dimensiones; cohesión, confianza, presión, reconocimiento, equidad e innovación. Fue

validado inicialmente en Talca-Chile, posteriormente en Bolivia, en la ciudad de La Paz durante el año 2018. Antonio Y. (2018) mediante tesis de grado de la UMSA. quien valido este instrumento en un grupo de servidores Públicos Municipales del despacho de la Dirección de Desarrollo Organizacional, Tecnologías y Mejora Continua del GAMLP, lo que tuvo como resultado de validez alfa de cron Bach 0,89 lo que significa que se puede comprobar la validez del instrumento.

El formato de respuesta del cuestionario es de tipo Likert: (Muy de acuerdo=5, De acuerdo=4, No estoy seguro=3, En desacuerdo=2, Totalmente en desacuerdo=1). Seis elementos son expresados en forma inversa y las Subescalas (Dimensiones) con las que cuenta este cuestionario son: Cohesión, Confianza, Presión, Reconocimiento, Equidad y por último Innovación.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para fines investigativos se procedió a realizar el proceso de validez y confiabilidad de ambos instrumentos tal como se observa a continuación:

Validez de contenido: Estas pruebas se aplicaron para permitir una adaptación más acorde a las características socio culturales de los sujetos de la presente investigación, se llevó a cabo unas modificaciones de palabras de las preguntas, a fin de lograr una mayor comprensión de las mismas por parte de los sujetos de investigación y que estas se encuentren planteadas de manera clara, concreta y precisa.

Confiabilidad de los instrumentos: Los instrumentos fueron sometidos a una prueba Piloto aplicando las pruebas a 18 trabajadores de la “Entidad Descentralizada Terminal De Buses La Paz” correspondientes al GAMLP (que comparte las mismas características de la muestra de la investigación). Esto se hizo a fin de obtener la confiabilidad de los instrumentos en general mediante el coeficiente Alpha de Cronbach y con el sistema informativo SPSS 22. Los resultados fueron los siguientes:

Alfa De Cronbach:

INSTRUMENTO INTELIGENCIA EMOCIONAL

Resumen de Procesamiento de Casos

		N	%
Casos	Validos	18	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
Total		18	100,0

a. Eliminación en listas según las variables del procedimiento

Análisis de Fiabilidad

Cronbach's Alpha	Nº de Items
0,906	24

Alfa de Cronbach = **0,906**

Lo que nos demuestra que el Índice de consistencia interna del instrumento “*Inventario de Inteligencia Emocional*” tiene Fiabilidad al ser el valor obtenido del Alfa de Cronbach de 0,906 de consistencia Alta.

INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen de Procesamiento de Casos

		N	%
Casos	Validos	18	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
Total		18	100,0

a. Eliminación en listas según las variables del procedimiento

Análisis de Fiabilidad

Cronbach's Alpha	Nº de Items
0,846	25

Alfa de Cronbach = **0,846**

Lo que nos demuestra que el Índice de consistencia interna del instrumento “*Instrumento Clima Organizacional*” tiene Fiabilidad al ser el valor obtenido del Alfa de Cronbach de 0,846 de consistencia Alta.

3.1.9. Operacionalización de Variables

Variable 1 inventario de “Inteligencia Emocional”

INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL			
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	INSTRUMENTO
Percepción Emocional	1,2,3,4,5,6,7,8	1=Nada de acuerdo 2=Algo de acuerdo 3= Bastante de 4=Muy de acuerdo. 5=Totalmente de	INVENTARIO-24 (Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2004)
Comprensión Emocional	9,10,11,12,13,14,15,16	1=Nada de acuerdo 2=Algo de acuerdo 3= Bastante de 4=Muy de acuerdo. 5=Totalmente de	
Regulación Emocional	17,18,19,20,21,22,23,24	1=Nada de acuerdo 2=Algo de acuerdo 3= Bastante de 4=Muy de acuerdo. 5=Totalmente de	

Variable 2 Cuestionario “Clima Organizacional”

DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL	ESCALAS	INSTRUMENTO
Cohesión	1,2,3,4,5.	Critico 0% - 25%	1= Totalmente en desacuerdo	Cuestionario clima organizacional de Koys y Decottis
Confianza	6,7,8,9.			
Presión	10,11,12,13,14.	Riesgo 26% - 50%	3= Me es indiferente 4=Muy de acuerdo.	
Reconocimiento	15,16,17,18.	Bueno 51% - 75%		
Equidad	19,20,21,22.	Muy bueno 76% - 100%		
Innovación	23,24,25.			

En principio se realizó una solicitud de permiso para la realización de la investigación en la empresa hotelera Casa Grande de la ciudad de La Paz, donde además se le expuso con detalles la finalidad que persigue la presente investigación.

Etapa 2: Recopilación de Información

Reunión con la población con la que se aplicará a la investigación, en la que se informó de forma grupal los objetivos de la investigación. Asimismo, se aclaró que el manejo de la información adquirida será para fines investigativos y su uso será de manera confidencial.

Etapa 3: Aplicación De Instrumentos

Se aplicaron los instrumentos que evalúan las variables inteligencia emocional, Cuestionario de Inteligencia Emocional (TMMS-24)., clima organizacional, Cuestionario de clima organizacional.

Etapa 4: Revisión Y Corrección de los Instrumentos Aplicados

- Esta etapa contemplo, el análisis la tabulación las respuestas marcadas para obtener los resultados
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos de los instrumentos.

CAPITULO IV

4.1 Resultados

En los siguientes acápite se presenta y analizan los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos, El mismo estará organizado en tres partes:

Primera parte. - Descripción de la información general de los sujetos (genero, edad, años de antigüedad) de los trabajadores de la empresa Hotelera “Casa Grande”.

Segunda parte. - Descripción de las variables de investigación: V1, Inteligencia Emocional, y V2, Clima Organizacional.

Tercera parte. - Descripción la correlación entre las variables Inteligencia Emocional y Cima Organizacional, sus dimensiones.

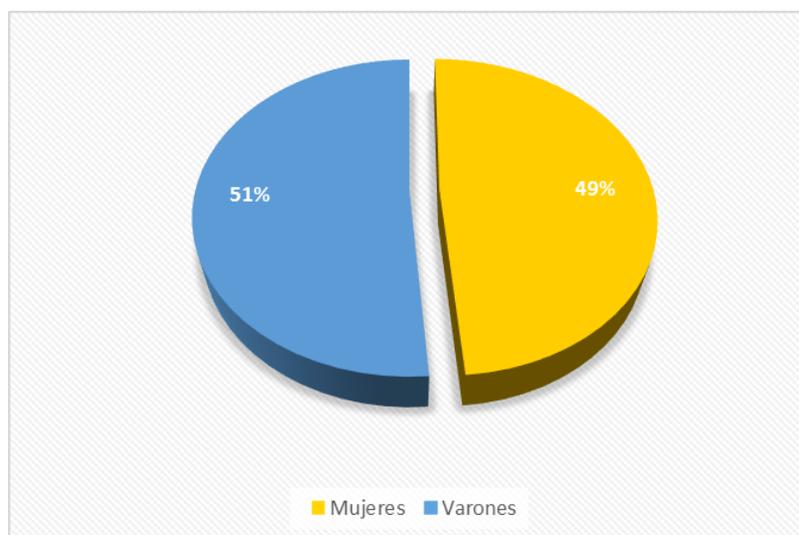
4.1.1 Datos Sociodemográficos

Genero de los Participantes

TABLA No 1 Género de los trabajadores

GENERO	<i>f</i>	%
Mujeres	20	49%
Varones	21	51%
TOTAL	41	100%

GRAFICO No 1 Género de los trabajadores



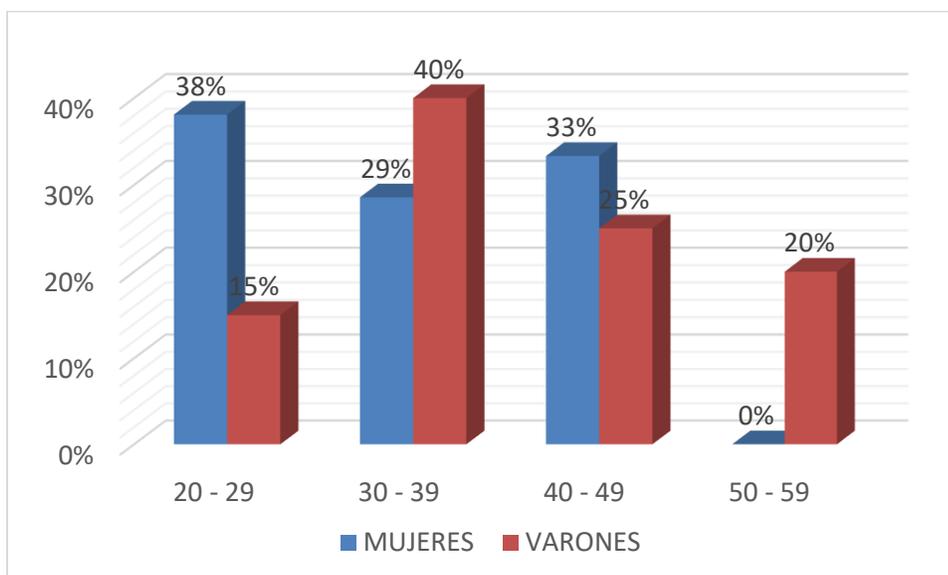
De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que un 51% de los participantes de la investigación es de género masculino y un 49% es femenino, lo que estaría reflejando una aparente paridad de género en el personal que forma parte de esta empresa.

Género y edad de los participantes

TABLA No 2. Género y edad de los trabajadores

RANGO	MUJERES		VARONES	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
20 - 29	8	38%	3	15%
30 - 39	6	29%	8	40%
40 - 49	7	33%	5	25%
50 - 59	0	0%	4	20%
TOTAL	21	100%	20	100%

GRÁFICO No 2 Género y edad de los trabajadores

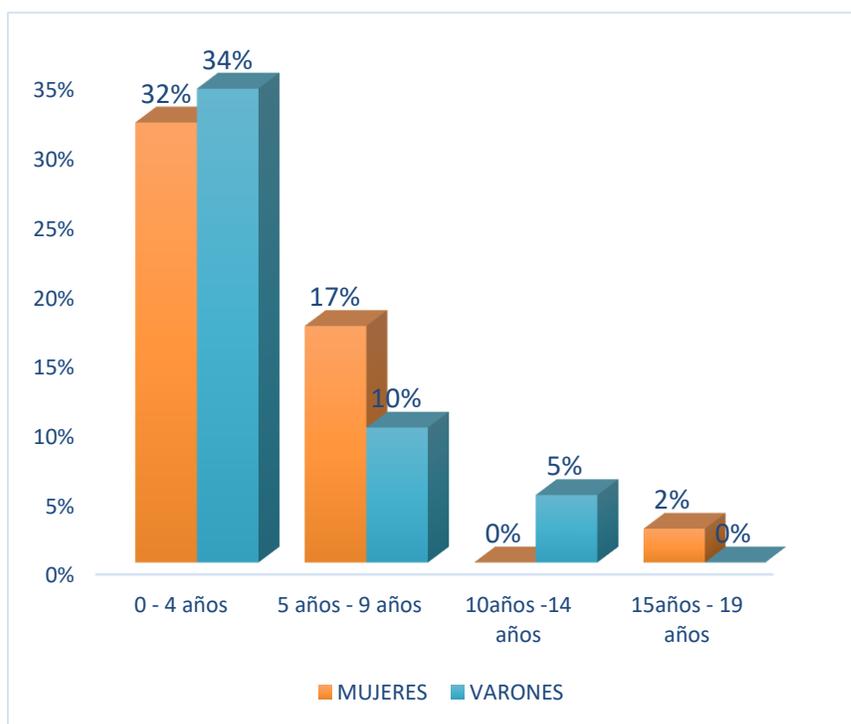


Según los resultados que se observan en el gráfico, la mayor parte de la población femenina (38%) se encuentra en un rango de edad entre 20-29 años de edad, solo el 29% de las mujeres presentan una edad superior a los 30 años y el 33% es mayor a los 40 años, no existen participantes mujeres con edades superiores a los 50 años. Por otro lado, solo el 15% de los participantes varones presenta un rango de edad entre 20 a 29 años de edad, el 40% de este grupo presenta un rango de edad superior a los 30 años, solo el 25% de los participantes es mayor a los 40 años y el 20% tiene 50 años o más.

TABLA No 3 Años de antigüedad y género de los trabajadores

RANGO	MUJERES		VARONES		
	f	%	f	%	
0 - 4 años	13	32%	14	34%	
5 años - 9 años	7	17%	4	10%	
10años -14 años	0	0%	2	5%	
15años - 19 años	1	2%	0	0%	
TOTAL	21	51%	20	49%	100%

GRÁFICO No 3 Años de antigüedad y género



Los datos relacionados a los años de antigüedad y género en los participantes de la investigación, muestran que el 32% de participantes femeninas tienen una antigüedad laboral menor a 4 años y solo el 17% tiene una antigüedad mayor a 5 años y un 2% por encima de los 15 años. Por otro lado, el 34% de los participantes varones presenta una antigüedad menor a 4 años y el 15% presenta una antigüedad mínima de 5 años y máxima de 14 años, no existen participantes varones con una antigüedad laboral mayor a los 14 años.

4.1.2 Resultados de la Variables Inteligencia Emocional

De manera general los resultados obtenidos en esta variable muestran porcentajes similares en los niveles de inteligencia emocional de (49%) por lo tanto la mayor parte de los participantes presentan niveles adecuados y excelentes en el manejo de este recurso, factor que estaría reflejando altas habilidades para percibir, comprender y regular las emociones, así como conducir las de manera consciente para guiar su conducta y los procesos de pensamiento, indicador que además resulta importante para facilitar el relacionamiento interpersonal. Por otro lado, también se observa que estas habilidades son pocas o disminuidas en el 2% de los participantes de la investigación.

TABLA No 4 Niveles de Inteligencia Emocional

NIVEL	<i>f</i>	%
Poca	1	2%
Adecuada	20	49%
Excelente	20	49%
TOTAL	41	100%

GRÁFICO 4. Niveles de Inteligencia Emocional

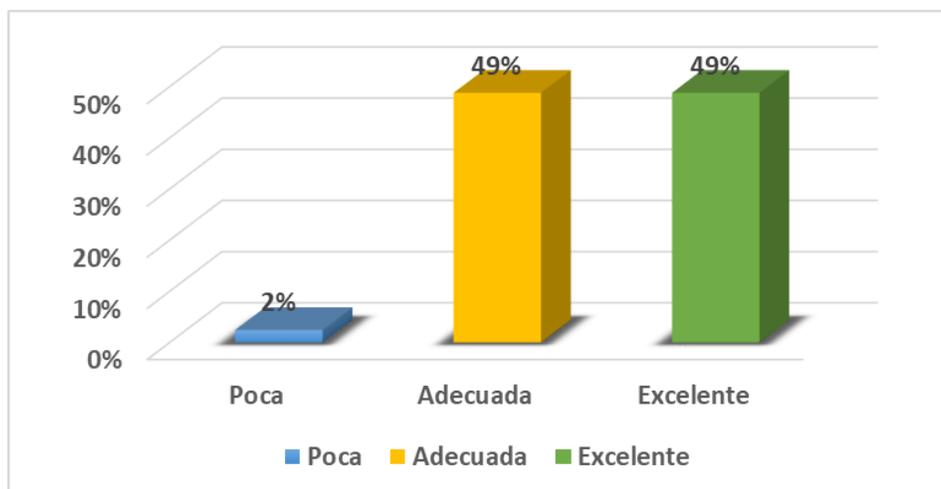
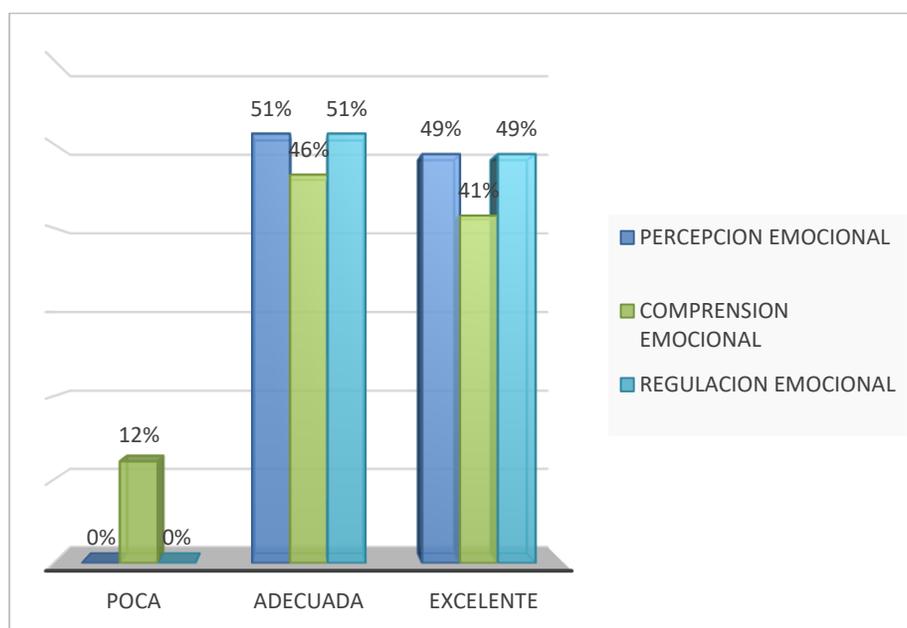


TABLA 5. Dimensiones de la Variable Inteligencia Emocional

NIVEL	PERCEPCION EMOCIONAL		COMPRESION EMOCIONAL		REGULACION EMOCIONAL	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Poca	0	0%	5	12%	0	0%
Adecuada	21	51%	19	46%	21	51%
Excelente	20	49%	17	41%	20	49%
TOTAL	41	100%	41	100%	41	100%

GRÁFICO 5. Dimensiones de la Inteligencia Emocional



Percepción emocional

De acuerdo a los datos obtenidos en este indicador, se identifica que más de la mitad de los participantes (51%) presenta un nivel adecuado en la percepción emocional y 49% muestra un manejo excelente de esta habilidad. Ambos resultados permiten concluir que de manera general los participantes presentan una alta capacidad para percibir, evaluar y expresar emociones, así como para identificar sus propios estados físicos y psicológicos e

identificar emociones en los demás, factor que contribuye de manera positiva en la dinámica del relacionamiento interpersonal entre los trabajadores de esta organización.

Comprensión Emocional

Los niveles identificados en esta dimensión muestran que el 46% de los participantes presentan una adecuada comprensión emocional y el 41% refleja un nivel excelente en el manejo de esta habilidad, lo que estaría indicando que la mayor parte de los sujetos de investigación, presenta una alta capacidad para identificar y comprender emociones, así como otorgarles un significado y ser capaces de percibir causas y consecuencias de la expresión de estas, habilidad que además demanda de una adecuada interpretación en las diferentes circunstancias de la vida diaria. Por otro lado, se observa que solo el 12% de los participantes presenta un bajo nivel en el manejo de esta habilidad.

Regulación Emocional

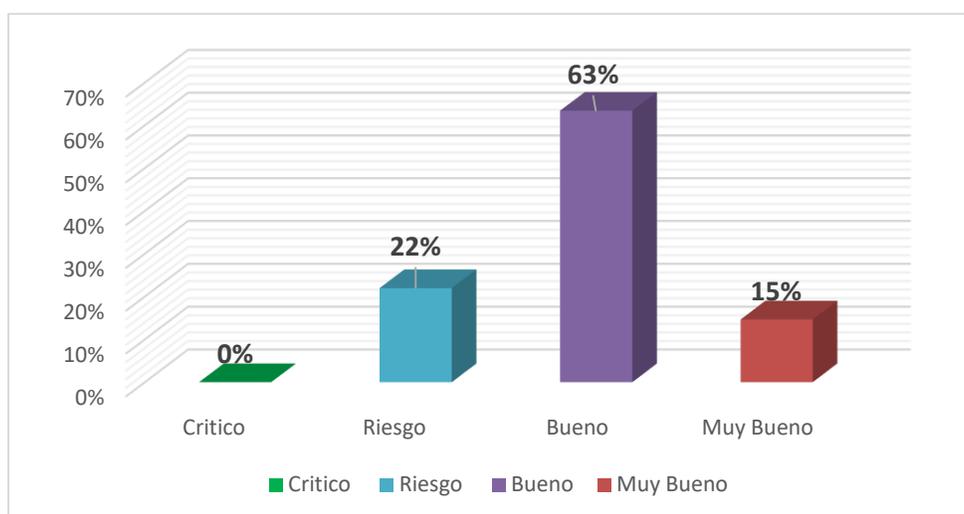
Los resultados obtenidos en esta dimensión muestran que más de la mitad de los participantes (51%) presentan un nivel adecuado de regulación emocional y el 49% refleja un nivel excelente en el manejo de esta habilidad. Aparentemente ningún participante presenta pocos o bajos niveles de regulación emocional. A partir de estos resultados se podría afirmar que los participantes de la investigación se caracterizan por presentar una actitud abierta hacia las experiencias emocionales y muestran una alta capacidad para manejar, controlar y reflexionar sobre sus propias emociones, así como manifestar conductas que mantienen estados de ánimo deseados, lo que denota la habilidad para emplear el razonamiento en la expresión de las emociones propias e identificarlos en los demás.

Resultados de la Variable 2: Clima Organizacional

TABLA 6. Niveles Clima Organizacional

NIVEL	f	%
Critico	0	0%
Riesgo	9	22%
Bueno	26	63%
Muy Bueno	6	15%
TOTAL	41	100%

GRÁFICO 6. Niveles Clima Organizacional

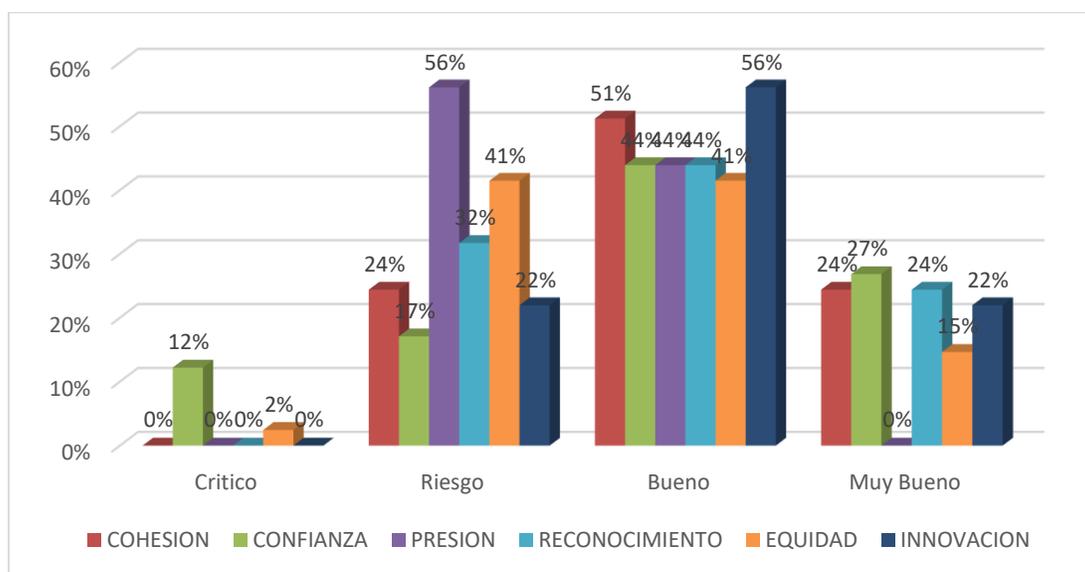


Los resultados de la variable clima organizacional sitúan al 63% de los participantes en un nivel bueno y al 15% en un nivel muy bueno, lo que aparentemente estaría reflejando que la mayoría de los participantes perciben un ambiente laboral autónomo, cohesionado e innovador, que además promueve el reconocimiento y la equidad, así como la confianza en la dinámica del relacionamiento interpersonal. Por otro lado, un porcentaje menor (22%) de los participantes estaría presentando un nivel de riesgo respecto a la percepción del clima organizacional, lo que podría generar en este grupo tendencias hacia la aparición de conflictos relacionales.

TABLA 7. Dimensiones de Clima Organizacional

NIVEL	COHESION %	CONFIANZA %	PRESION %	RECONOCIMIENTO %	EQUIDAD %	INNOVACION %
Critico	0%	12%	0%	0%	2%	0%
Riesgo	24%	17%	56%	32%	41%	22%
Bueno	51%	44%	44%	44%	41%	56%
Muy Bueno	24%	27%	0%	24%	15%	22%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Gráfico 7. Dimensiones de Clima Organizacional



Cohesión.

Los resultados de este indicador muestran que un 75% de los participantes presentan un nivel bueno y muy bueno de cohesión, factor que estaría reflejando una percepción adecuada y positiva de la atmosfera laboral, así como de la dinámica relacional en el entorno laboral, este factor además estaría generando un entorno amigable y de confianza entre los trabajadores. Por otro lado, se observa que el 29% de los participantes presentan un nivel de

riesgo en este indicador, factor que podría interferir en el desempeño de funciones, así como la forma de relacionarse en el ambiente laboral.

Confianza.

Los resultados encontrados muestran que el 44% de los participantes presentan un nivel bueno de confianza y el 27% un nivel muy bueno, lo que estaría reflejando que la mayoría de los trabajadores perciben canales de comunicación abiertos especialmente con sus superiores, aspecto que además de permitir tratar sobre temas sensibles y personales estaría fomentando la conformación de relaciones interpersonales sanas y positivas. Así también se observa que casi una tercera parte de los participantes (29%) presentan un nivel crítico y de riesgo en esta variable, por lo tanto, este personal probablemente estaría teniendo dificultades no solo para comunicarse, sino también para establecer relaciones interpersonales.

Presión.

De acuerdo a los resultados obtenidos en este indicador, se identifica que más de la mitad de los participantes (56%) se encontraría en un nivel de riesgo respecto a la percepción de la presión en el ambiente laboral, factor probablemente relacionado a una evaluación negativa que los trabajadores estarían haciendo sobre si mismos y sobre sus propios recursos o habilidades para afrontar las demandas de la vida laboral diaria, este aspecto también podría interferir en el logro de objetivos tanto a nivel personal como institucional. Por otro lado, se observa que el 44% de los participantes presenta un nivel de presión bueno, lo que estaría reflejando el uso adecuado de recursos personales que permiten afrontar de manera positiva, este tipo de situaciones en el ámbito laboral.

Reconocimiento.

En esta dimensión se puede observar que el 44% de los participantes presentan un nivel bueno y el 24% un nivel muy bueno, lo que estaría reflejando en casi el 70% de los trabajadores, una alta motivación por el hecho de percibirse reconocidos respecto a su desempeño laboral y el aporte que realizan a la organización, aspecto que además podría predisponer estados de gratitud y bienestar respecto a las actividades laborales diarias.

Por otro lado, se identifica que un 32% de los participantes presenta un nivel de riesgo respecto a esta variable, factor que podría estar generando una angustia psicológica que podría interferir en la motivación y el desempeño laboral de este grupo.

Equidad.

Los resultados de este indicador muestran que un 41% de los trabajadores presentan un nivel bueno y el 15% un nivel muy bueno, lo que indicaría que más de la mitad de los participantes (56%) tiene una percepción equilibrada de las políticas y reglamentos de la organización, así como de los aportes que se realizan mutuamente (empleado-empleador) siendo este un factor que estaría impulsando y motivando en el rendimiento y la productividad laboral de este grupo de participantes. Por otro lado, se observa que el 43% de los trabajadores presenta este indicador en niveles de riesgo y así también críticos, factor que podría mermar en la productividad laboral e interferir en el desempeño de funciones y el logro de objetivos principalmente a nivel institucional.

Innovación

Los niveles de innovación reflejan que el 56% de los participantes presentan un nivel bueno y el 22% un nivel muy bueno, lo que estaría indicando que la mayoría de los participantes perciben a la empresa como un espacio de construcción creativa y de continua evolución, que además fomenta el desarrollo de competencias que los hacen aptos para desempeñarse en distintas áreas de trabajo, factor que podría expresarse en la productividad de la organización y el desarrollo de la competitividad de los empleados, puesto que esta característica demanda una mayor predisposición hacia el cambio, el aprendizaje de nuevas habilidades y la capacidad de asumir riesgos en pro de un proceso de transformación que contribuya tanto al crecimiento o desarrollo personal así como también organizacional. De acuerdo a los resultados obtenidos también se puede observar que el 22% de los participantes se encuentra en un nivel de riesgo respecto a la percepción de esta variable, lo que podría estar generando dificultades en el desempeño de funciones, así como el desarrollo de recursos personales que les permitan responder a las demandas de su entorno laboral.

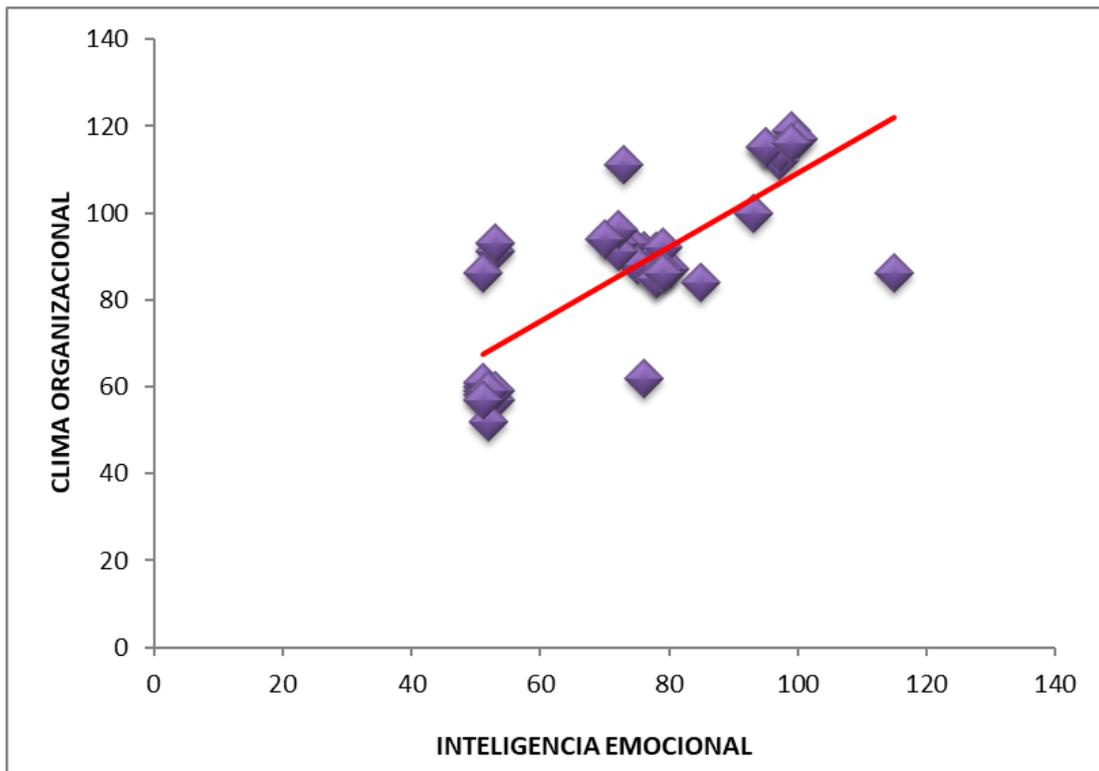
4.1.3. Descripción de la Correlación Entre las Variables de investigación

Inteligencia Emocional - Clima Organizacional y sus Dimensiones.

A continuación, se presenta la descripción de la correlación entre las variables de estudio, Inteligencia Emocional y Clima Organizacional. Asimismo, se muestra las correlaciones que existen entre cada variable y sus dimensiones, lo que permitió hacer un análisis más profundo.

Gráfico: 8 Diagrama de Dispersión

Correlación Inteligencia Emocional y Clima Organizacional



Cuadro No. 3:

Correlación: Inteligencia Emocional – Clima Organizacional

		CLIMA ORGANIZACIONAL	INTELIGENCIA EMOCIONAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,769**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	41	41
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación de Pearson	,769**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	41	41

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

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de Inteligencia Emocional y Clima Organizacional es:

0.77

Según los resultados se puede observar que en la correlación de las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional se encuentra una relación de **0.77 positiva media**, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo

de la correlación, se puede afirmar que los sujetos de la presente investigación que muestran mayores niveles de Inteligencia Emocional generan mejor Clima Organizacional.

Así también se confirma la hipótesis de investigación, (H1) existe una correlación significativa entre las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, lo que significa que mientras los trabajadores de la empresa hotelera “Casa Grande”, tienen la habilidad de percibir, comprender y regular las emociones, conducirlos conscientemente de tal manera que pueda ser utilizada para guiar la conducta, generaran mejor Cohesión, Confianza, Presión, Reconocimiento, Equidad e Innovación de manera suficiente y que esta produzca satisfacción y motivación en el clima organizacional de la empresa.

Correlación de Inteligencia Emocional con Dimensiones de Clima Organizacional

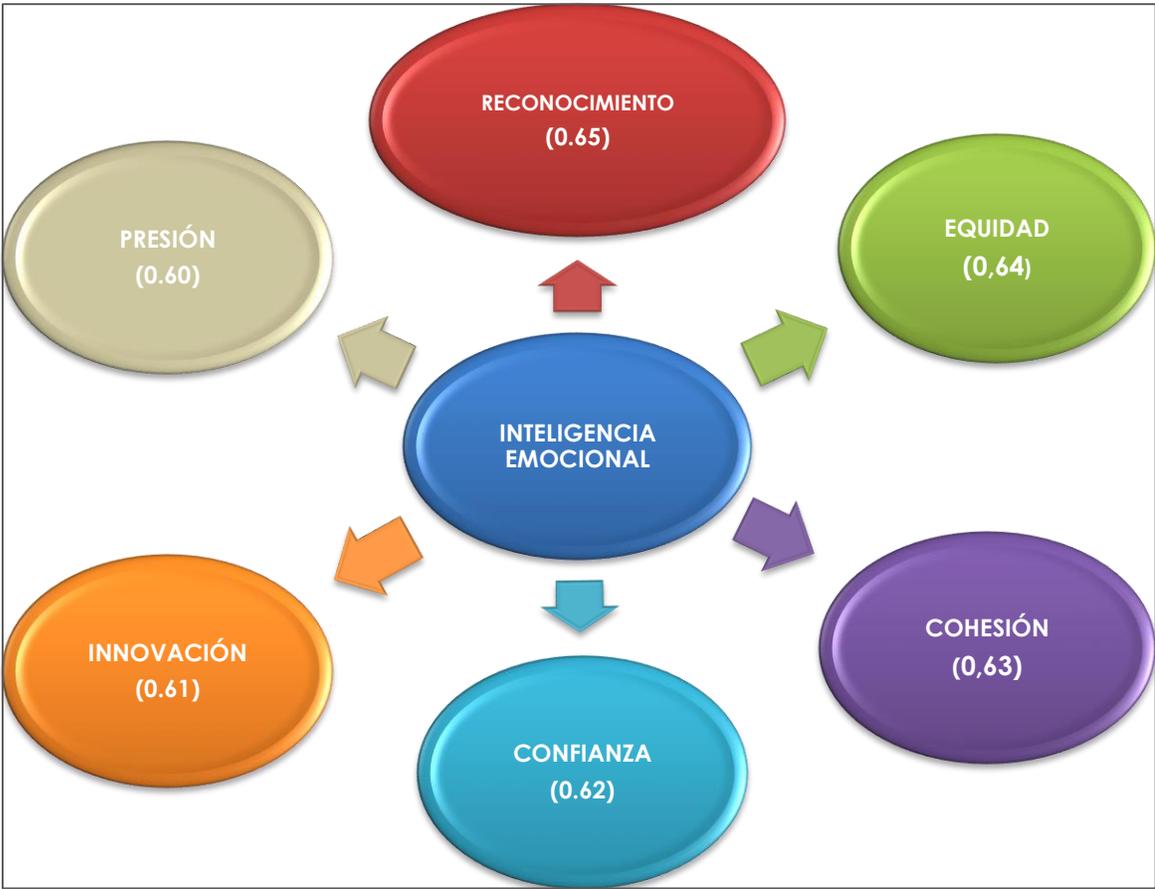


Gráfico: 9 Fuente: Elaboración Propia

Cuadro No. 4: Correlación: Inteligencia Emocional – Cohesión

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	COHESIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación De Pearson	1	,633
	Sig. (Bilateral)		,001
	N	41	41
COHESIÓN	Correlación De Pearson	,633	1
	Sig. (Bilateral)	,001	
	N	41	41

El índice de correlación de Pearson encontrado entre Inteligencia Emocional – Cohesión es:

0.63

De acuerdo a los resultados obtenidos, se identifica una correlación de 0.63 positiva media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, entre Inteligencia Emocional y Cohesión de los trabajadores del Hotel Casa Grande, tomando en cuenta el signo de la correlación positiva, se puede afirmar que mientras mayor es la Inteligencia Emocional mayor será Cohesión, es decir que a mayor habilidad de percibir, comprender y regular los estados emocionales, mayor será la percepción de una atmosfera amigable, sentido de pertenencia social, integración social y de confianza en los demás en la organización.

Cuadro No. 5: Correlación: Inteligencia Emocional – Confianza

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	CONFIANZA
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,623
	Sig. (2-bilateral)		,000
	N	41	41
CONFIANZA	Correlación de Pearson	,623	1
	Sig. (2-bilateral)	,000	
	N	41	41

El índice de correlación de Pearson encontrado entre Inteligencia Emocional – Confianza es:

0.62

En función a los datos obtenidos se establece que existe una correlación de 0.62 positiva media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación entre las variables Inteligencia Emocional y Confianza de los trabajadores del Hotel Casa Grande. Por lo tanto, considerando el signo de la correlación positiva, se puede afirmar que mientras mayor es la Inteligencia Emocional mayor es la Confianza de los participantes, es decir que mientras mayor es la habilidad para percibir, comprender y regular los estados emocionales, mayor es la percepción de confianza y de comunicación entre los miembros de la organización.

Cuadro No.6: Correlación: Inteligencia Emocional – Innovación

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	INNOVACIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,609
	Sig. (2-bilateral)		,001
	N	41	41
INNOVACIÓN	Correlación de Pearson	,609	1
	Sig. (2-bilateral)	,001	
	N	41	41

El índice de correlación de Pearson encontrado entre Inteligencia Emocional – Innovación es:

0.61

En el presente cuadro se observa que existe una correlación de 0.61 positiva media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, entre Inteligencia Emocional e Innovación de los trabajadores del Hotel “Casa Grande”, tomando en cuenta el signo de la correlación positiva, se puede afirmar que mayor Inteligencia Emocional mayor Innovación, es decir que mientras mayor es la habilidad de percibir, comprender y regular los estados emocionales, mayor es percepción para asumir riesgos, ser creativo y desarrollar nuevas capacidades o recursos personales que permitan afrontar los desafíos de la vida laboral.

Cuadro No. 7: Correlación: Inteligencia Emocional – Presión

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	PRESIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,603
	Sig. (2-bilateral)		,001
	N	41	41
PRESIÓN	Correlación de Pearson	,603	1
	Sig. (2-bilateral)	,001	
	N	41	41

El índice de correlación de Pearson encontrado entre Inteligencia Emocional – Presión es:

0.60

En el presente cuadro podemos observar que existe una correlación de 0.60 positiva media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, entre Inteligencia Emocional y Presión de los trabajadores del Hotel “Casa Grande” tomando en cuenta el signo de la correlación positiva, se puede afirmar que mayor Inteligencia Emocional mayor Presión, es decir que mientras mayor habilidad de percibir, comprender y regular los estados emocionales, mayor percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea, esta podría darse posiblemente por los nuevos objetivos trazados por la empresa para aumentar la productividad.

Cuadro No. 8: Correlación: Inteligencia Emocional – Reconocimiento

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	RECONOCIMIENTO
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,652*
	Sig. (2-bilateral)		,001
	N	41	41
RECONOCIMIENTO	Correlación de Pearson	,652*	1
	Sig. (2-bilateral)N	,001	
	N	41	41

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

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de Inteligencia Emocional y la dimensión Reconocimiento es:

0.65

El presente cuadro demuestra que existe una correlación de 0.65 positiva media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, entre Inteligencia Emocional y Reconocimiento de los trabajadores del Hotel “Casa Grande”, tomando en cuenta el signo de la correlación positiva, se puede afirmar que a mayor Inteligencia Emocional mayor reconocimiento, es decir que mientras mayor habilidad de percibir, comprender y regular los estados emocionales, mayor percepción de recompensa que reciben los empleados por su contribución a la empresa.

Cuadro No. 9: Correlación: Inteligencia Emocional – Equidad

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	EQUIDAD
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,641
	Sig. (2-bilateral)		,000
	N	41	41
EQUIDAD	Correlación de Pearson	,641	1
	Sig. (2-bilateral)	,000	
	N	41	41

El índice de correlación de Pearson encontrado entre Inteligencia Emocional – Equidad es:

0.64

Los resultados presentan una correlación de 0.64 positiva media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, entre Inteligencia Emocional y Equidad de los trabajadores del Hotel “Casa Grande” tomando en cuenta el signo de la correlación positiva, se puede afirmar que a mayor Inteligencia Emocional mayor Equidad, es decir que mientras mayor es la habilidad de percibir, comprender y regular los estados emocionales, mayor percepción que los empleados tienen acerca de si existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.

Correlación de Clima Organizacional con Dimensiones de Inteligencia Emocional

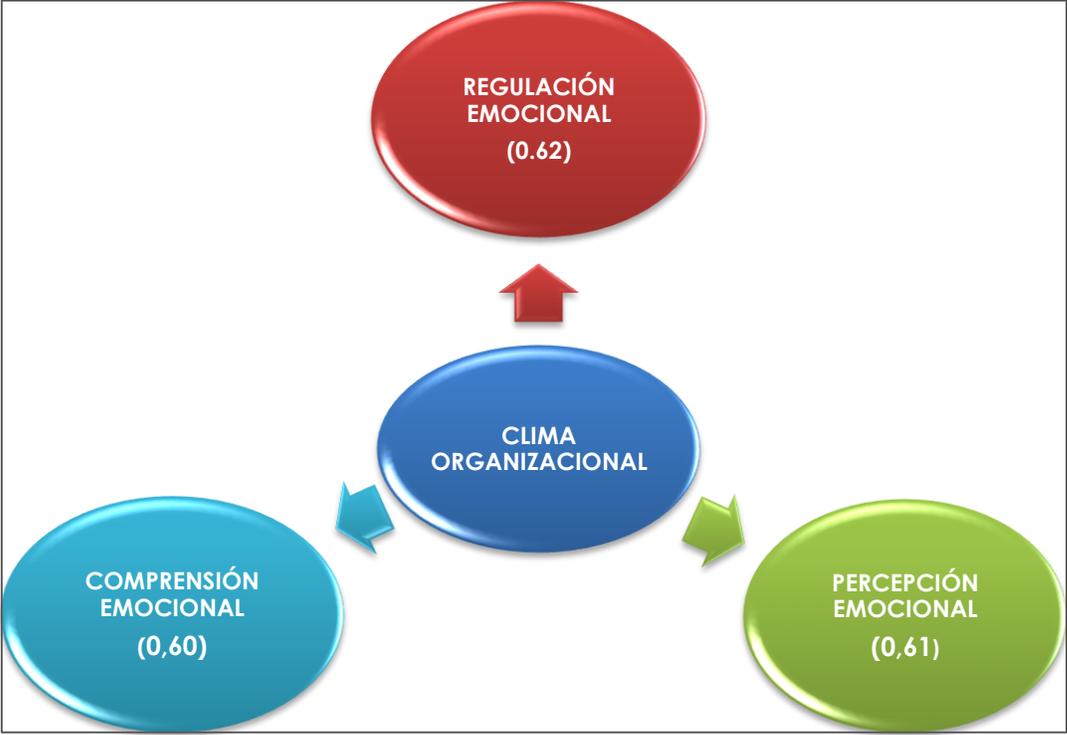


Grafico10 Fuente: Elaboración Propia

Cuadro No. 10: Correlación: Clima Organizacional – Regulación Emocional

		CLIMA ORGANIZACIONAL	REGULACIÓN EMOCIONAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,621**
	Sig. (2-bilateral)		,001
	N	41	41
REGULACIÓN_ EMOCIONAL	Correlación de Pearson	,621**	1
	Sig. (2-bilateral)	,001	
	N	41	41

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (2-bilateral).

El índice de correlación de Pearson encontrado entre Clima Organizacional – Regulación Emocional es:

0.62

De acuerdo al resultado obtenido se identifica que existe una correlación de 0.62 positiva media, nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, entre Clima Organizacional y Regulación Emocional de los trabajadores del hotel “Casa Grande” tomando en cuenta el signo de la correlación se puede afirmar que mientras mejor es el Clima Organizacional mejor será la Regulación Emocional, es decir que mientras mayor es la percepción de la autonomía, cohesión, confianza, presión, reconocimiento, equidad e innovación de un ambiente laboral, mayor será la capacidad para reconocer emociones, manejarlas y expresarlas de manera positiva, lo que tendrá como resultado un estado de bienestar personal así como la conformación de una atmosfera laboral que permite el establecimiento de relaciones interpersonales saludables.

Cuadro No. 11: Correlación: Clima Organizacional – Percepción Emocional

		CLIMA ORGANIZACIONAL	PERCEPCIÓN EMOCIONAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,612
	Sig. (2-bilateral)		,001
	N	41	41
PERCEPCIÓN EMOCIONAL	Correlación de Pearson	,612	1
	Sig. (2-bilateral)	,001	
	N	41	41

El índice de correlación de Pearson encontrado entre Clima Organizacional y Percepción Emocional es:

0.61

Los resultados presentan una correlación de 0.61 positiva media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, entre Clima Organizacional y Percepción Emocional de los trabajadores del Hotel “Casa Grande” tomando en cuenta el signo de la correlación positiva, se puede afirmar que mientras mejor es el clima organizacional mayor es la percepción emocional, por lo tanto el hecho de que el participante perciba una autonomía, cohesión, confianza, presión, reconocimiento, equidad e innovación en el ambiente laboral, hace que desarrolle una alta capacidad para expresar emociones de manera adecuada y así también las identifique no solo en sí mismo sino también en los demás.

Cuadro No. 12: Correlación: Clima Organizacional – Comprensión Emocional

		CLIMA ORGANIZACIONAL	COMPRENSIÓN EMOCIONAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,601
	Sig. (2-bilateral)		,001
	N	41	41
COMPRENSIÓN EMOCIONAL	Correlación de Pearson	,601	1
	Sig. (2-bilateral)	,001	
	N	41	41

El índice de correlación de Pearson encontrado entre Clima Organizacional – Comprensión Emocional es:

0.60

De acuerdo a los resultados obtenidos existe una correlación de 0.60 positiva media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, Clima Organizacional y Comprensión Emocional de los trabajadores del Hotel “Casa Grande” tomando en cuenta el signo de la correlación positiva, se puede afirmar que mientras mayor es la percepción del empleado acerca la autonomía, cohesión, confianza, presión, reconocimiento, equidad e innovación de su ambiente laboral, mayor es la comprensión e interpretación de sus estados emocionales, ambos factores contribuyen tanto en el desempeño de funciones como en la productividad laboral.

CAPÍTULO V

5.1. Conclusiones

La presente investigación permitió realizar una exploración y análisis de la relación entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la empresa hotelera “Casa Grande”. A partir de este estudio se pudo establecer lo siguiente:

Del total de los participantes de la investigación el 49% son mujeres y 51 % son varones, con edades comprendidas entre 20 a 59 años y una antigüedad laboral de 0 a 19 años establecidos.

En relación a la variable inteligencia emocional se pudo identificar que el 49% de los participantes presentan una adecuada y excelente inteligencia emocional, lo que permite concluir que estas personas tienen la habilidad de percibir, comprender y regular las emociones además de conducirlas conscientemente de tal manera que esta pueda ser utilizada para guiar la conducta y los procesos de pensamiento, factor que estaría generando mejores resultados en el relacionamiento interpersonal.

Respecto a la variable clima organizacional, se establece que la mayor parte de los participantes (88%) presentan un nivel de percepción bueno y muy bueno de este indicador, factor que estaría reflejando un ambiente laboral autónomo, cohesionado e innovador, que además promueve el reconocimiento y la equidad, así como la confianza en la dinámica del relacionamiento interpersonal de los trabajadores. Por otro lado, es importante considerar que un pequeño grupo de participantes presenta niveles de riesgos respecto a esta variable, lo que podría generar tendencias a la aparición de conflictos laborales.

Al realizar un análisis correlacional de ambas variables se pudo determinar que su nivel de correlación es de **0.77 positiva**, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, por lo tanto, se puede afirmar que los participantes que muestran mayores niveles de inteligencia emocional, generan un mejor clima organizacional.

En relación a la hipótesis (H1) de investigación planteada, se logra establecer que existe una correlación moderada entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional, lo que significa que mientras los trabajadores de la empresa hotelera “Casa Grande”, tienen una alta habilidad para percibir, comprender, regular las emociones y conducirlas conscientemente, mejor será la cohesión, confianza, presión, reconocimiento, equidad e innovación en la organización, elementos que afectaría positivamente en la satisfacción y motivación de los participantes respecto a su desempeño laboral.

El índice de correlación de Pearson encontrado entre Inteligencia Emocional y Cohesión es 0.63 positiva, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, lo que significa que, a mayor habilidad de percibir, comprender y regular los estados emocionales, mayor percepción de una atmosfera positiva, sentido de pertenencia social, integración social y de confianza en los demás al interior de la organización.

La correlación de la inteligencia emocional y confianza es de 0.62 positiva media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, lo que permite afirmar que mientras mayor es la habilidad de percibir, comprender y regular los estados emocionales en los trabajadores, mayor será su nivel de confianza y libertad para comunicarse abiertamente con sus superiores, lo que permite tratar y resolver temas sensibles o personales sin que representen un impedimento o limitación para el desempeño de sus funciones.

Así mismo la correlación de Pearson encontrada entre Inteligencia Emocional e Innovación es de 0.61 positiva media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, establece que mientras mayor es la habilidad de percibir, comprender y regular los estados emocionales en los participantes, mayor es la capacidad para asumir riesgos, ser creativo y desempeñarse con éxito en diferentes áreas de trabajo.

De igual forma el índice de correlación de Pearson encontrado entre Inteligencia Emocional y Presión es de 0.60 positiva media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que mientras mayor habilidad de percibir, comprender y regular los estados emocionales, mayor

percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea, esta podría darse posiblemente por los nuevos objetivos trazados por la empresa para aumentar la productividad,

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de Inteligencia Emocional y la dimensión Reconocimiento 0.65 positiva moderada, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, permite afirmar que mientras mayor es la habilidad de percibir, comprender y regular los estados emocionales, mayor la percepción de recompensa que reciben los empleados por su contribución a la empresa,

La correlación de Pearson encontrado entre Inteligencia Emocional y Equidad es de 0.64 positiva, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que mientras mayor habilidad de percibir, comprender y regular los estados emocionales, mayor percepción que los empleados tienen acerca de si existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.

En cuanto a la correlación de Clima Organizacional con las dimensiones de la variable de Inteligencia Emocional se establece que el índice de correlación de Pearson encontrado entre Clima Organizacional y Regulación Emocional es de 0.62 positiva moderada, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, lo que permite determinar que mientras mayor es la percepción acerca de la autonomía, cohesión, confianza, presión, reconocimiento, equidad e innovación de un ambiente laboral, mejor será la capacidad de emitir conductas que impliquen expresar las emociones que se desean.

Así mismo el índice de correlación de Pearson encontrado entre Clima Organizacional y Percepción Emocional es de 0.61 positiva media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que mientras mayor percepción acerca la autonomía, cohesión, confianza, presión, reconocimiento, equidad e innovación de un ambiente laboral, mayor capacidad de sentir y prestar atención a los sentimientos de forma adecuada.

El índice de correlación de Pearson encontrado entre Clima Organizacional y Comprensión Emocional es de 0.60 positiva media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, lo que permite establecer que mientras mayor es la percepción del empleado acerca la autonomía, cohesión, confianza, presión, reconocimiento, equidad e innovación de un ambiente laboral, mejor es la percepción, comprensión e interpretación de los estados emocionales en los trabajadores.

En cuanto a los objetivos específicos se pudo identificar que en la dimensión de Percepción Emocional se destaca que el 51% (21s) presentaron un nivel “Adecuado” y 49% (20s), un nivel “Excelente”, lo que permite entender que los participantes tienen una adecuada percepción de sus emociones, es decir, tienen una Buena capacidad de sentir y expresar sentimientos.

En la dimensión de Comprensión Emocional y de acuerdo a los resultados obtenidos el 46% (19s) de los participantes presentaron un nivel “Adecuado”, así mismo el 41% (17s) mostraron un nivel “Excelente”, lo que significa que desarrollaron una adecuada y excelente comprensión de los estados Emocionales, es decir saben qué es lo que la persona está sintiendo en un momento o circunstancia determinada, no obstante el 12% (5s) de los sujetos obtuvieron un nivel de “Poco”, lo cual conlleva a que estos deben mejorar su comprensión de los estados emocionales.

En cuanto a la dimensión Regulación emocional, de acuerdo con los resultados obtenidos el 51% (21s) de los participantes presentaron un nivel “Adecuado” y 49% (20s), un nivel “Excelente”. Por lo tanto, se puede afirmar que los sujetos de la presente investigación presentan una apropiada habilidad para regular sus emociones, lo que indica que una mayoría están abiertos a los sentimientos tanto positivos como negativos y por tanto pueden emplear el razonamiento en la utilización de las emociones propias y de los otros, mediante el control de las emociones negativas y la focalización en las emociones placenteras, y minimizar las emociones que son consideradas negativas, logrando así mantener por más tiempo las emociones que son positivas en su repertorio emocional.

De entre las tres dimensiones la menor es Comprensión Emocional, en la cual se podría trabajar para que estas encuentren un equilibrio, las otras dos como Percepción Emocional y Regulación Emocional superan el 50% de los sujetos evaluados.

El clima organizacional en los trabajadores del Hotel “Casa Grande” se encuentra en un nivel de bueno con un 63% (26s) y riesgo con 22%(9s) y muy bueno 15% (6s) cabe resaltar que este resultado no es definido por el buen relacionamiento, ni siquiera por la presión laboral, sino por la suma de todas las dimensiones. Las cuales son regidas ante todo por la confianza profesional en las habilidades de sus compañeros y el inmediato superior. Cuando existe un buen nivel de compromiso en las metas organizacionales, las personas por si solas empezaran a trabajar por el bien de la organización generando un ambiente de equilibrio laboral. Los resultados de clima organizacional no destacan homogeneidad en todas las dimensiones y esto no es negativo, ya que debe existir un equilibrio, en la dimensión presión destaca que se debe tomar en cuenta el ambiente de trabajo, en la cual esta dimensión debe disminuir para conservar un buen clima organizacional.

5.2.Recomendaciones

En función a los resultados encontrados con este estudio se sugiere:

Considerar que la medición realizada de las variables inteligencia Emocional y clima organizacional no sólo debe ser asumida con fines informativos; sino también debe tomarse en cuenta que los resultados podrían ser útiles para establecer acciones futuras que vayan en pro del mejoramiento del ambiente laboral; por otro lado, se recomienda realizar otras investigaciones que puedan complementar a este estudio, con la finalidad de conocer más sobre este tipo de organizaciones, así como también sobre los aspectos que forman parte de la dinámica relacional de los trabajadores en este ámbito.

La inteligencia emocional permite que el individuo sea capaz de desenvolverse de manera óptima en distintos ámbitos de su vida, más aún en el ámbito laboral, ya que este indicador es indispensable por el aporte que realiza al interior de cualquier organización,

ya que de este factor depende que el trabajador se sienta competente, productivo e innovador en el ejercicio de sus actividades laborales.

Debido a la importancia de esta variable, se recomienda fortalecerla a partir programas psicoeducativos que aporten y mejoren cada una de las dimensiones, así mismo se propone considerar la aplicación del programa (PINEP)-Inteligencia Plena Aplicando Mindfulness para Regular Emociones, creado por: Ramos, Recondo & Enríquez, (2012), ha sido elaborado con la intención de desarrollar la Inteligencia Emocional haciendo uso de la herramienta Mindfulness. Este programa permite que los participantes puedan tomar contacto con sus emociones, generando con ello una actitud abierta, flexible compasiva y sin juicio, por lo que se podría convertir en una herramienta adecuada para la gestión emocional. Su práctica permite que las personas puedan afrontar situaciones emocionales abordándolas con atención plena.

Los creadores de este programa encontraron que un entrenamiento combinado en Inteligencia Emocional y mindfulness produce cambios en ocho sesiones, a partir de las cuales se logra el aprendizaje y gestión emocional, lo que fortalece el desarrollo de la Inteligencia Emocional, independientemente del nivel en el que se encuentra el individuo.

Es necesario e importante que se evalúe el clima organizacional de cada unidad de trabajo, cada cierto tiempo, para mejorar y fortalecer aspectos que atingen al mismo.

Se sugiere además considerar la posibilidad de incrementar el área de Gestión del talento humano para una nueva visión integral con el fin de optimizar las relaciones entre los trabajadores y la empresa, ya que uno de los principales objetivos de la gestión o administración de talento humano es crear un equilibrio entre los objetivos individuales de los empleados y los de la organización. Así también mejorará las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas, lo que servirá para fortalecer todas dimensiones (Cohesión, Reconocimiento, Equidad, Confianza, Presión, Innovación).

BIBLIOGRAFIA.

- Álvarez, B., (2009). El Concepto De Innovación. España: UNSB
- Arredondo, B., (2008). Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el Personal del Hospital Félix Mayorca Soto. Lima: Perú
- Alpert, Harry (1986) Durkheim. México: FCE
- Auza, M., (2010). Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico de Estudiantes de tercero de Secundaria del Complejo Educativo Integral Luz y Verdad de la ciudad de Cochabamba. (Tesis De Grado). Bolivia: UMSA.
- Barba, C., (2011). Revisión Teórica del concepto de Cohesión Social: Hacia una Perspectiva Normativa para América Latina. Argentina: CLACSO
- Barroso, P., (2004). Dimensiones del Clima Organizacional. Caracas: Venezuela
- Bisquerra, R., (2008). Educación Emocional y Bienestar, (6ª ed.). España.
- Blun y Naylor (1968). La Psicología Industrial Organizacional: Madrid
- Carron, (1982). La relación entre las conductas de entrenamiento percibidas y cohesión grupal en los equipos de futbol de la escuela secundaria: Revista Digital - Buenos Aires
- Centro Empresarial Gastronómico Hotelero (2010), Breve Historia De La Industria Hotelera. México: Recuperado de Cegaho@Cegaho.Com.Mx)
- Cooper y Sawaf (2004). Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral En Las Instituciones De Educación Superior Publicas: Venezuela.
- Chiavenato I., (2009). Gestión del Talento Humano. México: Mc Graw Hill.
- Chiang, M., M., (2006). Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones públicas. Adaptación Y Ampliación De Un Instrumento Chile: Universidad del Bio-Bio.
- Dessler, (1976). *Clima organizacional y su diagnóstico*: Una aproximación conceptual. Colombia
- Festinger, Schacker y Back (1950). Tentativa de conceptualización de la cohesión: aplicación al baloncesto (Vol. 1). España: Revista Latinoamericana de psicología del ejercicio y el Deporte.

- Fernández, B., P y Extremera N., (2004). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. Zaragoza España: Revista Interuniversitaria De Formación Del Profesorado.
- Fulquez, S., C., (2010). La inteligencia emocional y el ajuste psicológico: Un estudio Transcultural. (Tesis Doctoral). Barcelona: de: http://www.Tesisenred.Net/Bitstream/Handle/10803/9284/Tesis_Sandra_Carina_Fulquez_Castro_Parte_1 .
- Gabel Shemueli, 2005, Estres laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demograficos y ocupaciones. Revista venezolana de gerencia, vol.17
- García, M., (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Colombia: Universidad del Valle Sede San Fernando.
- Goleman, D. (1998). Inteligencia Emocional. España: Kairós.
- Goleman, D. (1995). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. España: Kairós.
- Goleman, D. (1999). Aptitudes emocionales que inciden en el aprendizaje Organizacional. España: Kairós.
- Goleman, D., (2002). La inteligencia emocional. España: Kairós: Printing Books.
- Goncalves, A., (2000). Fundamentos del clima organizacional. Habana Cuba: Sociedad latinoamericana para la calidad. Recuperado de: <Http://Www.Geocities.Ws/Janethqr/Liderazgo/130.Html>
- Graña J., L., y Rodríguez M., J. (2010). Programa central de tratamiento educativo y terapéutico para menores infractores. Madrid: Universidad Complutense De Madrid. Facultad de Psicología.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ª. Ed). México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Instituto Nacional de Estadística (2017). Estadísticas Hoteleras. Bolivia.
- Castel, J., (2016) Datos de la cámara boliviana. La Paz: Cámara Boliviana de Hotelería.
- Kolb, D., Rubin, I. y McIntyre, J. (2001) Psicología de las Organizaciones. México: Prentice Hall.

- Lockward, A., (2011). El rol de la confianza en las organizaciones a través de los distintos enfoques o pensamientos de la administración. República Dominicana: Ciencia y Sociedad
- López, G., (2010). La confianza elemento dinamizador del éxito organizacional y empresarial en la perspectiva teórica del paradigma ecológico. Colombia: USC
- Machicado y cols., (2004). La empleabilidad producida a partir de la actividad turística. Bolivia.
- Maturana, H., (1999). El árbol del conocimiento. Santiago de Chile
- Mestres, S., (1999). Técnicas de gestión y dirección hotelera (2ª. ed). Barcelona: 2ª Ed., Barcelona, P. 1.
- Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones, El Sector Hotelero: Perú : 1983
- Muchinsky, P., (2002). Psicología aplicada al trabajo. (6a. ed.) México Editorial Thomson Learning, 6ª Edición. Pag. 31-35.
- Musa Alhasan, S.M. Y Sanchis Palacio, J.R. (1993): "La Determinación De Los Precios De Alojamiento En La Industria Hotelera" Estudios Turísticos. Instituto De Estudios Turísticos D.G. De Política Turística, N°117, Pp. 49 A 60. Esta Cita Corresponde a La P. 49.
- Nava, 2006, Inteligencia Emocional Y Su Influencia En El Clima Organizacional En Los Niveles Gerenciales Medios De Las Pymes.
- Núñez Partido, 2008 Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Organizaciones Del Sector Estatal (Instituciones Publicas Desarrollo Y Adaptación Y Validación De Instrumentos)
- Organización Mundial Del Turismo (Omt), Panorama Del Turismo Internacional, Informe Anual 2009,
- Pelaes, León Oswaldo Clemente (2010) Relación Entre El Clima Organizacional Y La Satisfacción Del Cliente. Lima-Perú. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Facultad De Ciencias Administrativas.
- Perea, Carolina (2013). Gestión Del Reconocimiento, Colombia: Newfield
- Pérez 2004: Complejidad Y Creatividad En Las Organizaciones. P. (65) La Habana Cuba.

- Pritchard, Dunnette Y Jorgensen (1972) Teoría De La Equidad España.
- Quispe Antonio, Yandira (2018). Motivación Y Clima Organizacional En La Dirección De Administración Territorial Y Catastral Del Gamlp, Tesis De Grado. Bolivia: Universidad Mayor De San Andrés.
- Ramirez, Karina (2014). Sistema De Reconocimiento Para Alcanzar Los Objetivos Claves De Una Empresa, Ecuador: Utq
- Rodriguez, Guillermo (2013). La Presión Laboral Como Factor Estresor En El Entorno Laboral Publicitario, Colombia: Ujtl.
- Rajeli Gabel Shemueli (2005) Inteligencia Emocional
- Ramos, N., Recondo, O. & Enríquez, H. (2012). Practica la Inteligencia Emocional Plena. Barcelona: Kairós.
- Ruiz F. (2002). (P.23) Influencia Del Liderazgo Sobre El Clima Organizacional.
- Salovey Y Mayer (1990), Digna Lidia Arredondo Baquerizo; Inteligencia Emocional Y Clima Organizacional En El Personal Del Hospital "Félix Mayorca Soto"2008
- Sandoval, María Del Carmen (2005). Concepto Y Dimensiones Del Clima Organizacional. México: Asociación Mexicana De Estudios Del Caribe.
- Sosa, C. Manuel (2008). Escala Autoinformada De Inteligencia Emocional (Eaie) Validación De La Escala De Inteligencia Emocional Autoinformada, Tesis De Doctorado Universidad Complutense De Madrid. Disponible En: [Http://Eprints.Ucm.Es/8685/1/T30581.Pdf](http://Eprints.Ucm.Es/8685/1/T30581.Pdf).
- Schein, Edgar (1982). Psicología De La Organización. México: Prentice Hall
- Spinelli Y Canavos, 2000). Relación Entre Satisfacion De Empleados Y Satisfacción De Huéspedes.
- Vasquez De La Torre, Et. Al. (2007) La Satisfacción Laboral En Empresas Hoteleras, Apuntes Metodológicos. Redalyc. Argentina
- Organización Mundial Del Turismo OMT, Panorama Del Turismo Internacional, Informe Anual 2009)

ANEXOS

EMPRESA HOTELERA “CASA GRANDE”

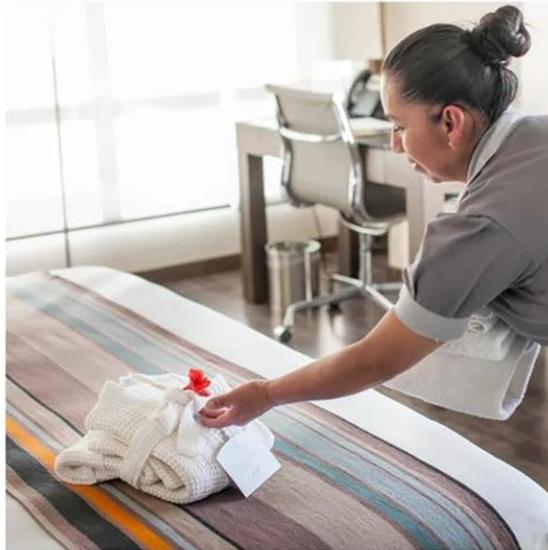


Estructura De La Sucursal 1 “Casa Grande”



Trabajadores de la Empresa Hotelera “Casa Grande” de la ciudad de La Paz.

PUBLICIDAD DE LA EMPRESA HOTELERA “CASA GRANDE”



PRONTO VOLVEREMOS A COMPARTIR MARAVILLOSAS EXPERIENCIAS
LLENAS DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES JUNTO A USTEDES.
LOS ESTAMOS ESPERANDO CON ILUSIÓN.



EN CASA GRANDE HOTELES ESTAMOS CONVENCIDOS QUE
LA ÚNICA MANERA DE ENFRENTAR ESTA SITUACIÓN,
ES HACERLO JUNTOS.



Inventario de Inteligencia Emocional´-TMMS- 24 (Fernández- Berrocal, Extremera y Ramos, 2004) TMMS-24

INSTRUCCIONES:

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

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

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

1.	Presto mucha atención a los sentimientos de los demás (culpa, vergüenza)	1	2	3	4	5
2.	Me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Dedico tiempo a pensar en mis emociones (tristeza, ira, felicidad)	1	2	3	4	5
4.	Pienso que vale la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a lo que pienso.	1	2	3	4	5
6.	Siempre pienso en mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5
7.	Siempre pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	Me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento (enojado, con culpa)	1	2	3	4	5
15.	Puedo decir cuáles son mis emociones. (tristeza, ira, alegría)	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a entender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, siempre soy optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en cosas agradables de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Trato de calmarme cuando las cosas se vuelven complicadas.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enojado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrará frases relacionadas con su clima organizacional y su percepción acerca de su trabajo. Por favor, lea cada frase con atención y marque aquella opción que exprese su opinión. Su punto de vista es muy importante para conocer la opinión que existe sobre el funcionamiento de la unidad organizacional y poder tomar decisiones de mejora. Por favor, conteste con atención y sinceramente.

CLIMA ORGANIZACIONAL	Muy de acuerdo	De acuerdo	Me es indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. En mi unidad de trabajo hay un ambiente amigable.					
2. Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas de mi área/unidad organizacional.					
3. Tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.					
4. El buen rendimiento de mis compañeros de trabajo me estimula a mejorar mi desempeño.					
5. Pertenezco a un equipo de trabajo que se complementa entre sí.					
6. Puedo confiar en que mis compañeros me respaldarán cuando siento que algo no es justo conmigo.					
7. Confío en el desempeño profesional de mis compañeros de trabajo					
8. Mi jefe/a es una persona con quien se puede hablar abiertamente sobre problemas en el trabajo.					
9. Se puede hablar abiertamente con mis compañeros de trabajo.					
10. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
11. Mi área/unidad organizacional es un lugar relajado para trabajar.					
12. En mi unidad de trabajo predomina la desorganización					
13. Me dan instructivos de trabajo para cumplirlos de inmediato, sin considerar el trabajo que estoy realizando.					
14. Muchos de los trabajadores de mi área/unidad organizacional en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.					
15. Podemos contar con una felicitación cuando realizamos un buen trabajo.					
16. La única vez que se habla sobre nuestro rendimiento es cuando hemos cometido errores.					
17. Mis compañeros de trabajo reconocen los logros laborales de los compañeros que se destacan.					
18. En mi unidad puedo sugerir mis iniciativas porque existe la tolerancia al error.					
19. Contamos con un trato justo por parte de mi jefe/a.					
20. Los objetivos que fija mi jefe/a para el trabajo de cada uno son razonables.					
21. Mi jefe/a se concentra en encontrar al culpable y no en la solución del problema.					
22. Mi jefe/a no tiene favoritos.					
23. Mi jefe/a nos anima a mejorar las formas de hacer las cosas.					
24. Mis compañeros aceptan con facilidad los cambios que se propongan al método de trabajo.					
25. Entre los compañeros de trabajo de mi área/unidad organizacional se "valora" cuando uno de nosotros propone proyectos o actividades innovadoras.					

INSTRUCTIVO DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Presentación – consigna

Al aplicar el cuestionario se debe aclarar que la información obtenida es sólo para análisis en busca de mejorar el ambiente laboral, sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima y en ningún momento se identificará qué dijo cada participante.

Metodología a utilizar

La encuesta está conformada por 28 afirmaciones, las cuales te preguntan acerca de la percepción del ambiente laboral por el trabajador, cada pregunta debe ser contestada en base a la escala de Likert.

ESCALA DE LIKERT

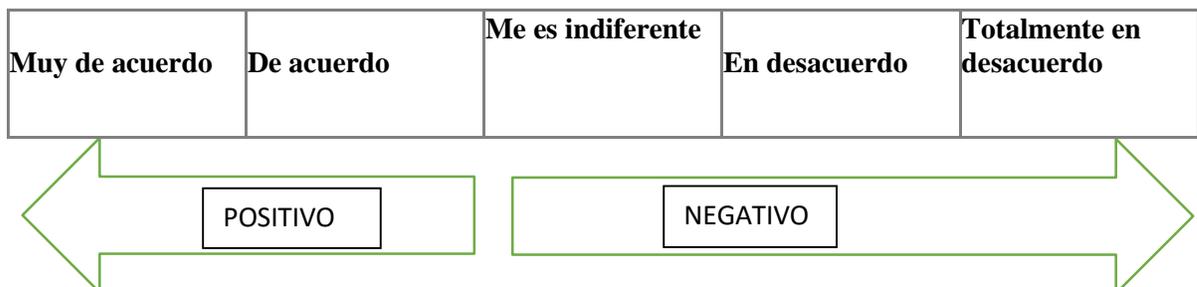
Se utiliza para medir las actitudes de los encuestados preguntándoles en qué medida están de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación correspondiente.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Me es indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
----------------	------------	-------------------	---------------	--------------------------

Por lo tanto, la persona deberá leer las preguntas y marcar la opción con la que más esté de acuerdo, solo deberá marcar una opción por pregunta, siendo lo más sincero en su respuesta.

Análisis de resultados. -

Una vez contestado todo el cuestionario se debe hacer el vaciado de datos en una base de datos ya sea SPSS, la cual debe seguir la siguiente lógica



Al hacer ese tipo de análisis la forma de tabulación será como se ve en el siguiente cuadro

		valor	Recuento
1. En mi área/unidad de trabajo hay un ambiente amigable.	Totalmente en desacuerdo	Negativo	0
	En desacuerdo	Negativo	3
	Me es indiferente	Negativo	7
	De acuerdo	Positivo	14
	Muy de acuerdo	Positivo	8
Negativo		10	
Positivo		22	
Total		32	

De esta tabulación simplemente se deben sacar porcentajes obviamente tomando en cuenta la cantidad de personas encuestadas y esta es la tabla normalización en la cual se deben ubicar los resultados e interpretar los resultados obtenidos.

TABLA DE NORMALIZACION

CLIMA ORGANIZACIONAL	CRÍTICO	0 - 25%	Clima organizacional en crisis o con serios conflictos.
	RIESGO	26% - 50%	Clima organizacional con tendencia para la aparición de conflictos.
	BUENO	51% - 75%	Clima organizacional que denota suficiencia, pero que no satisface las necesidades que demanda la unidad organizacional.
	MUY BUENO	76% - 100%	Clima organizacional con alto grado de organización que generan satisfacción y motivación.