

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

Proyecto de Investigación, Previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial

TEMA:

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA PASTEURIZADORA EL RANCHITO CIA. LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”

AUTOR: Lisseth Estefanía Vaca Jiménez

TUTOR: Lic. Ximena Cumandá Miranda López, Mg.

AMBATO – ECUADOR

2017

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Lic. Ximena Cumandá Miranda López, Mg. con c.c. 1802288900, en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA PASTEURIZADORA EL RANCHITO CIA. LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”** desarrollado por el estudiante: Lisseth Estefanía Vaca Jiménez, estudiante de la carrera de **PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**, de la **FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; por lo cual autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión Calificadora designada por el H. Consejo Directivo.


.....
Lic. Ximena Cumandá Miranda López, Mg.
c.c.1802288900

TUTORA

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación.

En tal virtud declara que el contenido, ideas, opiniones, comentarios, conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto son de exclusiva responsabilidad del autor.



.....
Lisseth Estefanía Vaca Jiménez

c.c.0503690620

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Lisseth Estefanía Vaca Jiménez, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Proyecto de Investigación sobre el tema: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA PASTEURIZADORA EL RANCHITO CIA. LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



.....
Lisseth Estefanía Vaca Jiménez

c.c.0503690620

AUTOR

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

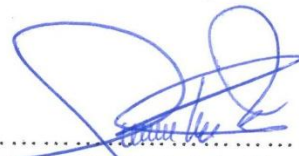
La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA PASTEURIZADORA EL RANCHITO CIA. LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAX”**, presentado por el Srta. Lisseth Estefanía Vaca Jiménez egresada de la Carrera **PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**; Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



.....
Ing. Mg. Ricardo Morales Fiallos
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....
Lic. Mg. María Gabriela Romero
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico todo mi trabajo de Tesis y esfuerzo a Dios quien ha sido un eje primordial y me ha guiado en momentos difíciles, la fe entregada a él ha sido formidable por lo cual me ha encaminado en cumplir mis metas y objetivos en toda mi vida.

Con mucho amor a mis padres: Orlando Vaca y Anita Jiménez y mi hermana: Alison Vaca, mis abuelitos, mis tíos, primos, amigos quienes han sido un pilar fundamental en mi vida, crianza mi hogar donde e forjado mi educación, valores, costumbres, que me han servido de mucho para poder sobresalir en cada una de las etapas de vida y en mis estudios.

A una persona muy especial quien me ayudado y ha sido mi respaldo ante todo, mi mejor amigo, con mucho amor a mi compañero de vida William Pozo.

A mis Docentes de cada uno de los periodos, por aportar con sus conocimientos en mi educación y experiencias compartidas en toda la vida estudiantil, que sirvió de ejemplo para mi superación y el logro de metas.

Lisseth Estefanía Vaca Jiménez

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios en primer lugar por haberme permitido llegar a este mundo, darme la vida, saber que el tiempo de dios es perfecto y sus planes son maravillosos, y que cualquier obstáculo presente sirve para enseñarnos hacer más fuertes gracias por bendecirme y dirigirme en cumplir mis sueños, anhelos.

A mis Padres por ser mis guías, por encaminarme con buenos propósitos en toda mi vida, por su amor incondicional, enseñanzas, cariño, su apoyo moral y económico, ya que sin todas estas virtudes no hubiera podido lograr mis metas y objetivos, al ser mis padres un gran ejemplo en mi vida al nunca hacerme faltar nada y ahora empiezan a cosechar todo su esfuerzo en mí, que se sientan orgullosos que nunca los defraudare, agradezco a dios por ubicarme en esta gran familia.

Con mucho amor mi hermana Alison, quien ha sido un impulso más en vida, esforzándome cada día para ser su ejemplo a seguir en un futuro.

A la Universidad Técnica de Ambato y en particular a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, a la Carrera de Psicología Industrial, donde mis maestros inculcaron sabiduría y conocimientos necesarios para llegar a ser una gran profesional

A la Lcda. Ximena Miranda, Mg; tutora de mi trabajo de investigación, al mostrar paciencia y la entrega de su tiempo continuo en la enseñanza impartida en cada momento, por ayudarme a culminar mi proyecto de investigación.

De manera especial agradezco a la empresa Pasteurizadora el Ranchito CIA. LTDA, a sus propietarios quienes me brindaron total confianza y me abrieron sus puertas para la realización de mi investigación.

Lisseth Estefanía Vaca Jiménez

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	I
Aprobación del Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación.....	II
Autoría del Trabajo de Graduación.....	III
Cesión de Derechos de Autor.....	IV
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	V
Dedicatoria	VI
Agradecimiento.....	VII
Resumen Ejecutivo.....	XIV
Abstract	XV
Introducción	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1. Tema De Investigación.....	3
1.2. Planteamiento Del Problema	3
1.2.1. Contextualización	3
1.2.3. Análisis Crítico	8
1.2.4. Prognosis.....	9
1.2.5. Formulación Del Problema.....	9
1.2.6. Preguntas Directrices	9
1.2.7. Delimitación Del Problema	10
1.3. Justificación.....	10
1.4. Objetivos.....	12
1.4.1. Objetivo General.....	12
1.4.2. Objetivos Específicos	12

CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes Investigativos	13
2.2. Fundamentación Filosófica	16
2.2.1. Fundamentación Epistemológica.....	17
2.2.2. Fundamentación Psicológica	17
2.3. Fundamentación Legal	17
2.4. Categorías Fundamentales.....	21
2.4. Categorías Fundamentales.....	24
2.4.1. Variable Independiente	24
2.4.2. Variable Dependiente	41
2.5. Hipótesis.....	57
2.6. Señalamiento De Variables	57
2.6.1. Variable Independiente	57
2.6.2. Variable Dependiente	57
CAPÍTULO III	58
METODOLOGÍA	58
3.1. Enfoque De La Investigación	58
3.2. Modalidad Básica De La Investigación.....	58
3.2.1. Investigación De Campo.....	58
3.2.2. Investigación Bibliográfica.....	58
3.3. Nivel O Tipo De Investigación.....	58
3.3.1. Investigación Exploratoria.....	58
3.3.2. Investigación Descriptiva	59
3.3.3. Investigación Correlacional	59
3.4. Población Y Muestra	59
3.4.1. Población.....	59
3.4.2. Muestra	59
3.5 Operacionalización De Variables.....	60
3.5.1 Variable Independiente-Inteligencia Emocional	60

3.5.2 Variable Dependiente-Clima Organizacional.....	61
3.6. Plan De Recolección De Información	62
3.7. Procesamiento Y Análisis.....	63
CAPÍTULO IV	64
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	64
4.1. Análisis De Los Resultados	64
4.2. Interpretación De Datos.....	64
4.3 Verificación De Hipótesis	75
4.3.1 Descripción De Hipótesis	75
4.3.2 Definición Del Proceso Matemático.....	75
4.3.3 Nivel De Significación.....	76
4.3.4 Zona De Aceptación/Rechazo	76
CAPÍTULO V	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
5.1. Conclusiones.....	81
5.2. Recomendaciones	82
CAPÍTULO VI	84
ARTÍCULO ACADÉMICO	84
Resumen Ejecutivo.....	84
Bibliografía	97
Anexos.....	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de problemas _____	7
Gráfico 2: Categorías Fundamentales _____	21
Gráfico 3: Constelación de Ideas – Variable Independiente _____	22
Gráfico 4: Constelación de Ideas – Variable Dependiente _____	23
Gráfico 5: Iceberg de la Cultura Organizacional _____	46
Gráfico 6: Paciencia ante presiones laborales _____	65
Gráfico 7: Manejo de Emociones _____	66
Gráfico 8: Avergonzado cuando comete errores _____	67
Gráfico 9: Compromiso de las Actividades _____	68
Gráfico 10: Empatía _____	69
Gráfico 11: Relaciones Interpersonales _____	70
Gráfico 12: Comportamiento _____	71
Gráfico 13: Recursos Necesarios _____	72
Gráfico 14: Mediador Laboral _____	73
Gráfico 15: Conflicto entre Compañeros _____	74
Gráfico 16: Campana de Gauss _____	80

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Dimensiones de la Inteligencia Emocional _____	28
Cuadro 2: Características Inteligencias Múltiples _____	35
Cuadro 3: Operacionalización de Variables – Inteligencia Emocional _____	60
Cuadro 4: Operacionalización de Variables – Clima Organizacional _____	61
Cuadro 5: Recolección de la Información _____	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población y Muestra _____	59
Tabla 2: Respuesta pregunta 1 _____	65
Tabla 3: Respuesta pregunta 2 _____	66
Tabla 4: Respuesta pregunta 3 _____	67
Tabla 5: Respuesta pregunta 4 _____	68
Tabla 6: Respuesta pregunta 5 _____	69
Tabla 7: Respuesta pregunta 6 _____	70
Tabla 8: Respuesta pregunta 7 _____	71
Tabla 9: Respuesta pregunta 8 _____	72
Tabla 10: Respuesta pregunta 9 _____	73
Tabla 11: Respuesta pregunta 10 _____	74
Tabla 12: Nivel de Significación _____	76
Tabla 13: Distribución del Chi Cuadrado _____	77
Tabla 14: Frecuencia Observada _____	78
Tabla 15: Frecuencia Esperada _____	78
Tabla 16: Calculo del Chi cuadrado (X^2) _____	79

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

TEMA: “La Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de la Pasteurizadora el Ranchito CIA. LTDA. del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi”

AUTOR: Lisseth Estefanía Vaca Jiménez

TUTORA: Lic. Ximena Cumandá Miranda López, Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo está enfocado en determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de la Pasteurizadora el Ranchito ubicada en el Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi. Se utilizó información valiosa de autores como: Goleman, Salovey & Mayer, los cuales dan a conocer modelos y teorías desde diferentes perspectivas, información sobre inteligencia emocional, importancia, competencias emocionales, habilidades emocionales, de igual forma los autores Likert, Litwin & Stringer, aportaron conocimiento de gran relevancia sobre clima organizacional. El método de investigación cuali-cuantitativo, para recabar información se aplicó un cuestionario de 10 preguntas cerradas a 95 colaboradores, conjuntamente se comprobó estadísticamente mediante el método del Chi Cuadrado. Se pudo corroborar que la Inteligencia emocional es importante en un lugar de trabajo y que influye directamente con el clima organizacional, el manejo de las emociones y la aplicación de habilidades emocionales son fundamentales para que no se deterioren las relaciones interpersonales, comunicación asertiva, ni afecte la producción, y por lo tanto no se deteriore el ambiente de trabajo.

Palabras Claves: Inteligencia Emocional, Clima Organizacional, Competencias Emocionales, Comportamientos, Comunicación, Relaciones Interpersonales.

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

THEME: "Emotional Intelligence in the Organizational Climate of Pasteurizadora el Ranchito CIA. LTDA. Of Canton Salcedo, Province of Cotopaxi"

AUTHOR: Lisseth Estefanía Vaca Jiménez

TUTOR: Lic. Ximena Cumandá Miranda López, Mg.

ABSTRACT

The present research work is focused on determining the incidence of Emotional Intelligence in the Organizational Climate of Pasteurizadora el Ranchito, it is located in Salcedo city, Cotopaxi province. The researcher used valuable information from authors such as Goleman, Salovey & Mayer, who provided models and theories from different perspectives, information about emotional intelligence, importance, emotional competences, emotional abilities, similarly, the authors Likert, Litwin & Stringer contributed knowledge of great relevance on organizational climate. The qualitative-quantitative research method were used also, in order to collect information was applied a questionnaire of 10 closed questions to 95 collaborators, this process was jointly checked statistically by the method of Chi Square. It was possible to corroborate that Emotional Intelligence is important in a workplace and that directly influences the organizational climate, the handling of emotions and the application of emotional abilities are fundamental in order to avoid to deteriorate the interpersonal relationships, assertive communication, even do not affect the production, and therefore, the process will not deteriorate the working environment.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Climate, Emotional Competences, Behaviors, Communication, Interpersonal Relationships.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación realizado en la empresa, Pasteurizadora el Ranchito, está enfocado en la incidencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional, en la actualidad está cobrando gran relevancia el presente estudio, debido que el conocer las emociones y sentimientos de las personas es primordial, a su vez comportamientos, conductas; en la organización se pudo observar en las diferentes actividades desempeñadas diariamente por los colaboradores que poseen un bajo dominio de sus emociones y perdiendo el control con facilidad, ocurriendo inconvenientes en las diferentes áreas de trabajo y por ende se deteriora el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, comunicación, empatía.

Por tal razón se ha visto la necesidad, de realizar este tipo de indagación con el fin de analizar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores y diagnosticar el clima organizacional existente en la organización.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA. En este capítulo encontramos, el tema de investigación, la contextualización dividida en diferentes niveles: macro-meso-micro, el análisis crítico que se desarrolla de las causas y efectos, enfocándose en la problemática hacia el futuro, concluyendo finalmente con la justificación de la investigación y se determina los objetivos tanto generales y específicos.

CAPÍTULO II EL MARCO TEÓRICO. En este capítulo se detalla investigaciones previas que aportaran al comprender el tema a investigar, se establecen los fundamentos filosóficos, definiendo el enfoque de la investigación y la normativa legal, se desarrolló las categorías fundamentales y constelación de ideas, para finalizar con la hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. En este capítulo se establece con el enfoque que se trabajara en la investigación,

conjuntamente con las diferentes modalidades y el nivel o tipo de análisis que se efectuara. Se detalla la población de estudio, la operacionalización de las variables de investigación y se determina las técnicas e instrumentos que servirán para la recolección de información.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. En este capítulo permite analizar e interpretar el problema mediante la información recopilada a través de la encuesta aplicada a los colaboradores, y la elaboración de gráficos estadísticos. De igual forma permitiendo corroborar la hipótesis planteada en el capítulo II.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. En este capítulo se describe las conclusiones a las que se ha llegado a lo largo de la investigación, y recomendaciones que contribuyan a la mejora continua de la organización, todo ello realizado a través del análisis e interpretación de las encuestas aplicadas en el la empresa Pasteurizadora el Ranchito .

CAPÍTULO VI ARTÍCULO CIENTÍFICO. Está compuesto por el resumen ejecutivo, el abstract, la introducción en la que se utiliza las conclusiones de indagaciones similares, la problemática, la justificación, el objetivo general y el modelo teórico utilizado para guiar la investigación. De igual forma, se detalla la metodología que contiene las modalidades y los niveles de investigación, el establecimiento de la población, y el método estadístico para la comprobación de la hipótesis. Se compara el modelo teórico con los resultados estadísticos para elaborar el análisis y discusión de resultados y para concluir se establecen las conclusiones.

Terminaremos con la bibliografía y anexos de todo el trabajo de investigación realizado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema de Investigación

“La Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda. del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi”.

1.2. Planteamiento del Problema

El bajo nivel de Inteligencia Emocional incide en el Clima Organizacional de la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda. del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi”.

1.2.1. Contextualización

En **Chile** han abordado varios estudios haciendo trascendencia y tomando como un punto clave en los colaboradores y a su vez la importancia que ellos dan a su trabajo por ello, se han enfocado en la satisfacción laboral y vital, en esta indagación se trata sobre los docentes, en su área de trabajo y ante diferentes circunstancias que deben afrontar en sus actividades, para ello se han basado en un programa de psicología positiva e inteligencia emocional, para tratar diversos problemas, que se han suscitado realizando diversas investigaciones con la ayuda de” La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura” (UNESCO), y a su vez con el Colegio de profesores de Chile, los diferentes estudios importantes sobre el bienestar subjetivo de los trabajadores, realizaron evaluaciones y obteniendo como resultados, que el estrés(42%),

depresión(26%), gastritis(35%), colon irritable(44%) afectando y han generado un desequilibrio social, fisiológico, psicológico, en cada uno de los docentes ya que esto influye en la manera que ellos acuden a trabajar, pero mediante los estudios se ha promovido una concepción más positiva de la especie humana, creando un programa de intervención basado en el control de las emociones que ayudara a mejorar el autoestima.

Conjuntamente la psicología positiva y la inteligencia emocional aportaran a mejorar la calidad de vida y a su vez promover una salud mental positiva, de esta manera toma en cuenta las virtudes y fortalezas de cada ser humano, esto contribuye al manejo correcto de las emociones y fomentan un pensamiento positivo, crecimiento personal, experimentar sensaciones adecuadas, esto ayuda a tener un autocontrol determinado en un comportamiento diferente, aportando al individuo a sobrellevar con éxito diversas dificultades y adversidades venideras, por todo lo mencionado el programa ayudado a los docentes a que no se centren en pensamientos negativos que atacan a la personalidad, felicidad, enfermedades, de igual forma han aumentado la satisfacción laboral y vital de los colaboradores, mejorando la relaciones interpersonales, participan en actividades grupales, observando que si la personas siente emociones positivas generaran una mejor relación con el mundo. (Cuadra, 2010)

En el **Ecuador** un diario importante como lo es “El Universo” manifiesta que la inteligencia emocional tiene gran interés y es un fundamento clave para la vida profesional en un 80% en nuestro país, recalca el psicólogo clínico Enrico Bonfanti, la persona para empezar a utilizarla el control y manejo de las emociones debe como primer punto hacer conciencia sobre sus propias emociones, sensaciones, es decir aprender a identificarlas y saber utilizarlas en el momento apropiado, pero en instantes se hace visible la resistencia al cambios de las personas en no aceptar diferentes factores que ayudaran a la transformación, de esta manera menciona que mediante unas herramientas indispensables como: la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales,

ayudaran hacer un ser emocionalmente inteligente, factores preponderantes que benefician para reducir el estrés, trabajo bajo presión, mejorar el liderazgo.

El psicólogo Jorge Pazmiño manifiesta que 7.000.000 de personas trabajan en nuestro país y el 16.30% tiene información universitaria, la mayoría de personas alcanza hasta educación básica y media y en una mínima cantidad del 1.30% poseen postgrados, entonces haciendo referencia a la información menciona que la carrera profesional de algunas personas se ve devastado su camino en el momento que empiezan a laborar se suscitan conflictos que las personas no saben manejar, ya que , esto se ve reflejado en su comportamiento, conductas con las demás personas y en “la vida profesional triunfa el que sabe cómo manejar las situaciones emocionales”. Con la presencia de varios parámetros se ha desarrollado el uso del Coaching que un 20% de personas en el país lo han realizado que consiste en un asesoría a los individuos que van a afrontar un nuevo trabajo o a su vez se encuentra ya laborando para instruirse de una forma consiente a mejorar su perfil emocional, aprender a realizarse una autoobservación. (Pazmiño, 2015)

En la **Pasteurizadora El Ranchito**, se ha podido evidenciar que los trabajadores no poseen la capacidad para mantener su autocontrol, habilidades que se destacan para poder sobrellevar las emociones, que son importantes en la vida diaria; y se ha podido observar en un 50% el déficit en cada uno de los factores, que influyen en su conducta, comportamiento al no mostrarse como en realidad amerita en las diversas situaciones o por el desconocimientos de las diferentes dimensiones.

El capital humano es primordial ya que es el motor de diversas organizaciones, es por ello que hemos observado que los colaboradores se encuentre cómodos en su lugar de trabajo, satisfechos, y sepan utilizar adecuadamente sus emociones para que esto no genera varios inconvenientes y problemas que se suscitan en la organización, entre sus jefes, compañeros de trabajo, ya que el cumplimiento de las actividades a tiempo y un trabajo bien hecho genera una presión laboral por tantas molestias presentadas se ha generado un clima laboral inadecuado, en

donde los empleados no pueden desenvolverse de la manera más oportuna en las actividades que realiza a diario. Ante diversas situaciones se ha identificado todos los inconvenientes presentes con el fin de detener a tiempo para beneficio tanto de los colaboradores y por ende de la organización.

1.2.2. Árbol de Problemas

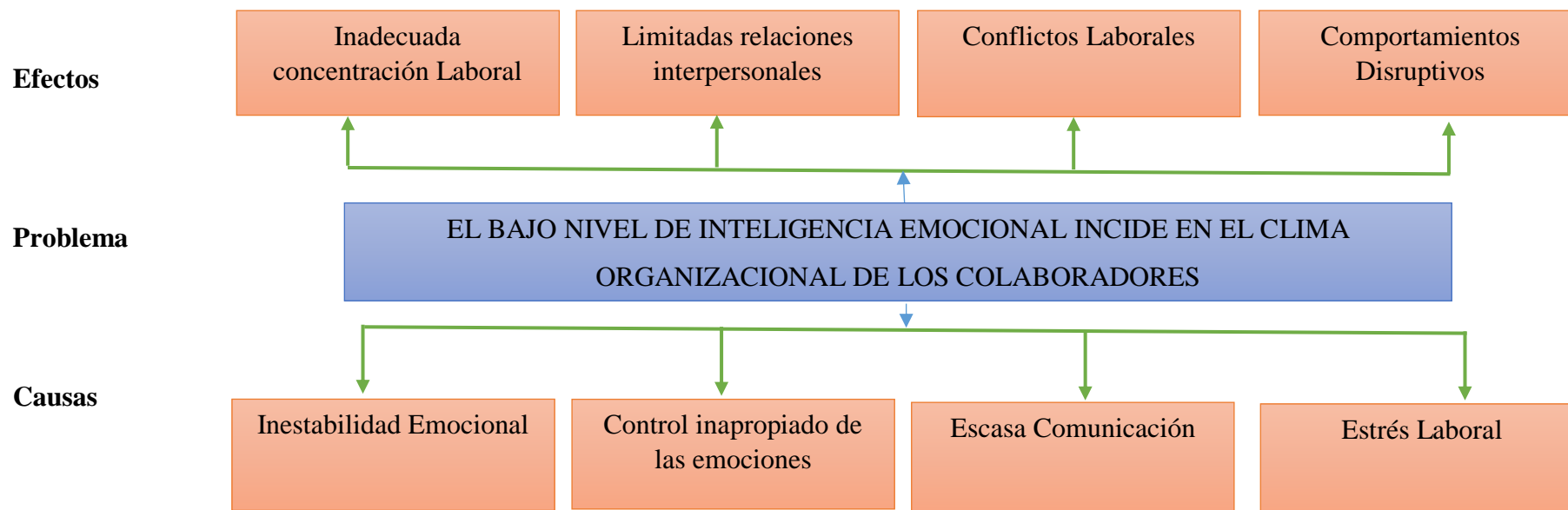


Gráfico 1: Árbol de problemas
Fuente: Pasteurizadora El Ranchito
Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

1.2.3. Análisis Crítico

Al evidenciar un bajo nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la Pasteurizadora el Ranchito, el desempeño laboral no es el más óptimo en las diversas actividades que realizan, por el desconocimiento de factores principales para obtener un buen dominio de la inteligencia emocional, han existido diferentes inconvenientes que han generado un inadecuado clima organizacional, constituyéndose en un factor nocivo al interior de la empresa.

Se puede observar una inestabilidad emocional cuando los colaboradores tienen varios problemas en su hogar, momentos antes de acercarse a su rutina de trabajo, el colaborador oculta sus verdaderas emociones, ya que no puede demostrar lo que realmente le están aconteciendo si no simplemente se dedica a realizar sus funciones, teniendo como consecuencia una inadecuada concentración laboral.

El control inapropiado de las emociones en el área de trabajo, ha provocado entre los compañeros diversos acontecimientos que impiden. Al no demostrar verdaderamente una conducta adecuada, por lo tanto se da lugar a malos entendidos, generando limitadas relaciones interpersonales.

Por otra parte en la Pasteurizadora el Ranchito, se ha podido evidenciar que la escasa comunicación ha traído varias repercusiones en los colaboradores, malos entendidos, de igual forma se han generados inconvenientes por no saber transmitir correctamente un mensaje produciendo distorsiones del mismo, todos estos inconvenientes han causado conflictos laborales.

También se ha identificado estrés laboral por parte de los colaboradores, por la presión laboral debido al trabajo que deben realizar referente a la ejecución correcta de actividades que dependen del desempeño del colaborador, pudiendo evidenciar en la elaboración, calidad del producto y en el cumplimiento de los pedidos, por todos estos elementos en los colaboradores ocasionando comportamientos disruptivos.

1.2.4. Prognosis

En la Pasteurizadora el Ranchito al no dar solución a la problemática vigente, sobre el bajo nivel de Inteligencia Emocional, deberán afrontar varias contrariedades ya que por el deterioro del Clima Organizacional, en los colaboradores, se generará ausentismo, renuncias, incumplimiento de actividades establecidas, baja productividad por la falta de personal y no habrá gente que desee trabajar por los diversos rumores que se especularán sobre la empresa. Las inversiones realizadas en referencia materia prima se perderá, ya que no existirán pedidos, por parte de clientes externos y las personas del país no desearan consumirlos.

Si los colaboradores sufrieron riesgos psicosociales, como: estrés, fatiga laboral, monotonía, trabajo bajo presión, problemas familiares, acoso laboral, se generarán conflictos legales, en los cuales si el colaborador ganaría el juicio por las diversas condiciones y problemáticas que la organización no brindó ayuda ni solución a problemas vigentes, la empresa podrá colapsar perdería su prestigio de ser una de las mejores Pasteurizadoras del país, dejaría de funcionar, y consecuentemente dejaría de prestar sus servicios a la sociedad.

1.2.5. Formulación del problema

¿De qué manera incide la inteligencia emocional en el clima organizacional de la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda. del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi?

1.2.6. Preguntas Directrices

- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de inteligencia emocional de los colaboradores de la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda. del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi?
- ¿Cuáles son los factores que han afectado el clima organizacional de los colaboradores Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda. del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi?

- ¿Cuáles son los hallazgos principales de la investigación respecto a la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda. del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi?

1.2.7. Delimitación del Problema

- **Del Contenido**

La investigación del problema se encuentra enmarcada en la siguiente delimitación que contiene:

Campo: Psicológico

Área: Organizacional

Aspecto: Inteligencia Emocional – Clima Organizacional

- **Delimitación Espacial**

El presente trabajo investigativo se desarrollara con los colaboradores de la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda. del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi con la siguiente ubicación:

Cantón: Salcedo

Provincia: Cotopaxi

- **Delimitación Temporal**

La investigación comprende el periodo, Octubre 2016 – Marzo 2017 en la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda. del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi.

1.3. Justificación

La presente investigación es de gran **importancia**, ya que permitirá identificar e indagar el nivel de inteligencia emocional, en cada uno de los colaboradores facilitando de esta manera que podamos analizar diversas situaciones que se pueden

presentar , aportando de nuevas técnicas para manejar las emociones esto ayudara a mejorar el trabajo en equipo a su vez las relaciones interpersonales, reaccionar de manera adecuada en el momento que lo amerita, la satisfacción total del colaborador para que esto no sea un factor determinante, en el clima laboral existente en la organización.

El tema es innovador y de gran **interés** porque en la empresa no se ha realizado este tipo de investigaciones; y ayudara a dar conocimiento a cada uno de las personas que forman parte de la organización teniendo en cuenta y haciendo hincapié que las personas somos un ente primordial, el talento humano generado por cada uno de los individuos, aportando al crecimiento de la empresa para que no sean factores que provoquen algún deterioro sino más bien ayuden al desarrollo organizacional.

Es **factible**, se ha podido contar con la autorización de los dueños de la empresa Pasteurizadora el Ranchito; además con los recursos financieros, materiales y humanos, además se puede trabajar en base a un problema que se está suscitando de igual forma, han sido un factor primordial y de motivación para continuar con el análisis y desarrollando el trabajo de investigación.

El **impacto social**, ya que con la información obtenida las autoridades podrán generar planes que potencialicen el desarrollo de la inteligencia emocional y los trabajadores tomen conciencia de sus emociones, los usuarios externos que denotaran el cambio, sus clientes y la los familiares de los colaboradores, porque el clima organizacional cambiara la inestabilidad emocional, estrés, comportamientos negativos, que generaban conflictos servirán de ayuda para que el colaborador se desempeñe de mejor manera en su vida personal, como laboral y los consumidores del producto se sentirán satisfechos .

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda., del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el nivel de Inteligencia Emocional presente en los colaboradores de la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda., del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi.
- Determinar los factores de clima laboral existente en la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda., del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi.
- Elaborar un Artículo académico en base a los resultados obtenidos en la investigación para de esta manera mejorar el clima organizacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Una vez revisado el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, bibliotecas del País, artículos científicos y del mundo, se ha podido evidenciar que no existen temas similares, pero se utilizará ciertas investigaciones, que están relacionadas a las variables de estudio a continuación detallaremos las siguientes:

TEMA: “La Inteligencia Emocional en el Clima Laboral del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo”

Autor: (Vargas, 2016)

Resumen Ejecutivo: La presente investigación se sustenta en base a criterios de autores como: Goleman, Bar On, Salovey & Mayer, quienes plantean el estudio de la inteligencia emocional a través de diferentes modelos y teorías Likert, Litwin & Stringer, para analizar a través de diversos enfoques las variables y dimensiones que revelan el clima organizacional.

Conclusiones:

- *Los trabajadores del Municipio de Pelileo tienen un bajo nivel de desarrollo de la inteligencia emocional, dado que el 44% de los trabajadores según la encuesta aplicad*
- *La inteligencia emocional guarda una relación directa en la determinación del clima laboral, por esta razón si la inteligencia emocional de los trabajadores no es óptima, el clima laboral se verá afectado, limitando el desempeño de los trabajadores y por ende la productividad de la organización.*

- *El clima laboral existente en el Municipio de Pelileo no es el más adecuado, puesto que para el 58% de los trabajadores acorde a la encuesta aplicada, no existen buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.(p.72)*

Comentario Personal: En la presente investigación muestra gran relevancia, diferentes teorías que son importantes para comprender desde los inicios de la inteligencia emocional, y las dimensiones que lo componen, para esto poder aplicar a los colaboradores y entender por se dan diferentes comportamientos en el lugar de trabajo y a su vez factores sobre el clima laboral que tiene relación con dos teorías planteadas que deben ser estudiadas adecuadamente, es importante a la investigación que fue realizada en el Municipio de Pelileo con el fin de mejorar el clima laboral y que de esta manera no impida el desarrollo personal organizacional.

TEMA: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en Las Instituciones de Educación Superior Públicas.

Autor: (Araujo & Leal, 2007)

Resumen Ejecutivo: La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Nivel Directivo, en las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado Trujillo, el estudio se encuentra sustentado teóricamente por Goleman (1995, 1996, 2000), Chiavenato (2002), Robbins (2004) y Benavides (2002). Se realiza dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transeccional correlacional – causal. La población es finita, se restringe a los individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores. Se diseñaron dos instrumentos, tipo escala Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas.

Conclusiones:

- *El nivel medio considera que la adaptabilidad del nivel directivo se caracteriza en algunos casos por no ser flexible para el manejo de los cambios, y con dificultad para superar los obstáculos y que poseen una motivación baja, caracterizada por presentar dificultades al momento de tomar iniciativa y no adaptarse a los contratiempos.*
- *Los directivos son personas poco conocedoras de lo que sienten los demás, son poco atentos presentan dificultad para cultivar la amistad entre ellos mismos y los demás.*
- *Los resultados obtenidos en las subdimensiones aptitud personal y aptitud social, no evidencian diferencias significativas en tal sentido la dimensión manejo de emociones, caracteriza al nivel directivo, como personas que desarrollan un adecuado manejo emocional (P.143).*

Comentario Personal: En la Universidad de Rafael Beloso de Chacín la investigación realizada, corroboro que el estudio intensivo y la implementación de Inteligencia Emocional en las organizaciones es de suma importancia ya que es un inversión a largo plazo que traerá consigo grandes beneficios, de este modo en la investigación se observó, que los docentes poseían un alto nivel de Inteligencia Emocional, habilidades necesarias para tener un buen desempeño en su trabajo adecuadas relaciones interpersonales, trabajo en equipo, manejo personal, confianza, que guía correctamente a la toma de decisiones, son circunstancias que se deben tomar en cuenta ya que el colaborador pasa la mayor parte de su vida en la empresa, valorando de esta manera el capital humano .

TEMA: Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones

Autor: (Cuadra & Veloso, 2007)

Resumen Ejecutivo: El liderazgo es uno de los temas que más interés suscita en el ámbito de la psicología social de las organizaciones, generando un cúmulo importante

de investigación. Dentro de los hallazgos relevantes que se encuentran en la literatura científica especializada, se tiene el impacto significativo que el liderazgo ejerce sobre variables asociadas a resultados organizacionales, como satisfacción y clima laboral.

Conclusiones:

- *El objetivo inicial de este trabajo era comprobar las relaciones existentes entre variables asociadas al liderazgo (transformacional, transaccional, consideración e iniciación de estructura) e indicadores subjetivos de satisfacción y clima.*
- *Se puede establecer que, liderazgo ejerce una influencia positiva y significativa en variables como satisfacción y clima laboral, por ejemplo, en el presente estudio, se encontró que liderazgo explica el 49% de la varianza del clima general y un 31% de la varianza de la satisfacción laboral, lo cual no constituye un hecho menor, siendo, tal como se dijo en la introducción, una de las variables que más peso tiene en la organización.*
- *Se pudo observar que las correlaciones de los componentes individuales de liderazgo como carisma, consideración individualizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual, estructura, consideración y las variables dependientes no variaban significativamente una de otra (p.52).*

Comentario Personal: El liderazgo es un factor primordial observando en el presente estudio que influye directamente en el clima organizacional, dependiendo directamente en el rendimiento de los colaboradores, para que no se deteriore el ambiente de trabajo generando satisfacción y motivación en los colaboradores, mejorando la producción y del mismo se pueda lograr el cumplimiento de objetivos.

2.2. Fundamentación Filosófica

La presente investigación se fundamenta en el paradigma crítico propositivo, Crítico porque analiza una realidad socio laboral; el manejo de la inteligencia emocional dentro de la Pasteurizadora “El Ranchito” y su incidencia en el clima organizacional buscando así una solución a la problemática vigente.

Es propositivo, porque buscamos optimizar el sistema adecuado de motivación y a su vez con el clima organizacional, que es un factor muy primordial en la comunicación

generando una correcta imagen de la Pasteurizadora, El Ranchito, para que los colaboradores se sientan satisfechos con el trabajo realizado y generen un mejor nivel de producción.

2.2.1. Fundamentación Epistemológica

La investigación aportara al rendimiento y productividad empresarial al favorecer y contribuir en el conocimiento, de este modo ayudara y favorecerá en el compromiso fortaleciendo el liderazgo, responsabilidad, el dominio personal, la solidez emocional conllevando al mejoramiento de conductas, actitudes y comportamientos desarrollando diferentes habilidades y destrezas de los colaboradores consiguiendo un desarrollo y el éxito organizacional.

2.2.2. Fundamentación Psicológica

La presente investigación contribuye al estudio de la psicología del hombre , ya que al hablar de inteligencia, emociones, sensaciones, conductas, comportamientos, están ligados al estudio del ser humano y de esta manera como se desenvuelven en las diferentes actividades diarias, vida laboral, tiene una relación amplia con factores sociales que influyen en el clima organizacional, para que no existan enfermedades psicosociales, problemas entre los compañeros de trabajo, se aportará mediante estudios que beneficiarán al colaborador y a toda la empresa facilitando su óptimo desarrollo afectivo, cognoscitivo y psicológico, que se podría evidenciar en la empresa Pasteurizadora El Ranchito motivo de la investigación.

2.3. Fundamentación Legal

La presente investigación está respaldada con base legal, de la Constitución de la República del Ecuador, sobre el cual se sustenta la seguridad y salud ocupacional en el Ecuador, se encuentra escrito en la Constitución 2008.

- **Constitución de la República del Ecuador según los siguientes artículos:**

- ❖ **Capítulo Segundo, Sección octava Trabajo y seguridad social.**

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

- ❖ **Capítulo Sexto, Trabajo y Producción, Sección Primera**

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. 24 La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

- ❖ **Capítulo Sexto, Formas de Trabajo y su Retribución, Sección Tercera**

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

- **Régimen Del Buen Vivir**

- ❖ **Título VII, Capítulo Inclusión y Equidad, Sección II**

SALUD

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

❖ **Título VII, Sección tercera, Seguridad social**

Art. 367.- El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la población. La protección de las contingencias se hará efectiva a través del seguro universal obligatorio y de sus regímenes especiales.

Art. 368.- El sistema de seguridad social comprenderá las entidades públicas, normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, y funcionará con base en criterios de sostenibilidad, eficiencia, celeridad y transparencia. El Estado normará, regulará y controlará las actividades relacionadas con la seguridad social.

Art. 369.- El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud.

• **En el Código del Trabajo según los siguientes artículos:**

❖ **Capítulo IV De las Obligaciones del Empleador y del Trabajador**

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

- 1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;*
- 2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;*
- 3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;*
- 4. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.*

- **Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la Pasteurizadora el Ranchito:**

1. *Prevenir, disminuir o eliminar los riesgos laborales presentes ya sean estos internos o externos.*
2. *Garantizar a cada uno de sus miembros un ambiente laboral seguro ejerciendo la seguridad y salud ocupacional dentro del marco legal Ecuatoriano, por lo que la alta dirección se compromete con este propósito.*
3. *Brindar condiciones seguras a personas externas a nuestra organización y brindar condiciones de trabajo adecuadas a todos los miembros de la empresa.*
4. *Mantener un presupuesto anual para capacitación y medidas de prevención e intervención de la seguridad integral, salud ocupacional y seguridad ambiental.*
5. *Difundir las técnicas de prevención de accidentes y enfermedades derivadas del trabajo protegiendo así los recursos materiales y creando un ambiente de trabajo sano y seguro (p.5). (Reglamento Interno de Seguridad y Salud Pasteurizadora el Ranchito, 2014)*

2.4. Categorías Fundamentales

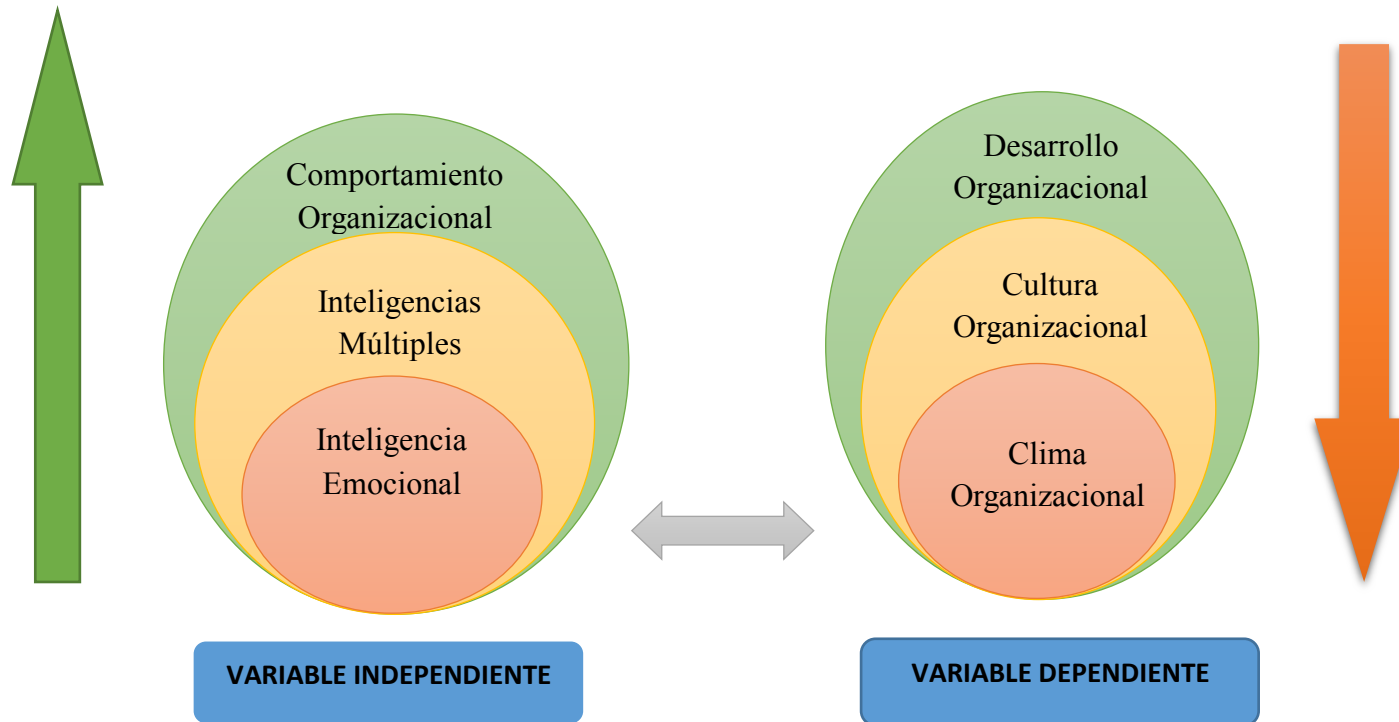


Gráfico 2: Categorías Fundamentales
Fuente: Bibliográfico
Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Constelación de Ideas Variable Independiente

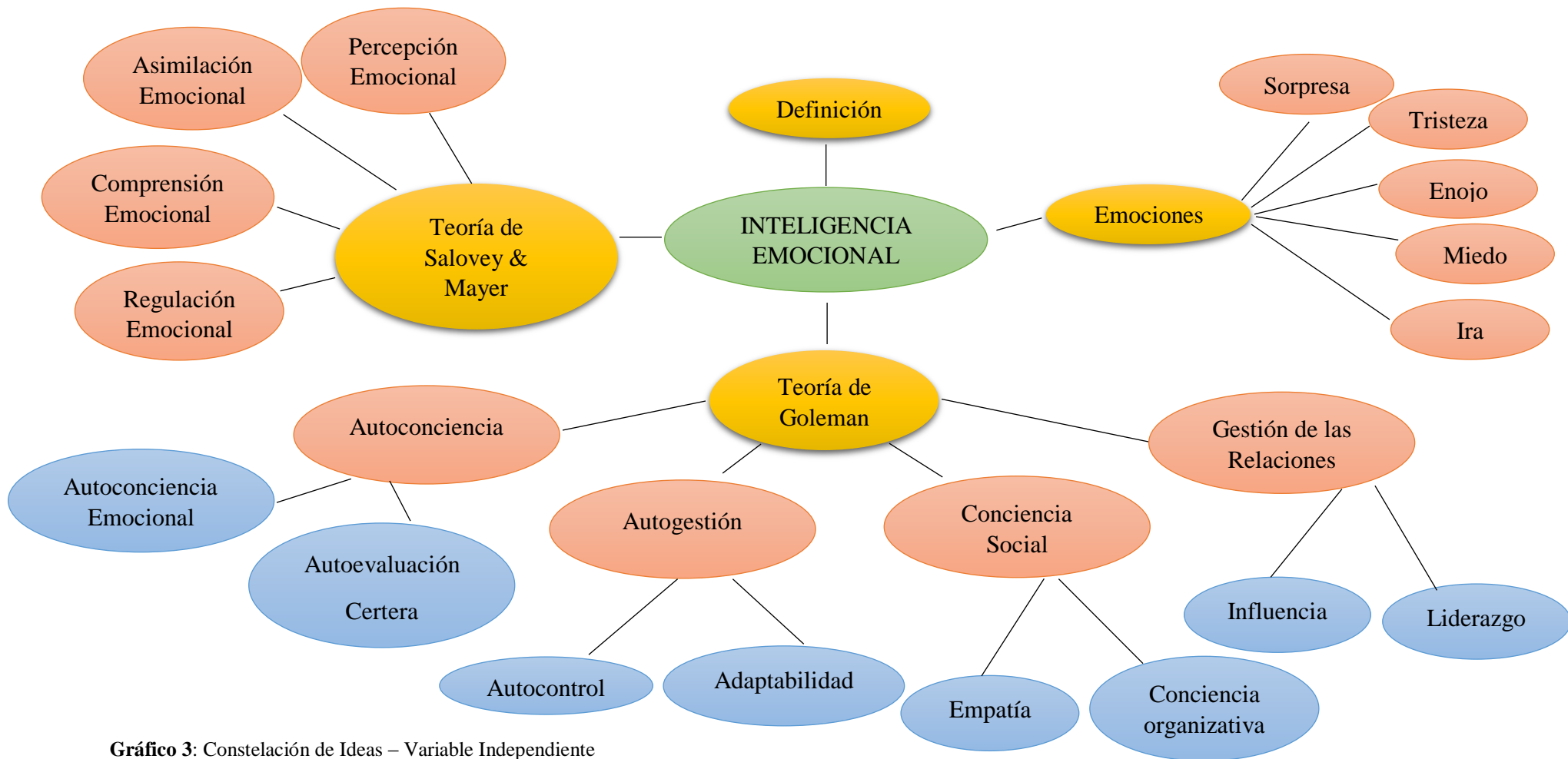


Gráfico 3: Constelación de Ideas – Variable Independiente

Fuente: Bibliográfico

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Constelación de Ideas Variable Dependiente

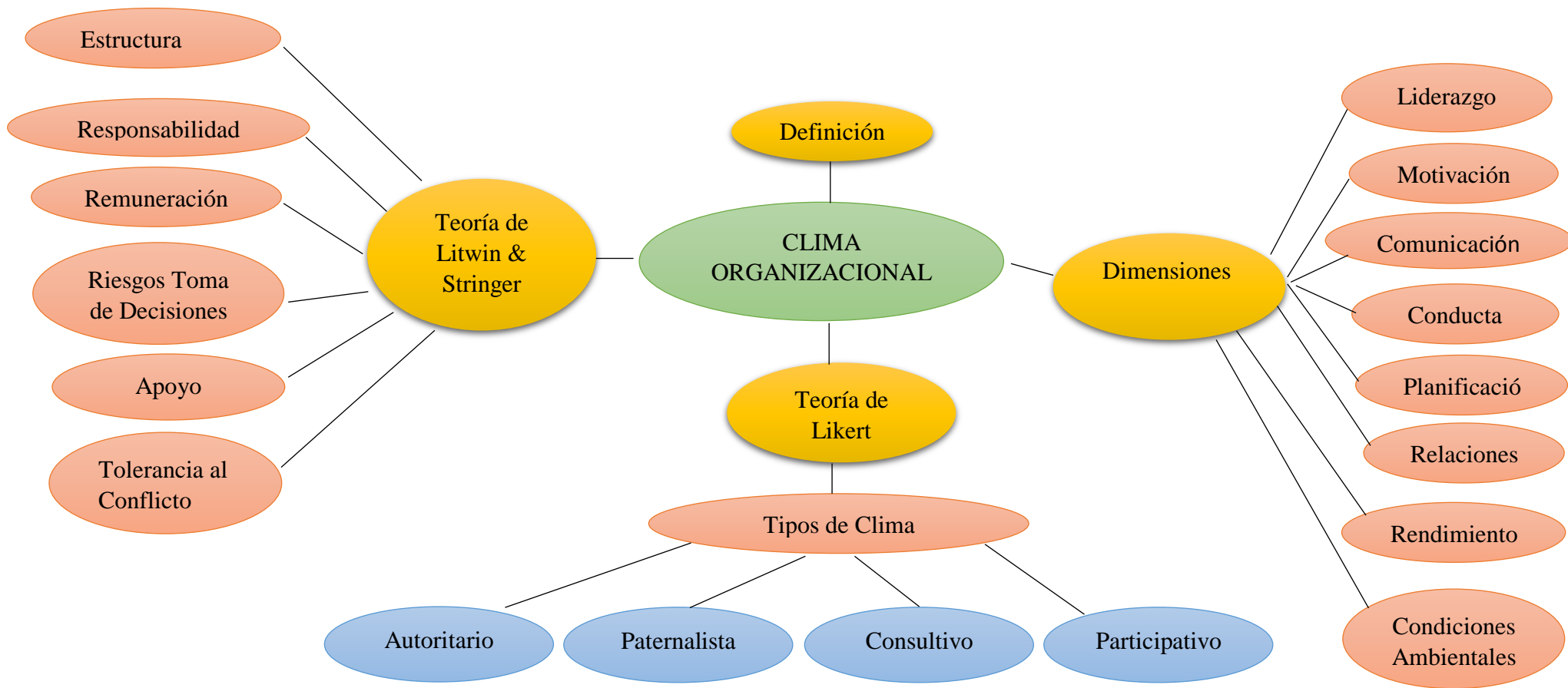


Gráfico 4: Constelación de Ideas – Variable Dependiente

Fuente: Bibliográfico

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

2.4. Categorías Fundamentales

2.4.1. Variable Independiente

➤ INTELIGENCIA EMOCIONAL

Goleman define a la " *Inteligencia emocional como una forma de interactuar con el mundo que tiene en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo, perseverancia, empatía agilidad mental; ellas configuran rasgos del carácter como la autodisciplina, compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social*"(p.380). (Goleman, 2010)

La inteligencia emocional es un factor muy trascendental, que todos los seres humanos debemos conocerlos para saber cuál es el momento propicio para usarlos, mediante varias dimensiones si las personas logramos controlar y tener una IE adecuada, ayudara a la transformación y ajuste social.

Según el autor Robert k. Cooper quien define " *La inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia*". (Aguilar, Angulo, & Fernández, 2001)

Es primordial aprender a manejar nuestras emociones de ello dependerá las actitudes que mostremos a las personas con las que nos relacionamos en nuestra vida, como lo es la familia, trabajo, amigos, pareja, sociedad, el momento de actuar intervienen varias acciones las cuales se verán reflejadas en la toma de decisiones.

Para el autor Wilson Bentancourt " *La inteligencia emocional es la capacidad que tiene una persona para resolver problemas de tipo emocional pero incluso también es la capacidad de tomar decisiones efectivas y beneficiosas basándose en lo que se siente*". (Betancourt, 2007)

Todos los seres humanos somos capaces de afrontar circunstancias que se presentan saber cuál el momento apropiado y si es la forma más pertinente de afrontar las situaciones y resolverlas de la manera más propicia.

➤ **Inteligencia**

Para poder iniciar dando un concepto sobre inteligencia emocional primero debemos saber que es y la importancia de inteligencia, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define “*La inteligencia está ligada a otras funciones mentales como la percepción, como la capacidad de recibir dicha información o la memoria, capacidad de almacenar*”, todo ello es primordial para entender y comprender situaciones o cuestiones que se puede observar en nuestra vida o a su vez en lo laboral, mediante las experiencias pasadas se podrá asimilar y generar nueva información, todos estas actividades mentales se realiza de manera voluntaria.

La inteligencia se encuentra formada e integrada por varios factores como es la atención, memoria, capacidad de observación, aprendizaje, habilidades sociales, estas variables nos ayudan a enfrentarnos al mundo.

➤ **Emoción**

Varios autores según sus teorías han dado diversas definiciones sobre emoción estas son: (Morris & Maisto, 2005)

- **Teoría de James-Lange:** *Afirma que los estímulos generan cambios fisiológicos en nuestro cuerpo y que las emociones son resultados de estos cambios fisiológicos.*
- **Teoría de Cannon-Bard:** *Afirma que la experiencia de la emoción ocurre al mismo tiempo que los cambios biológicos.*
- **Teoría Cognoscitiva:** *Afirma que la experiencia emocional depende de la percepción a juicio de la situación en que uno se encuentra.*

Las emociones son reacciones a estímulos que tienen que ver con los sentimientos y esto genera diversas formas de actitudes o a su vez a expresiones faciales en las personas también tiene que ver con el estado de ánimo.

El Psicólogo Paul Ekman en el año de 1972, desarrolló una lista de emociones básicas a partir de investigaciones realizadas, son las siguientes: (Ekman, 2002)

- **Alegría:** *se produce como consecuencia de la valoración de que las metas u objetivos a conseguir se encuentran próximos, pueden ser mantenidos o se pueden recuperar.*
- **Miedo:** *Existe un estímulo, evento o situación que tras la valoración de realizada por el individuo resulta relacionada con la amenaza física, psíquica o social del organismo, así como cualquiera de las metas valiosas.*
- **Ira:** *Alguna meta o posesión (material o no material), se encuentra amenazada por algún agente externo o por la incapacidad del propio individuo.*
- **Sorpresa:** *Reacción ante algo imprevisto extraño.*
- **Tristeza:** *Pérdida o fracaso, actual o posible, de una meta (objeto o persona)*
- **Asco:** *Marcada aversión producida por algo fuertemente desagradable repugnante.*

➤ **TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE GOLEMAN**

Para Daniel Coleman, *“La inteligencia emocional es la fuerza o energía afectiva y que hace feliz y exitoso ser humano a partir de la empatía es la capacidad de autocrítica, autoconfianza, el autocontrol, la motivación provenientes de metas trascendentes, la honestidad integridad, la capacidad para trabajar en equipo y el sentido social o comunitario”*(p.28). (Aguilar, Angulo, & Fernández, 2001)

Las organizaciones deben tener en cuenta que las personas son el factor fundamental para el desarrollo organizacional, es un capital humano primordial y valioso por ello es que la inteligencia emocional también juega un papel importante para los colaboradores de la organización y de igual forma en lo personal, porque de esta manera ayuda a generar un ambiente de trabajo diferente en que los colaboradores se desempeñan de diferente modo, es decir han aprendido a controlar sus emociones saber el momento exacto para actuar y si lo es pertinente, ya que todos los seres humanos no somos iguales es decir no todos

reaccionamos o expresamos o tenemos el mismo proceder , entonces esto ayudara a la productividad y a optimizar el desempeño.

Por tal razón varios autores han realizados investigaciones importantes que servirán de guía para poder comprender de mejor manera cada uno de los factor que integran la inteligencia emocional desarrollándose en varios modelos y teorías.

La Inteligencia Emocional está establecida en cuatro competencias básicas, sub divididas en personales y sociales. Las competencias personales determinan el dominio de sí mismo y las competencias sociales establecen el manejo de las relaciones. Estas cuatro competencias son: Autoconciencia, Autogestión, Conciencia social y Gestión de relaciones. Divididas los dos primeros componentes en competencias personales y las dos últimas en competencias sociales.

- **Autoconciencia:** Es una capacidad que las personas poseen para conocerse a sí mismo, con ello saben identificar lo que está sintiendo en diferentes circunstancias o en un momento en especial.
- **Autogestión:** En cuanto a la competencia se puede definir como, la capacidad para manejar circunstancias y de la manera más apropiada los sentimientos y emociones de esta forma pueda controlar con gran dominio y facilidad en varias situaciones críticas.
- **Conciencia social:** Se define a esta competencia como la capacidad de ser reflexivo, empático con los diferentes estados emocionales de las personas que lo rodean, de este modo puede colocarse en el lugar del otro ser humano y comprender sentimientos y emociones.
- **Gestión de las relaciones:** Según esta competencia consiste en manejar adecuadamente las relaciones, de esta forma pueda relacionarse de manera eficiente y establecer vínculos cordiales de amistad con las demás personas.

- **Dimensiones de la inteligencia emocional**

Competencia	Característica	Definición característica
Autoconciencia	Autoconciencia emocional	Consiste en reconocer nuestras emociones y la de los demás
	La autoevaluación certera	Implica conocer nuestros puntos fuertes, nuestras capacidades y limitaciones
	La confianza en uno mismo	Se refiere a la seguridad que se tiene a uno mismo y a la valoración de las propias habilidades
Autogestión	Autocontrol Emocional	Consiste en mantener bajo control los propios sentimientos y emociones
	La transparencia	Se refiere a la persona que expresa sus sentimientos y acciones, con franqueza y honestidad.
	Adaptabilidad	Capacidad de adaptarse a diferentes cambios y desafíos.
	Capacidad de Triunfo	Se define como un impulso de logro, un esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral.
	La Iniciativa	Se define como la predisposición que tiene las personas para emprender acciones.
	El Optimismo	Consiste en mantener una actitud positiva y actuar con perseverancia ante situaciones adversas.
Conciencia Social	Empatía	Consiste en comprender y sentir lo que las demás personas sienten
	Conciencia Organizativa	Capacidad de prever situaciones que afectan el comportamiento y desempeño de las personas y el desarrollo de la organización.
	El Servicio	Es el trato amable y cordial que se otorga a las personas a la hora de responder a sus necesidades.
Gestión de las Relaciones	Liderazgo Inspirador	Capacidad que tiene una persona Para inspirar, orientar, e influir positivamente en los demás.
	Influencia	Capacidad de persuadir y dirigir a grupos de trabajo.
	El desarrollo de los demás	Consiste el cultivar capacidades a las personas y hacer aportaciones constructivas en su vida personal
	La capacidad de impulsar el cambio	Consiste en reconocer la necesidad de renovación e estimular comportamientos y acciones que posibiliten una modificación.
	Gestión de los conflictos	Capacidad de negociación y resolución de desacuerdos.
	Trabajo en equipo y colaboración	Es la suma de esfuerzos para alcanzar un objetivo en común.

Cuadro 1: Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Fuente: (Goleman, Liderazgo: El poder de la inteligencia emocional, 2013)

Adaptado por: Vaca Jiménez Lisseth

Luzuria en su libro cita a Goleman mencionando *“un individuo que posee un buen nivel de inteligencia emocional no necesariamente dominará diversas competencias emocionales, ya que el primer concepto sólo indica la potencialidad que tiene la persona para el uso de habilidades inter e intrapersonales como lo indica en el siguiente extracto: “Una competencias emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño sobresaliente” (p.116). (Luzuria, 2015)*

Por la falta de conocimiento los seres humanos no saben lo primordial que son las emociones y que gracias a nuestro cerebro, podemos dar varias señales de lo que nos ocurre, todo esto se generan por el resultado del contacto con el entorno. Por ello es importante saber manejarlas, porque influye en nuestro comportamiento, actitudes y conductas.

Teniendo en cuenta que si logramos controlar nuestras emociones podremos vencer nuestras debilidades emociones, necesidades, deseos, impulsos, nos ayuda a conocernos a nosotros mismos y esto permitirá, mantener el autocontrol y manejar un dominio de las emociones y el comportamiento, logrando un pensamiento diferente en cada una de las personas siendo fundamental, pensar antes que actuar.

Es por todo esto que se plantea en los seres humanos, desarrollen competencias personales de autoconciencia y autogestión emocional para comprendernos a nosotros mismos, conocer nuestras fortalezas y debilidades; y no dejarnos llevar fácilmente, conociendo nuestros sentimientos para que no se delimiten en el desempeño laboral y pudiendo provocar un comportamiento no deseado.

El uso de competencias sociales como la conciencia social y la gestión de las relaciones es la interacción con las personas que nos rodean los vínculos interpersonales son elementos fundamentales a la hora de interactuar o manejar relaciones dentro del entorno social.

➤ TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN SALOVEY Y MAYER

Los autores Solovey y Mayer en el año de 1990, fueron los primeros en definir *“La inteligencia emocional como un subconjunto del inteligencia social que comprende la capacidad de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos y de utilizar los sentimientos para guiar el pensamiento y la acción”*. (Álvarez, 2013).

De igual en la teoría planteada por los autores: Solovey y Mayer se puede observar que definen como una capacidad hacia una determina reacción de esta forma se puede encaminar de una manera diferente a los pensamientos y de ello dependerá el modo en la que se ejecute la reacción de las personas antes diversos estímulos.

Salovey y Mayer en el año de 1997, derivan un nuevo concepto y lo relacionan a la inteligencia emocional como una habilidad mental es decir *“la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional, y la habilidad para regularlas emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual”*. (Pacheco & Fernández, 2010)

Con las habilidades propuestas, se desea lograra que las personas se transformen en un ser emocionalmente inteligente, se podrá logra esto en el individuo si se propone un cambio personal, si se logra este propósito la persona sentirá calma, confianza, siendo optimista y proactiva ante diferentes circunstancias que se presentan en el diario vivir a continuación se conceptualiza las cuatro habilidades planteadas por los autores Solovey y Mayer:

- **La percepción emocional:** Es la habilidad que poseen las personas para reconocer sentimientos y emociones propios y de los demás, es decir la persona se da cuenta de sus propios estados de ánimo y percibe de los

demás, por medio de expresiones corporales de tal forma que se pueda reconocer los estados y sensaciones que estos conllevan.

- **La facilitación o asimilación emocional:** Comprende la habilidad para tener en cuenta los estados de ánimo y utilizarlos en todo proceso cognitivo con el propósito que facilite el razonamiento para la apropiada toma de decisiones.
- **La comprensión emocional:** Consiste en la habilidad para comprender los estados de ánimo y su relación causa-efecto, permitiendo interpretar oportunamente el significado de las emociones para resolver conflictos.
- **La regulación emocional:** Es la capacidad para equilibrar emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e poniendo más énfasis en las positivas de modo que se pueda sacar ventaja en función de su utilidad.

Es por tal motivo que las organizaciones de otros países a decido realizar esta inversión sobre el manejo de inteligencia emocional, porque de esta manera controla los pensamientos negativos, conducta, ayudando a tener un buen autoestima; porque de esta manera acepta opiniones y comentarios que emiten los demás individuos, generando buenas relaciones interpersonales que esto ayudara en el ámbito personal y profesional.

Han existido varias modelos como lo es el Kaisen que busca mejorar procesos, BSC trata sobre la medición de estándares de desempeño o calidad total, han ayudado a la gestión organizacional en varias empresas, pero no se ha podido observar programas que hayan profundizado en las emociones humanas como lo han realizado la PNL y la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es una herramienta innovadora utiliza diversos parámetros como lo es la motivación, comunicación asertiva, que ayuda de igual forma a mejorar el liderazgo en base a la dimensiones y habilidades establecidas

por los autores que han estudiado la IE ayudando a mejorar la personalidad y el temperamento de los colaboradores.

A continuación presentamos un ejemplo de la empresa más exitosa del mundo reconocida a nivel mundial Disney una de sus razones de éxito es la filosofía que su creador y fundador Walt Disney ha planteado para la misma.

” Estos aspectos Incluyen diferentes consejos que Daniel Goleman nos da en su libro “Inteligencia emocional en las empresas”, debido a que Disney ve a su personal como elementos clave de la magia y de la fantasía y busca transmitir a todos los clientes, es por eso que valen la pena recalcar de manera didáctica con los cuentos e historias de esta “fábrica de sueños” aquellos factores que hacen del personal de Disney personas con inteligencia emocional para resolver problemas dentro de la misma compañía” (p.5). (Ferrer, Guardado, Medrano, Molina, & Torres, 2012)

➤ INTELIGENCIAS MÚLTIPLES

• Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner

En el año de 1983, Howard Gardner, psicólogo investigador y profesor de la Universidad de Harvard; reconocido como uno de los más importantes investigadores mundiales en el campo de las capacidades cognitivas y la inteligencia escribió, un libro donde planteaba un nuevo modelo de definición y concepción de la inteligencia surgiendo así: La teoría de las Inteligencias Múltiples

Para el autor existen varias inteligencias múltiples formadas por las siguientes dimensiones: lingüística, lógico-matemática, espacial, musical, cinestésico-corporal, naturalista, intrapersonal e interpersonal. Todos los seres humanos poseemos destrezas, habilidades y diferentes inteligencias que nos destacan y nos ser diferentes del resto de personas.

Para Gardner *“las inteligencias múltiples son capacidades para resolver problemas, o para elaborar productos que son de gran valor para un determinado contexto comunitario o cultural”*. (Gardner, 2015)

Según Gardner en su teoría básica sobre las inteligencias Múltiples existen ocho tipos de inteligencias siendo las siguientes:

- **Inteligencia lingüística:** Es una capacidad especial destacándose en las personas que lo poseen teniendo la facilidad de utilizar las palabras de manera eficaz, ya sea oralmente, tienen poder de convencimiento con la palabra, informan correctamente un mensaje, podemos nombrar los siguientes ejemplos: nadador, orador, político, o por escrito poetas, dramaturgos, editores, periodistas.
- **Inteligencia lógico-matemática:** Sobre esta habilidad de destacan por la capacidad de utilizar con eficacia y gran dominio, los números matemáticos, contables, estadísticos y de razonar bien sobre, programadores informáticos, especialistas en la lógica. Para esto se utiliza varios procesos empleados en la inteligencia lógica matemática incluyen: categorización, clasificación, deducción, generalización, cálculo y prueba de hipótesis.
- **Inteligencia espacial:** Capacidad de percibir el mundo visuoespacial de manera precisa (por ejemplo, como un cazador, un escolta o un guía) y de llevar a cabo transformaciones basadas en estas percepciones (interioristas, arquitectos, artistas inventores). Esta inteligencia implica sensibilidad al color, las líneas, la forma, el espacio y las relaciones entre estos elementos. Incluye la capacidad de visualizar, de representar gráficamente ideas visuales o espaciales, y de orientarse correctamente en una matriz espacial.
- **Inteligencias en cinestésico-corporal:** Consiste al dominio corporal es decir del propio cuerpo para expresar ideas y sentimientos se puede observar en actores, mimos, atletas o bailarines, y poseen una gran facilidad para utilizar las manos en la transformación creación o de objetos además se destacan en habilidades físicas específicas, la coordinación, el equilibrio, la destreza, la fuerza, la flexibilidad y la velocidad.

- **Inteligencia musical:** Se refiere a la capacidad que el ser humano siente como un gran, aficionado a la música, a su vez puede dar criterios musicales, teniendo un ingenio en transformar o ser compositores e intérpretes de las formas musicales. Además identifica la sensibilidad del ritmo, el tono o a la melodía, y el timbre o color de una pieza musical.
- **Inteligencia interpersonal:** Se define a la capacidad de percibir y distinguir los estados anímicos, intenciones, motivaciones, sentimientos de otras personas. Puede incluir la sensibilidad hacia las expresiones faciales, voces y gestos; la capacidad de distinguir entre numerosos tipos de señales, esto influye en un grupo de personas para que realicen una determinada acción.
- **Inteligencia intrapersonal:** Tiene que con el autoconocimiento y capacidad para actuar según ese conocimiento, permitiendo tener una imagen precisa de uno mismo como puntos fuertes y las limitaciones, la conciencia de los estados de ánimo, intenciones, motivaciones, temperamentos y deseos interiores, y la capacidad de autodisciplina, auto comprensión, autoestima.
- **Inteligencia naturalista:** Las personas que lo poseen tiene la facultad de relacionarse, reconocer y clasificar las numerosas especies de flora y fauna del ambiente de igual manera, incluye la sensibilidad hacia otros fenómenos naturales.

• **Características de Inteligencias Múltiples**

Inteligencias Múltiples	Sobresale	Le gusta	Aprende Mejor
Lingüístico Verbal	Lectura, escritura, narración de historias, memorización de fechas, piensa en palabras	Leer, escribir, contar cuentos, hablar, memorizar, hacer puzzles	Leyendo, escuchando y viendo palabras, hablando, escribiendo, discutiendo y debatiendo
Lógica-Matemática	Matemáticas, razonamiento, lógica, resolución de problemas, pautas	Resolver problemas, cuestionar, trabajar con números, experimentar	Usando pautas y relaciones, clasificando, trabajando con lo abstracto
Espacial	Lectura de mapas, gráficos, dibujando, laberintos, puzzles, imaginando cosas, visualizando	Diseñar, dibujar, construir, crear, soñar despierto, mirar dibujos	Trabajando con dibujos y colores, visualizando, usando su ojo metal, dibujando
Cinestésico-corporal	Atletismo, danza, arte dramático, trabajos manuales, utilización de herramientas	Moverse, tocar y hablar, lenguaje corporal	Tocando, moviéndose, procesando información a través de sensaciones corporales
Musical	Cantar, reconocer sonidos, recordar melodías, ritmos	Cantar, tararear, tocar un instrumento, escuchar música	Ritmo, melodía, cantar, escuchando música y melodías
Interpersonal	Entendiendo a la gente liderando, organizando, comunicando, resolviendo conflictos, vendiendo	Tener amigos, hablar con la gente, juntarse con gente	Compartiendo, comparando, relacionando, entrevistando, cooperando
Intrapersonal	Entendiéndose así mismo, reconociendo sus puntos fuertes y sus debilidades, estableciendo objetivos	Trabajar solo, reflexionar, seguir sus intereses	Trabajando solo, haciendo proyectos su propio ritmo, teniendo espacio, reflexionando
Naturalista	Comprendiendo la naturaleza, haciendo distinciones, identificando la flora y la fauna	Participar en la naturaleza, hacer distinciones	Trabajar medio natural, explorar seres vivos, aprender de plantas y temas de la naturaleza

Cuadro 2: Características Inteligencias Múltiples

Fuente: Bibliográfico (López)

Elaborado por: Vaca Jiménez Lisseth

En nuestro estudio sobre IE es muy importante destacar la inteligencias intrapersonales de aquí se desglosan factores fundamentales que interviene en el estudio como lo es; autoconocimiento, autorregulación, automotivación e interpersonales formada por habilidades sociales, empatía elementos que forman parte de las dimensiones de la inteligencia emocional y debido a esto los doctores Solovey & Mayer, Goleman definen que de ellas surge la Inteligencia Emocional.

Cada individuo es un ser único y de la misma forma posee diferentes inteligencias puede ser que los individuos las tengan más desarrolladas en diferente nivel o capacidad, pero esto se puede fortalecer mediante la práctica o dependiendo en el ambiente que nos desarrollemos. Saber qué tipo de inteligencia poseemos cada uno de nosotros nos ayudara a saber en qué nos destacamos y a su vez fortalecer estas inteligencias que nos puedan ayudar a sacar provecho positivo ante actividades designadas a la resolución de conflictos en nuestro vivir o en el trabajo.

En el ámbito laboral las personas pueden aprender de nuevas inteligencias; porque si se relaciona con personas que tenga desarrollada una inteligencia diferente a la que el maneja y a de igual forma debe realizar esta actividad va ir generando y adquiriendo la habilidad de realizarla pudiendo transformarse hasta en una competencia.

Depende de diferentes medios como es el ambiente, familia, social, cultural, son factores importantes y claro ejemplo de que una persona si no ha tenido la oportunidad de conocer en que ámbitos se destaca no podrá mostrar sus competencias, esto se puede ocasionar por que la persona alguna vez intento realizar algo tuvo temor, vergüenza, ira o algunas emociones negativas que no permitieron que se desarrolle a su máximo potencial.

Que interesante es poder saber que científicos y profesionales les interesa la aplicación de diferentes inteligencias múltiples, propuestas en un ámbito educativo un claro ejemplo y a su vez que cumple con todos lo propuesto en la

teoría de Gardner “La escuela de Key” ubicada en Indianápolis desde el año 1984, tanto como docentes y alumnos debe acatar varias reglas en las cuales el único propósito y objetivo es que se desarrolle las ocho inteligencias.

➤ **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

La autora Martha Alles en su libro define” *En cualquier tipo de organización interactúa personas no importa su número, pueden ser muchas o pocas; cada una de ellas cumple un rol, desde simples empleados hasta jefes o directivos. Muchas veces son al mismo tiempo, jefes y empleados. Todas estas personas tienen determinados comportamientos, no siempre los mismos, según las circunstancias de sus roles. A la suma de todos estos comportamientos, sus causas y motivos, sus interrelaciones, etc., a todo este conjunto de temas, se los denomina comportamiento organizacional” (p.17-18). (Alles, 2007)*

Comprendiendo que una organización es un sistema formado por un grupo de personas en las cuales están formadas con un propósito y un fin en mente. Las organizaciones son un conjunto inexplicables de varios factores como eje primordial el talento humano; los seres humanos capaces de generar varios componentes que ayudan al desarrollo organizacional, teniendo en cuenta la conducta, que desempeñan que surge mediante la interacción con el ambiente.

Para Judith Gordon “*Comportamiento organizacional como disciplina estudia o se refiere a los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones* “. (Alles, 2007)

La comunicación es un elemento clave para el sistema que gira dentro de la organización pueda cumplir con su misión y acatando normas establecidas, código de ética, reglamentos. Factores importantes para poder estudiar el comportamiento organizacional y analizar porque a las personas no les agrada acatar los puntos que

ya se establecieron en su trabajo y esto puede ser el causante de una inadecuada conducta, actitudes negativas.

➤ **Características del Comportamiento Organizacional**

El autor Chiavenato en su libro menciona varias características distintivas del comportamiento organizacional, siendo un campo de conocimiento humano vital para comprender el funcionamiento de las organizaciones. Las principales características del CO son las siguientes: (Chiavenato, 2009)

- **El CO es una disciplina científica aplicada:** De acuerdo a esta característica tiene como objetivo primordial ayudar a lograr niveles de desempeño más elevados en las personas como a las organizaciones. La práctica de esta herramienta busca que todos los individuos se sientan satisfechos con el trabajo que están desempeñando, aporta al desarrollo organizacional de la empresa pudiendo lograr las metas establecidas y éxito.
- **El CO se enfoca en las consistencias:** Esta característica ayuda a la resolución de conflictos y a saber identificarlos ante diversas situaciones que se presentan para que no afecten el comportamiento de los colaboradores y por ende el de la organización de igual forma saber el momento oportuno para resolverlas sacando un máximo provecho.
- **El CO utiliza métodos científicos:** Hace referencia a la importancia de utilizar diferentes procesos científicos que servían de guía y de igual forma como instrumento aportando con la obtención de nuevos conocimientos para comprender el comportamiento organizacional de los colaboradores.
- **El CO sirve para administrar personas en las organizaciones:** Un factor primordial por el cual las organizaciones se desenvuelven son las personas siendo así conocidas por entidades sociales, o vivas. De esta manera debe existir un

trabajo en conjunto tanto de las organizaciones como las personas con el fin de obtener éxito.

- **El CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento:**

Hay varias disciplinas que interviene en el estudio del comportamiento y mediante ellos se ha podido dar varios análisis y comprender cada uno de los parámetros que estudia el CO; la psicología como ya lo sabemos su estudio lo realiza el individuo y a su vez en que se destaca en problemas de fatiga aburrimiento diversas condiciones de trabajo que no ayuda a que el individuo se desempeña de la manera más adecuada, si todo esto está controlado ayuda a que el colaborador se sienta motivado, capacitado, le evaluación del desempeño satisfacción en el trabajo manejar sus emociones, percepciones, personalidad. La psicología social estudia el grupo de personas o relación entre sí dentro de la organización contribuya un cambio en el comportamiento organizacional, cambio de actitud, comunicación, procesos de grupo, toma de decisiones en grupo, comunicación, poder, conflicto y comportamiento Intergrupales. La sociología estudia los individuos desde un ámbito más formal ya que se estudia el cambio, tecnología cultural colgar organizacional. Por último tenemos la antropología analiza el sistema de la organización sobre valores, actitudes corporativas, análisis intercultural el ambiente organizacional.

- **El CO está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio:** Como la teoría de las organizaciones, el desarrollo organizacional, administración de recursos humanos, se diferencian del CO ya que su principal objetivo de estudio es el comportamiento individual y organizacional.

- **Niveles del Comportamiento Organizacional**

- **Macroperspectiva del CO:** Se encarga del estudio general de la organización como un todo de manera general; quiere decir que su orientación se centra en comunicar, liderar, planear decisiones, manejar el estrés puntos fundamentales

para la resolución de conflictos y a su vez organizar, controlar, distintas actividades de trabajo.

- **Perspectiva Intermedia del CO:** También conocida como meso perspectiva del comportamiento organizacional, su principal estudio es el comportamiento de grupos y equipos de la organización, se enfoca en expectativas que son importantes para la toma de decisiones, empowerment teniendo como fin que los colaboradores cooperen esto ayudara al desarrollo del equipo de trabajo aumentando la productividad y el desempeño.
- **Microperspectiva del CO:** Es el estudio del comportamiento individual del colaborador en la organización, se guía principalmente en aptitudes individuales, personalidad, percepción, atribución, satisfacción, motivación, factores primordiales que generan efectos en sus aptitudes y comportamientos quiere decir que se puede observar cómo se sienten en su lugar de trabajo, la satisfacción en el desenvolvimiento de las actividades, como observan su centro de trabajo al sentirse motivado de esta manera beneficiando a una mejor productividad.

Las organizaciones deben tomar en cuenta la importancia de conocer y saber manejar los diversos niveles macro, meso, micro, ya que de esta manera podrán conocer las diversas aptitudes de las personas que dan a denotar en su comportamiento dentro de la organización, para que los jefes, directivos, sepan comprender y manejar adecuadamente ante diversas circunstancias.

El autor Kurt Lewin desarrolla un modelo denominado EORC es un mecanismo para el análisis sistemático del comportamiento y se tomó en cuenta los siguientes factores; E simboliza la luz, sonidos, exigencias laborales, supervisores, características de compañeros de trabajo y del equipo; O tiene que ver con el organismo, se enfoca en las características de la persona, personalidad, actitudes, valores; R son las respuestas a acciones del comportamiento de la persona en diversas circunstancias; C las consecuencias o resultados que han surgido sobre la reacción del comportamiento del individuo.

2.4.2. Variable Dependiente

➤ **DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

Para el autor Warner Burke define “*El desarrollo organizacional es un proceso planificado del cambio en la cultura de una empresa que se realiza utilizando la tecnología, la investigación y la teoría de las ciencias de la conducta*”. (French, Bell, & Zawacki, 2007)

El autor Richard Beckhard “*El desarrollo organizacional es un esfuerzo planificado de toda empresa administrado desde los altos niveles para aumentar la eficiencia y salud de la empresa mediante intervenciones planificadas en “procesos”, aplicando el conocimiento de las ciencias de la conducta*”. (Cummings, 2008)

El principal objetivo que posee el desarrollo organizacional es el de cambiar a las personas, cultura y la manera como se desempeñan en su trabajo, con el propósito de solucionar problemas todo esto se da mediante un cambio organizacional planeado utilizando la investigación, teoría, tecnología.

➤ **Características del Desarrollo Organizacional**

- **Enfocarse en la organización como un todo:** El DO utiliza la transformación e involucra a la organización como un todo para que esto se presente de una manera general, todas las partes deben estar integradas y trabajando adecuadamente en (conjunto) ya que de este modo el cambio puede darse efectivamente y también estar previstos ante diversos problemas y dar solución a los mismos.
- **Orientación sistemática:** El DO se enfoca para que exista una correcta interacción entre las partes, las relaciones laborales mejoran, la estructura, procesos, el trabajo debe ser conjunto de todas las (partes) de este modo se obtendrá un trabajo eficiente.
- **Agente de cambio:** El DO para lograr el propósito del cambio, utiliza a las personas ya que es el factor principal del cual se debe partir, ya que son quienes ayudan a estimular, orientar, coordinar el cambio dentro de la organización. Los

agentes principales de cambio puede ser un consultor externo, Recursos humanos, Administrador

- **Solución de problemas aprendizaje experimental:** El DO se enfatiza en buscar una solución óptima a los problemas existentes, pero a conflictos reales y no (artificiales), mediante una correcta investigación y planes de acción, de esta manera da una adecuada (solución) a las problemáticas detectadas.
- **Aprendizaje experimental:** Mediante la experiencia que palpado los colaboradores en su vida laboral se dan testimonios que sirven de guía, por medio de ideas que expresan los colaboradores se generan nuevos aprendizajes, conocimientos que ayudan a modificar la conducta de las personas y saber actuar de un modo diferente.
- **Procesos de grupos y desarrollo de equipos:** El Do se enfoca en formar grupos de trabajo que se relacionen de una manera pertinente ayudando a mejorar las relaciones interpersonales, mejoren los canales de comunicación, fomentar la confianza, se entreguen más al trabajo y lo realicen con (responsabilidad) y demuestren cooperación y compromiso.
- **Retroalimentación:** El DO brinda información a los colaboradores para que realicen una (retroalimentación), ya que provee información de retorno sobre comportamientos y conducta, las personas toman en cuenta diversos problemas que se han suscitado y de este modo tomar decisiones autocorrectivas ante diversas situaciones.
- **Orientación situacional:** Sigue el DO un procedimiento que no es rígido y se encuentra encaminado hacia las (contingencias), destacándose de ser un (procedimiento) flexible, para poder diagnosticar de la manera más adecuada las situaciones con alternativas propuestas, siendo su principal enfoque la solución de problemas
- **Desarrollo de equipos:** El propósito del Do es realizar diversos cambios en la conducta individual y a la vez por medio de equipos, el primer propósito es el

(cambio) de la cultura organizacional como un cambio planeado, que tiene relación con el comportamiento teniendo como resultado el cambio de la cultura organizacional.

➤ **Objetivos del Desarrollo Organizacional**

En el libro de Chiavenato menciona tres objetivos comunes de un programa de DO son muy importantes: (Chiavenato, 2007).

- *Creación de un sentido de identificación de las personas en relación con la organización. Se busca la motivación en conjunto con el compromiso es compartir objetivos comunes y el incremento de lealtad*
- *Desarrollo del espíritu de equipo por medio de la integración de las personas.*
- *Perfeccionamiento de la percepción común sobre el ambiente externo con la finalidad de facilitar la adaptación de toda la organización.*

➤ **El proceso del Desarrollo Organizacional**

Según el autor (Chiavenato, 2011) cita los siguientes procesos del DO que tienen cuatro etapas:

- **Recolección y análisis de datos:** Como primer punto identifica los diversos problemas existentes y sea primordiales, utilizan diferentes métodos y técnicas que permiten recopilar información necesaria, para el análisis actual de la organización.
- **Diagnostico organizacional:** En esta etapa se analiza la recolección de datos mediante este proceso se puede saber es estado real de la organización, dar prioridades, para la solución de conflictos determinar las consecuencias que pueden surgir, que estos problemas no impidan alcanzar los objetivos planteados

- **Acción de intervención:** En este punto se ejecuta el plan que se propuso para solución del conflicto, se analiza todas las alternativas propuestas, de lo establecido se debe elegir las opciones más óptima que abarquen las diferentes problemáticas detectadas en la organización .
- **Evaluación:** Es la etapa final después de haber elegido las opciones más pertinentes se procede a evaluar , mediante los datos arrojados se puede determinar si los documentos cumple con las expectativas, de no ser el caso se empieza a realizar nuevamente un diagnóstico para implementar nuevas estrategias que fomenten y aporten al proceso del desarrollo organizacional.

➤ **CULTURA ORGANIZACIONAL**

Para el autor Arthur Thompson en su libro define *“La cultura como el conjunto de valores, creencias, principios comerciales, tradiciones, maneras de operar y ambiente interno de trabajo de una compañía, los cuales se manifiestan en lo que la gerencia predica y aplica en las normas éticas y en las políticas oficiales, en las prácticas de supervisión, en las actitudes y comportamientos de los empleados, en sus relaciones con las partes interesadas”(p.46).* (Aldana, y otros, 2010)

El autor Fremon kast y Janes Rosenzweig” *Plantean que la cultura es un patrón de comportamiento general, creencias compartidas y valores comunes, respecto a lo que piensan, dice y hacen las personas dentro de un ambiente organizacional”.*

Para el autor Chiavenato define a la cultura, *“Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo para enfrentar problemas de adaptación externa e integración interna, y funciona suficientemente bien para considerarlo válido. Asimismo, se transmite se transmite a los, nuevos*

miembros como la manera correcta de percibir y entender sus problemas” (p.124). (Chiavenato, 2009)

Todas las personas formamos parte de una cultura esto influye en nuestro comportamiento y en el campo laboral de igual forma en la manera que nos comportamos. La cultura en la organización comprende valores corporativos, hábitos, costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones que se transmiten de generación en generación. Expertos mencionan que la imagen de una empresa se puede conocer por su cultura es decir que las personas que laboran en las organizaciones al formar parte de la entidad deben aprender y adquirir nuevas costumbres, desempeñar actividades relacionarse con la cultura y filosofía corporativa.

La cultura de una organización es un factor clave y trascendental, con el pasar del tiempo han existido varios cambios, diferentes procesos como lo es la globalización, trae consigo alteraciones tanto en organizaciones nacionales como internacionales, la facilidad y el contacto con diferentes partes del mundo y por diversos medios hace que la mente del consumidor desee productos y servicios de diferentes maneras, por ende los propietarios de las organizaciones deben satisfacer las necesidades del usuario. Para lograr que el cliente se sienta complacido, deben empezar a analizar internamente a la organización empezando por la cultura y sus enfoques, orientándose hacia diferentes modelos de administración por calidad.

➤ **El Iceberg de la Cultura Organizacional**

La representación de la cultura como un Iceberg es importante ya que se presenta con varios estratos y diferentes grados de profundidad y posición; cuando más profunda es la situación hay varias dificultades para poder cambiar la cultura son aspectos ocultos, es más fácil cambiar las características de la organización porque está formada por elementos físicos y concretos que son visibles.

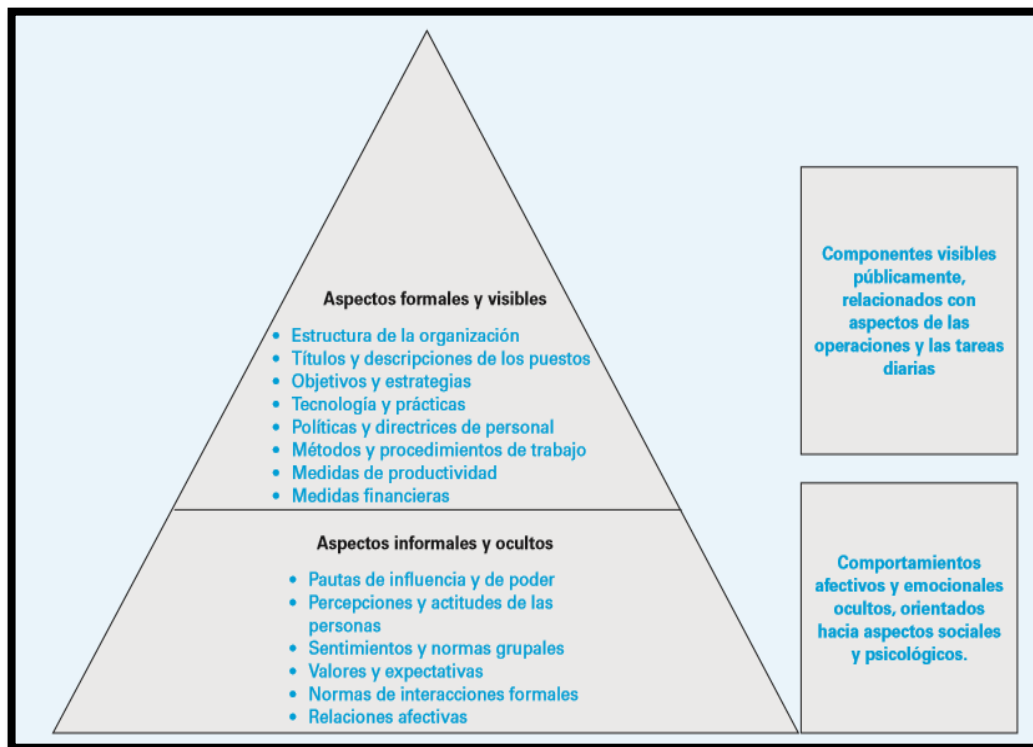


Gráfico 5: Iceberg de la Cultura Organizacional

Fuente: Bibliográfico (Chiavenato, 2009)

Adaptado por: Vaca Jiménez Lisseth

➤ **Características de la Cultura Organizacional**

Las organizaciones se desenvuelven en diferentes ambientes de trabajo por ello es importante conocer, que está formada por un conjunto de creencias, comportamientos, metáforas, historias, mitos, diferentes ideas que juntas revelan el modo característico de funcionar de una organización, mencionaremos las seis características principales .

- **Regularidad de los Comportamientos Observados:** Se puede observar cuando los colaboradores se comunican por un lenguaje común y por ende se relacionan denotando conductas diferentes, por diversas costumbres de su vida.
- **Normas:** Son modelos de comportamiento que están establecidos en reglamentos, políticas con diversos lineamientos que deben cumplir para realizar actividades.

- **Valores Dominantes:** La organización desea implantar principios en los colaboradores para que sientan entusiasmo y se comprometan con la organización, al asistir al trabajo, realizar sus actividades de un modo correcto que de ello determine la calidad del producto y de manera eficiente.
- **Filosofía:** Es una política que se implementa para el buen trato, atención al cliente, y también está relacionado con la buena relación, cortesía hacia los colaboradores.
- **Reglas:** Son reglamentos que están implantados y se refiere al comportamiento dentro de la organización con el fin de que nuevos colaboradores se aprendan y acaten lo establecido de esto depende de que sean aceptados en el grupo.
- **Clima Organizacional:** El ambiente de trabajo en general que tiene que ver desde los clientes, proveedores, interacción entre compañeros y la satisfacción que genera el estar en su área de trabajo.

➤ **Tipos de Culturas y Perfiles Organizacionales**

- **Sistema 1. Autoritario Coercitivo:** Es considerado como un sistema rígido y duro se presentan en organizaciones que no se han presentado transformaciones con procedimientos antiguos, tecnología caduca, y su producción es masiva.
 - ❖ **Proceso de Decisión:** Todo se encuentra en supervisión del jefe ya que se encuentra en la cúspide la organización y cualquier idea, opinión debe ser primero avalada por la máxima autoridad y solamente la alta gerencia decide que hacer.
 - ❖ **Sistema de Comunicación:** La comunicación que se maneja es escasa y vertical, los colaboradores solo se encargan de recibir órdenes y por ningún motivo emitir ideas.
 - ❖ **Relaciones Interpersonales:** Son limitadas las relaciones entre compañeros de trabajo, aislados para que no se comuniquen no

existen reuniones esto es perjudicial para el trabajo ya que genera desconfianza.

- ❖ **Sistema de Recompensas y Sanciones:** Continuamente son controlados y rígidos por tal motivo las sanciones que se dan a los colaboradores son varias por no acatar el reglamento, políticas, generando miedo, temor, inseguridad.
- **Sistema 2. Autoritario Benevolente:** Es un sistema que tiene relación con el primero es decir (atenuado), se caracteriza porque es menos rígido, es un poco condensante ya se puede observar esto en empresas que poseen tecnología moderna, y la mano de obra es especializada.
 - ❖ **Proceso de Decisión:** Aun su mandato está enfocado en la cúpula, pero se muestra que cede una mínima parte al delegar situaciones que son de poca importancia o de rutina, pero no se puede aprobar algo o dar por aceptado si la máxima autoridad no da su aprobación.
 - ❖ **Sistema de Comunicación:** La comunicación aún sigue siendo escasa con la diferencia que vertical y descendente, siempre y cuando la comunicación se enfatice en el jefe.
 - ❖ **Relaciones Interpersonales:** Permiten que los colaboradores se relacionen generándose un clima de (condescendencia), la interacción es poca pero se observa una organización informal (incipiente).
 - ❖ **Sistema de Recompensas y Sanciones:** Las sanciones no cambian aún siguen existentes para cada uno de los colaboradores, un pequeño cambio que se ha suscitado es que en una mínima parte hay la presencia de recompensas salariales y materiales.
- **Sistema 3. Consultivo:** Le agrada más el modo participativo, se va ya deslindando de la arbitrariedad, autocrático, ya toma nuevas modalidades de servicio, pudiendo observar este sistema en bancos, instituciones financieras, áreas administrativas de empresas industriales más avanzadas.

- ❖ **Proceso de Decisión:** Toman muy en cuenta la opinión de los colaboradores en todo lo referente a las políticas de la organización es participativo.
 - ❖ **Sistema de Comunicación:** Se cumplen con todos los tipos de comunicación, como es vertical y horizontal, esto ayuda a mejorar la comunicación y que la manera de transmitir el mensaje sea de manera diferente mejorando los flujos de comunicación.
 - ❖ **Relaciones Interpersonales:** Existe un alto nivel de confianza entre colaboradores, pero no es definitivo, se establecen requisitos que sean convenientes para la organización informal sólida y positiva.
 - ❖ **Sistema de Recompensas y Sanciones:** Hace énfasis en recompensas materiales y simbólicas, de vez en cuando si impone sanciones y castigos ocasionalmente.
- **Sistema 4. Participativo:** En este sistema de administración se puede observar que es más democrático y abierto, pudiendo evidenciarlo en negocios que utilizan tecnología moderna, como lo es en despachos de consultoría, agencias de publicidad, poseen personal que se encuentra totalmente capacitados y especializados.
- ❖ **Proceso de Decisión:** La directiva toma las decisiones solo en casos de emergencia, pero toma en cuenta los puntos de vista de las demás personas involucradas para su confirmación.
 - ❖ **Sistema de Comunicación:** La comunicación es más sólida, se preocupan por implementar mecanismos y sistemas de información para que todos tengan el conocimiento necesario, incrementando un nivel elevado de tolerancia y eficiencia.
 - ❖ **Relaciones Interpersonales:** La manera de como realizan el trabajo es en equipos y grupos que se elige de modo espontaneo, esto ayuda a que todos interactúen de diferente manera y las

relaciones interpersonales sean las más óptimas y genere confianza entre los colaboradores.

- ❖ **Sistema de Recompensas y Sanciones:** Se realizan recompensas simbólicas y sociales y surgen recompensas como las salariales y materiales, de vez en cuando existen sanciones las personas que forman parte del equipo deciden establecer las sanciones.

➤ CLIMA ORGANIZACIONAL

El autor Sandoval define al *“clima organizacional son los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”*(p.85). (Sandoval, 2004)

Chiavenato en su libro define que *“El clima organizacional es la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad el ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta”* (p.74). (Chiavenato, 2011)

El autor (Cueva, 2011) define al *“El clima es la “atmósfera” psicológica y social que rodea el ambiente de trabajo, es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y la resultante de las emociones, sentimientos y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización* (p.56).

La organización es un sistema que se encuentra integrado por seres humanos con personalidades y cualidades diferentes, es primordial conocer el ambiente de trabajo, siendo un factor que tiene mucha relevancia con respecto a la motivación de cada uno de los colaboradores, en el lugar donde se desempeñan sus actividades diarias, por ende el ambiente de trabajo pasa por algunas condiciones que se genera por diversas conductas, comportamientos, percepciones que se dan entre los colaboradores, de igual forma sensaciones que muestran diferentes

emociones, la comunicación también es un factor del cual depende que el clima laboral sea cómodo y estable dentro de la organización.

Para el autor Arrollo define que *“El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Está relacionado con el “saber hacer” del directivo con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno”* (p.110). (Arrollo, 2012)

“El clima organizacional se define como un conjunto de percepciones personales utilizados para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad relativa en el tiempo e influyen en el comportamiento organizacional y en la satisfacción del personal de la organización” (p.44). (Uribe, 2014)

Las funciones sé que se encuentran distribuidas de acuerdo al perfil profesional de cada uno de los colaboradores y se designa a los diferentes puestos para que el colaborador para que realice sus actividades diarias, el acoplarse a la organización con diferentes comportamientos, valores, costumbres y además con los compañeros de trabajo, ya que son con quienes comparten la mayoría de tiempo y donde se relacionan diariamente, si todo marcha del modo más adecuado se fomenta excelentes relaciones interpersonales, en donde ejecutan las actividades con la maquinaria que va a utilizar para realizar correctamente sus labores, conjuntamente con todos los parámetros que van estar relacionados al colaborador y generan satisfacción, gusto por su trabajo, si reciben todos los beneficios, derechos que el colaborador se merece por ley, sintiendo agrado y así empoderándose de la organización.

➤ **DIMENSIONES**

- **Liderazgo:** El líder es la persona encargada de guiar a un equipo sabe encaminar al cumplimiento de metas y objetivos, calidad en el trabajo por ende debe conocer las aptitudes, actitudes de los colaboradores, debe aprovechar al máximo las virtudes de las personas, para que se sientan conformes.

- **Motivación:** Si las condiciones de trabajo son buenas y brindan al colaborador todos los derechos que se merece se sentirá motivado por asistir a su trabajo ya que ayudaran al cumplimiento de objetivos personales, comprometiéndose con la organización.
- **Comunicación:** La comunicación interna es valiosa, la trasmisión correcta de un mensaje es fundamental para que el emisor quien es el encargado de comunicar y tanto como el receptor encargado de recibir el mensaje lo interprete de la manera adecuada, y no se genere conflictos.
- **Conducta:** La conducta va estar definida por los valores, creencias, costumbres, y la cultura que posee que cada uno de los colaboradores, va determinar ante diversas circunstancias
- **Planificación:** Una adecuada planificación estratégica es fundamental, ya que se está preparado para diferentes situaciones que se pueden suscitar, entonces los se podrá cumplir con los objetivos propuestos.
- **Relaciones:** Las relaciones interpersonales son fundamentales para mantener un ambiente estable y cómodo en el cual los colaboradores se sientan satisfechos, para que esto no genere estrés y conflictos, con sus compañeros de trabajo.
- **Rendimiento:** Los seres humanos debe tener un control adecuado de bienestar y salud en el trabajo, con todos sus exámenes de salud ocupacional que se encuentren libre de todo tipo de enfermedades y de esta manera van a rendir a un cien por ciento.
- **Condiciones Ambientales:** Son varias parámetros que es el ambiente en el cual se desempeña el colaborador ante diversas situaciones como lo es el ruido, calor, contaminación, instalaciones, utilización de máquina y

herramientas, en las cuales se debe desempeñar el colaborador de una manera eficiente, eficaz.

➤ **TEORÍA DE LIKERT**

Likert cita en su libro, *“El comportamiento de los subordinados es causado en parte por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos percibe y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La recreación de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tienes de esto. Lo que cuenta. En lo que cuenta es como ver las cosas y no la realidad subjetiva”* (p.9). (Brunet, 2004)

Según Likert, citado por Brunet, *“La teoría del clima organizacional, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudia, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa”*. (Brunet, 2004)

Las variables son causales, intermedias, finales, siendo fundamentales lo que determinan características propias de la organización, esto ayuda a establecer el clima laboral de la organización. En las organizaciones se puede observar que los propietarios ahora en la actualidad se interesan por el estudio del clima organizacional y por ende estos efectos que repercuten en los colaboradores, ya que no se pueden desarrollar al máximo su potencial y destacarse de una manera eficiente, por eso deben procurar mantener un adecuado clima laboral por el bienestar de los colaboradores y de igual forma el de la organización.

➤ **Tipos de Clima Organizacional de Likert**

El autor Likert en su libro cita a Brunet, en su teoría de los sistemas, sobre los diferentes tipos de clima organizacional, cada uno de ellos con sus dos subdivisiones. (Brunet, 1987)

- **Clima de Tipo Autoritario: Sistema I - Autoritarismo explotador:** En este clima se puede evidenciar, que los jefes no tienen confianza en sus subordinados, no toman en cuenta los puntos de vista de los colaboradores por ende la comunicación es vertical, en la toma de decisiones son los únicos que pueden

elegir que hacer, no existen relaciones interpersonales, ya que son limitadas, por tal motivo se genera desconfianza y el ambiente de trabajo es desfavorable y temeroso.

- **Clima de Tipo Autoritario: Sistema II - Autoritarismo paternalista:** Con respecto a este clima existe un nivel medio de confianza entre la máxima autoridad y los empleados, el momento de tomar decisiones aun la realiza el jefe y en pocos casos las decisiones son tomadas por el nivel inferior, las relaciones interpersonales son mejores entre jefes y colaboradores y muestran más cuidadoso y amable, manejan recompensas que son importantes y sirve para motivar al personal.
- **Clima de Tipo Participativo: Sistema III – Consultivo:** Dentro de este clima se caracteriza ya que existe un nivel de confianza entre jefes y subordinados, los colaboradores ya puede participar con su opinión, dar resoluciones determinadas en los niveles inferiores, la manera en como los colaboradores se siente motivados, es mediante recompensas e incentivos que son otorgados eventualmente, ayudando a optimizar el desempeño de los colaboradores, la comunicación es diferente entre superiores y subordinados ya que es moderada.
- **Clima de Tipo Participativo: Sistema IV – Participación en Grupo:** En este tipo de clima se puede observar un nivel alto de confianza en los colaboradores por parte de la dirección, se puede evidenciar un nivel de comunicación alto ya que es vertical y horizontal, las relaciones interpersonales son exitosas ya que se generan vínculos de amistad y confianza entre jefes y empleados, los trabajadores se siente motivados y comprometidos para el cumplimiento de logro y objetivos, utilizan el trabajo en equipo en este sistema que son importantes para alcanzar los objetivos organizacionales.

➤ **TEORÍA DE LITWIN & STRINGER**

El autor Uribe cita a Litwin en su libro clima organizacional, *“Consideran al clima organizacional como un resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de un organización en que impacten en sus actitudes y motivación. Es por ello que el clima organizacional es una característica con una cierta*

estabilidad de la calidad del ambiente interno de organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización” (p-8). (Uribe, 2015)

Litwin en su libro pone énfasis “*En los aspectos motivacionales el clima al definirlo como la cualidad o propiedad del ambiente que: a) percibe o experimenta los miembros de la organización, b) influye sobre la conducta de estos el clima organizacional es el resumen del patrón total de expectativas y valores de incentivo que existen en un medio organizacional dado” (p.28). (Chiang & Nuñez, 2010)*

- **Dimensiones del Clima Organizacional de Litwin y Stringer**

- ❖ **Control:** Comprende el conjunto de actividades necesarias para corregir aspectos que inciden en el funcionamiento de la organización.
- ❖ **Objetivos de Rendimiento y de Perfeccionamiento:** Tiene que ver con los procesos de planificación de actividades que son necesarias para lograr la eficacia organizacional.
- ❖ **Estructura:** Es la forma en los miembros que pertenecen a una organización, y observan los diferentes procesos, reglamentos, normas, políticas, establecidas por la institución.
- ❖ **Responsabilidad:** Implica la percepción que poseen los miembros de la organización en cuanto a su independencia y su potestad en la toma de decisiones referentes a su trabajo, así como también la apreciación de sentirse su propio jefe dentro de la organización.
- ❖ **Remuneración:** Tiene que ver sobre la equidad y retribución justa por los servicios ofrecidos a la empresa, tomando en cuenta sobre su labor realizada y los objetivos alcanzados

- ❖ **Riesgo y toma de Decisiones:** Toma en cuenta el grado en que los colaboradores asumen riesgos y adoptan decisiones ante diferentes situaciones de la organización o retos que va imponiendo el trabajo
- ❖ **Apoyo:** Es la consideración que poseen los colaboradores sobre la existencia de colaboración, amistad, ayuda por parte de los directivos y grupos de trabajo en la organización.
- ❖ **Tolerancia al Conflicto:** Es la forma de como los trabajadores asimilan los problemas percibidos en la organización, decidiendo por mantener una conducta adecuada frente a diversas opiniones.

- **Instrumento de Medición del Clima Laboral**

Es importante para detectar inconvenientes en las organizaciones aplicar instrumentos que contribuyan a la mejora continua de la empresa, a su vez tomar en cuenta que los métodos para aplicar deben ser diferentes dependiendo el tipo de organización y demás factores.

La aplicación del instrumento, ayuda al ambiente de trabajo, porque un buen clima debe ser el más óptimo donde los colaboradores se sientan parte de la organización se integren de una modo propicio en el cual les cada día una satisfacción por acudir a su trabajo y desempeñarse en las actividades diarias como es rendimiento, satisfacción, producción.

De acuerdo a una investigación de (Cardona & Zambrano, 2014) en su artículo sobre estudios gerenciales en el cual menciona que *“Existen 8 dimensiones que son más evaluadas por los diferentes instrumentos como lo son, toma de decisiones, claridad organizacional, liderazgo, interacción social, motivación institucional, sistemas de recompensas e incentivos, apertura organizacional y supervisión”*.

Un método considerado confiable para medir el clima laboral, es el EDCO (Escala de Clima Organizacional).

“El instrumento está compuesto por 40 ítems, 5 ítems por categoría y evalúa ocho dimensiones: estilo de dirección, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, retribución, estabilidad, valores colectivos, claridad y coherencia en la dirección; la puntuación mínima posible es de 40 y la máxima es de 200 puntos. La calificación de los ítems positivos son: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), muy pocas veces (2) y nunca (1); los ítems negativos se califican: nunca (5), muy pocas veces (4), algunas veces (3), casi siempre (2) y siempre (1). (p. 31)”. (Morales, 2015)

Es concerniente saber para qué para obtener una buena medición del clima organizacional, deben coordinar tanto herramientas, factores, como instrumento, de esta manera se podrá conseguir excelentes resultados, así se podrá trabajar en puntos fuertes como débiles, principalmente en aspectos negativos que deterioran el clima laboral y elaborar estrategias que ayuden a mejorar la relaciones interpersonales, comunicación, empatía y el desarrollo organizacional.

2.5. Hipótesis

La Inteligencia Emocional incide en el Clima Organizacional de la Pasteurizadora el Ranchito CIA. LTDA del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi.

2.6. Señalamiento De Variables

2.6.1. Variable Independiente

Inteligencia Emocional

2.6.2. Variable Dependiente

Clima organizacional

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

El actual trabajo de investigación tiene un enfoque, Cualitativo-Cuantitativo. Cualitativo, porque busca investigar información que permitirá analizar las variables de estudio; Cuantitativo, porque se tabulará y analizará los datos que arroje la investigación, mediante un análisis estadístico para la comprobación de la hipótesis.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

3.2.1. Investigación de Campo

Se acudirá al lugar de los hechos, es decir en el entorno donde ejecutan las actividades los colaboradores de la Pasteurizadora el Ranchito, para recabar información a través de la observación, encuestas que permitirán conocer la realidad del problema de estudio.

3.2.2. Investigación Bibliográfica

La investigación es bibliográfica, ya que se utilizará información importante que nos permitirá indagar más sobre el estudio en fuentes importantes y veraces como: artículos científicos, revistas, libros, web, concerniente a las dos variables.

3.3. Nivel o tipo de investigación

En el desarrollo del proceso investigativo se utilizará:

3.3.1. Investigación Exploratoria

La investigación es exploratoria porque indagamos dentro de la organización para saber la realidad en cada uno de los colaboradores, realizando un análisis de las emociones a su vez diagnosticar el ambiente organizacional que se está generando en la Pasteurizadora El Ranchito.

3.3.2. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva ya que permitiría explicar las diversas situaciones, eventos, diagnosticar de qué manera se presenta y como se manifiestan determinados sucesos, esta investigación se la utilizará para describir la problemática a observar en la Pasteurizadora el Ranchito.

3.3.3. Investigación Correlacional

La investigación es correlacional ya que se examinó la relación que existe entre las dos variables de estudio; la Inteligencia Emocional de los colaboradores y el Clima Organizacional existente en la empresa.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

ÁREA	POBLACIÓN
Administración	19
Producción	41
Mantenimiento	5
Control de Calidad	7
Bodegas	18
Porteros	5
TOTAL	95

Tabla 1: Población y Muestra

Fuente: Bibliográfico

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

3.4.2. Muestra

En el presente investigación no se aplicará muestreo, ya que se trabajará con la toda la población establecida.

3.5 Operacionalización de Variables

3.5.1 Variable Independiente-Inteligencia Emocional

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e instrumentos
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, autoconciencia, motivación, entusiasmo, perseverancia, empatía agilidad mental; ellas configuran rasgos del carácter como la autodisciplina, compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. (Goleman, 2010)	Control de los impulsos Autoconciencia Motivación Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol • Adaptabilidad • Innovación • Conciencia Emocional • Valoración adecuada de uno mismo • Confianza • Compromiso • Iniciativa • Optimismo • Comprensión • Orientación al cliente • Aprovechamiento de la diversidad 	<p>¿Analiza con claridad y es paciente cuando existen presiones laborales?</p> <p>¿Maneja sus emociones propiciando un adecuado ambiente laboral?</p> <p>¿Se siente avergonzado cuando comete errores en su lugar de trabajo?</p> <p>¿Se encuentra comprometido con las actividades que desempeña diariamente en su lugar de trabajo?</p> <p>¿En la empresa los colaboradores son solidarios y demuestran empatía con sus compañeros?</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario Estructurado</p>

Cuadro 3: Operacionalización de Variables – Inteligencia Emocional

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

3.5.2 Variable Dependiente-Clima Organizacional

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e instrumentos
<p>El clima organizacional son los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada. (Sandoval, 2004)</p>	<p>Percepción del sistema</p> <p>Factores ambientales</p> <p>Actitudes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Comportamiento • Toma de decisiones • Condiciones de trabajo • Ambiente laboral • Positiva • Negativa 	<p>¿Considera que las relaciones interpersonales influyen en las actividades laborales?</p> <p>¿El comportamiento de los colaboradores se constituye en un factor importante para generar un buen ambiente de trabajo?</p> <p>¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar efectivamente sus funciones?</p> <p>¿Cuándo se presente dificultadas en la organización existe un mediador laboral?</p> <p>¿Ha participado o ha sido usted testigo de algún conflicto entre compañeros (as) de trabajo?</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario Estructurado</p>

Cuadro 4: Operacionalización de Variables – Clima Organizacional

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

3.6. Plan de Recolección de Información

Preguntas	Explicación
¿Para qué?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda., del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi. ▪ Diagnosticar el nivel de Inteligencia Emocional presente en los colaboradores de la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda., del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi. ▪ Determinar los factores de clima laboral existente en la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda., del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi. ▪ Elaborar un Artículo académico en base a los resultados obtenidos en la investigación para de esta manera mejorar el clima organizacional.
¿A qué personas?	A los colaboradores del área de producción de la Pasteurizadora “El Ranchito” del Cantón Salcedo
¿Sobre qué aspectos?	Autocontrol, Adaptabilidad, Innovación, Conciencia Emocional, Valoración adecuada de uno mismo, Confianza, Compromiso, Iniciativa, Optimismo, Comprensión, Orientación al cliente, Aprovechamiento de la diversidad, Relaciones interpersonales, Comportamiento, Toma de decisiones, Condiciones de trabajo, Ambiente laboral, Positiva, Negativa
¿A Quién?	Se realiza a 95 colaboradores
¿Cuándo?	Periodo Octubre 2016- Marzo 2017
¿Cuál es el lugar de la recolección de la información?	Pasteurizadora “El Ranchito”
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Qué técnicas de recolección de información?	La encuesta
¿Con que?	Cuestionario estructurado

Cuadro 5: Recolección de la Información

Fuente: Propia

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

3.7. Procesamiento y Análisis

- Revisión y análisis detallado de la información recabada de la encuesta.
- Proceso de tabulación en contraste con las variables y as preguntas directrices.
- Realización y comprobación cuantificable de los valores estadísticos, en contraste con las preguntas directrices e hipótesis del trabajo.
- Proceso de análisis e interpretación de los resultados obtenidos.
- Planteamiento de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

Recopilados y tabulados los datos obtenidos en la encuesta, se analiza cada una de las preguntas para sacar sus respectivos resultados del cuestionario aplicado a todos los colaboradores de la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda. del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi.

Los procedimientos Estadísticos aplicados fueron: la prueba del Chi – Cuadrado (X^2), que se convierten en los parámetros con los que se verifica la Hipótesis.

4.2. Interpretación de Datos

Noventa y cinco colaboradores de la Pasteurizadora el Ranchito Cia. Ltda. del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi fueron encuestados, lo que corresponde al 100% de la información obtenida, se ha realizado su correspondiente análisis e interpretación respetiva de cada una de las preguntas las mismas que se encuentran detalladas a continuación.

Pregunta N° 1.

¿Analiza con claridad y es paciente cuando existen presiones laborales?

Pregunta N°1		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
SIEMPRE	40	42%
A VECES	3	3%
NUNCA	52	55%
PERSONAS	95	100%

Tabla 2: Respuesta pregunta 1

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

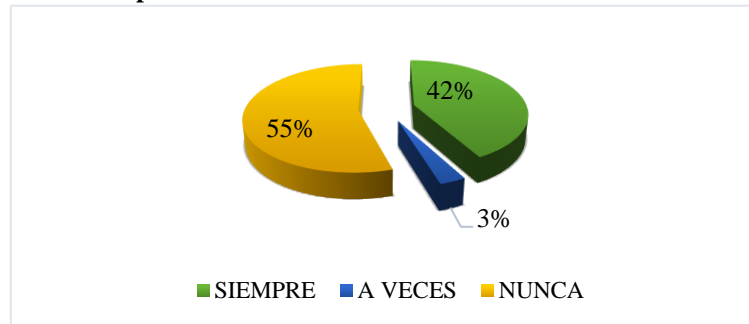


Gráfico 6: Paciencia ante presiones laborales

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Análisis: El 55% que corresponde a las 52 colaboradores encuestados, manifiesta que nunca analiza con claridad y son paciente cuando se presentan presiones laborales en su lugar de trabajo, mientras tanto el 3% que pertenece a 3 personas menciona que a veces el 42% que equivale a 40 personas expresaron que siempre.

Interpretación: Con los resultados obtenidos evidenciamos que la mayor parte de los colaboradores, ante diversas circunstancias que se presentan en las actividades diarias no muestran claridad y paciencia, hacia diferentes presiones laborales, no son tolerantes en diversos problemas, perdiendo la cordura ante varias actividades asignadas y de igual forman, no se trasmite correctamente la información por lo cual no comprenden las tareas que deben realizar, afectando en la elaboración del producto, la comunicación se deteriora, ocasionando un inadecuado ambiente de trabajo.

Pregunta N°2.

¿Maneja sus emociones propiciando un adecuado ambiente laboral?

Pregunta N°2		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
SIEMPRE	25	27%
A VECES	21	21%
NUNCA	49	52%
PERSONAS	95	100%

Tabla 3: Respuesta pregunta 2

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

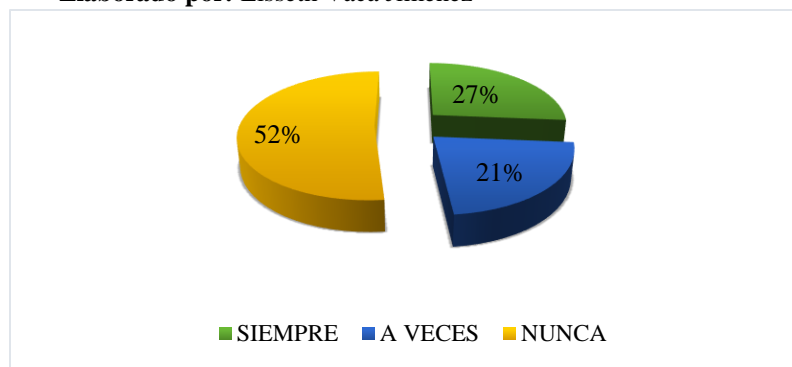


Gráfico 7: Manejo de Emociones

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Análisis: El 52% que corresponde a las 49 personas encuestadas, manifiesta que nunca maneja adecuadamente las emociones y no propicia un adecuado ambiente laboral, mientras tanto el 21% que pertenece a 24 personas menciona que a veces y el 27% que equivale a 25 personas expresaron que siempre.

Interpretación: Concluimos que la mayor parte de los colaboradores no controlan sus emociones por ende causa malestar entre los compañeros de trabajo y esto genera que el ambiente de trabajo no sea el inadecuado y ocurren problemas al no saber identificar, conocer, y utilizar adecuadamente las emociones en el momento que lo amerita, pocas personas manifiesta que en ciertas circunstancias si pueden contralar sus emociones y reconocerlas para manejarlas adecuadamente.

Pregunta N° 3.

¿Se siente avergonzado cuando comete errores al realizar las tareas?

Pregunta N°3		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
SIEMPRE	39	41%
A VECES	38	40%
NUNCA	18	19%
PERSONAS	95	100%

Tabla 4: Respuesta pregunta 3

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

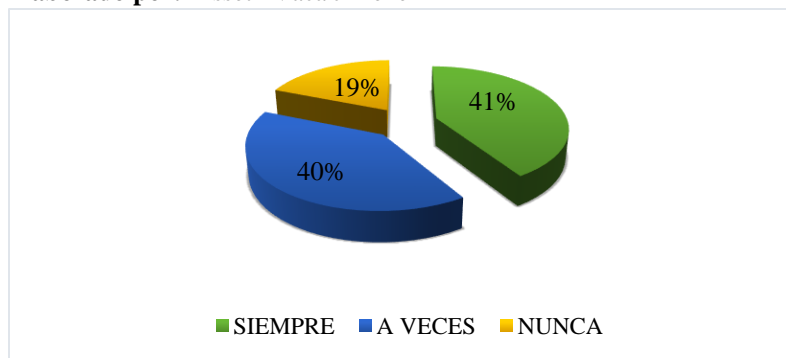


Gráfico 8: Avergonzado cuando comete errores

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Análisis: El 41% que corresponde a las 39 personas encuestadas, manifiesta que siempre se sienten avergonzados cuando comenten errores en las tareas que están realizando mientras tanto el 40% que pertenece a 38 personas menciona que a veces y el 19% que equivale a 18 personas expresaron que nunca.

Interpretación: En base a los resultados, podemos notar que la mayor parte de los colaboradores cuando se desempeñan en sus actividades diarias y cometen errores se sienten avergonzados por el que dirán, burlas y ofensas, que pueden haber al ejecutar inadecuadamente las tareas, esto fomenta la falta de respecto entre compañeros de trabajo, mientras que pocos de los colaboradores expresaron que de los errores se aprende para no volver a fallar y tener más cuidado con las actividades que desempeña.

Pregunta N° 4.

¿Se encuentra comprometido con las actividades que desempeña diariamente en su lugar de trabajo?

Pregunta N°4		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
SIEMPRE	89	94%
A VECES	3	3%
NUNCA	3	3%
PERSONAS	95	100%

Tabla 5: Respuesta pregunta 4

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

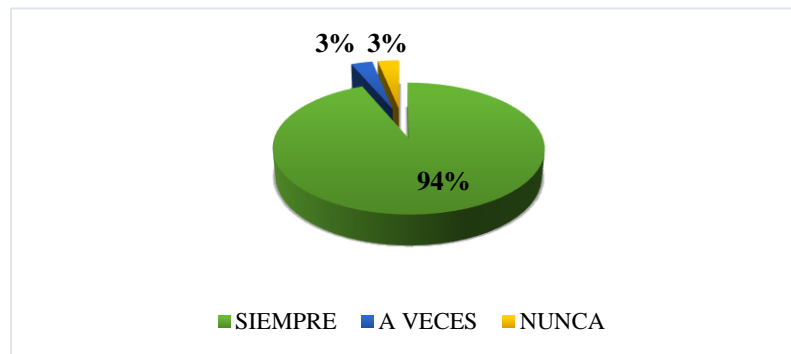


Gráfico 9: Compromiso de las Actividades

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Análisis: El 94% que corresponde a las 89 colaboradores encuestados, manifiesta que se encuentran comprometidos con las actividades que desempeñan diariamente en su lugar de trabajo, mientras tanto el 3% que pertenece a 6 personas menciona que a veces y el 3% nunca.

Interpretación: Se puede observar mediante los resultados obtenidos, que la mayoría de los colaboradores realizan sus actividades diarias con compromiso, demostrando eficiencia y eficacia en la producción; elaborando un buen producto; pero de igual forma en una minoría se puede observar que por falta de comprensión no se empoderan de las actividades encomendadas de las cuales dependerá la calidad del producto.

Pregunta N°5.

¿En la empresa los colaboradores son solidarios y demuestran empatía con sus compañeros?

Pregunta N°5		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
SIEMPRE	50	53%
A VECES	35	37%
NUNCA	10	11%
PERSONAS	95	100%

Tabla 6: Respuesta pregunta 5

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

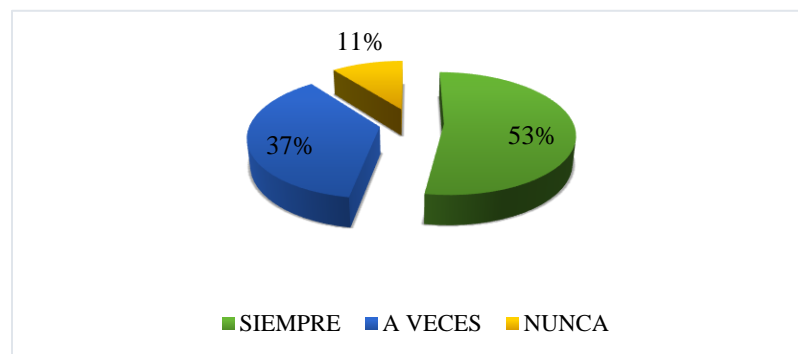


Gráfico 10: Empatía

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Análisis: El 53% que corresponde a las 50 personas encuestadas, manifiesta que en la empresa los colaboradores si son solidarios y demuestran empatía con los demás compañeros, mientras tanto el 37% que pertenece a 35 personas menciona que a veces y el 11% que equivale a 10 personas expresaron que nunca.

Interpretación: Podemos observar en los resultados obtenidos, que la mayoría de los colaboradores son solidarios ante diversas situaciones que pueden surgir, de igual forman comprenden y muestran empatía en el lugar de trabajo en circunstancias que son predominantes en el bienestar del trabajador pero pocos sienten que no muestran el más minino interés y que cada quien mira por su bienestar.

Pregunta N°6.

¿Considera que las relaciones interpersonales influyen en las actividades laborales?

Pregunta N°6		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
SIEMPRE	59	62%
A VECES	24	25%
NUNCA	12	13%
PERSONAS	95	100%

Tabla 7: Respuesta pregunta 6

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

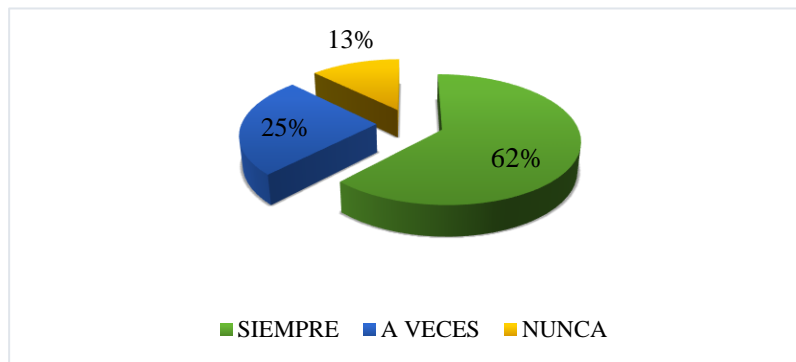


Gráfico 11: Relaciones Interpersonales

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Análisis: El 62% que corresponde a las 59 personas encuestadas, consideran que siempre las relaciones interpersonales influyen en las actividades laborales en su lugar de trabajo, mientras tanto el 25% que pertenece a 24 personas menciona que a veces y el 13% que equivale a 12 personas expresaron que nunca.

Interpretación: Podemos concluir que existe un porcentaje mayor que demuestran gran importancia sobre las relaciones interpersonales, siendo fundamentales para generar un buen ambiente de trabajo, de igual forma para desempeñarse en las diversas actividades diarias, también el trabajo en equipo y aunque en una mínima parte ha considerado que es un factor primordial para interacción con sus compañeros, mejorando el rendimiento laboral.

Pregunta N°7.

¿El comportamiento de los colaboradores se constituye en un factor importante para generar un buen ambiente de trabajo?

Pregunta N°7		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
SIEMPRE	84	87%
A VECES	9	10%
NUNCA	2	3%
PERSONAS	95	100%

Tabla 8: Respuesta pregunta 7

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

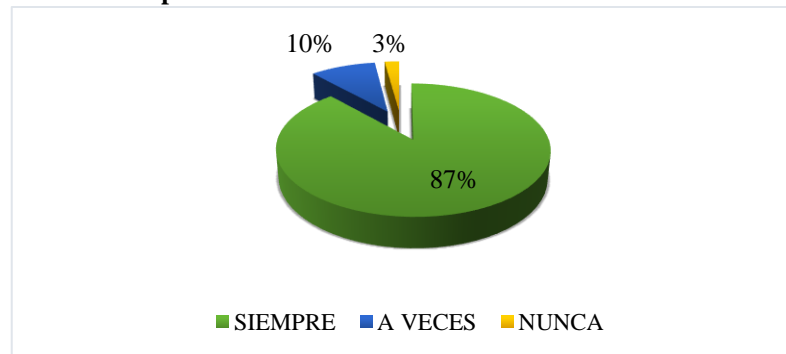


Gráfico 12: Comportamiento

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Análisis: El 87% que corresponde a las 84 personas encuestadas, manifiesta el comportamiento de los colaboradores si constituye en un factor importante para generar un buen ambiente de trabajo, mientras tanto el 10% que pertenece a 9 personas menciona que a veces y el 3% que equivale a 2 personas expresaron que nunca.

Interpretación: Basándonos en los resultados podemos decir que la mayor parte de los colaboradores consideran que el comportamiento es un factor clave en el cual se refleja la cultura, los valores implantados por cada uno, elementos preponderantes que ayudan a un buen ambiente de trabajo, algunos colaboradores consideran que no es primordial y no afecta el clima laboral en la organización.

Pregunta N°8.

¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar efectivamente sus funciones?

Pregunta N°8		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
SIEMPRE	81	85%
A VECES	14	15%
NUNCA	0	0%
PERSONAS	95	100%

Tabla 9: Respuesta pregunta 8

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

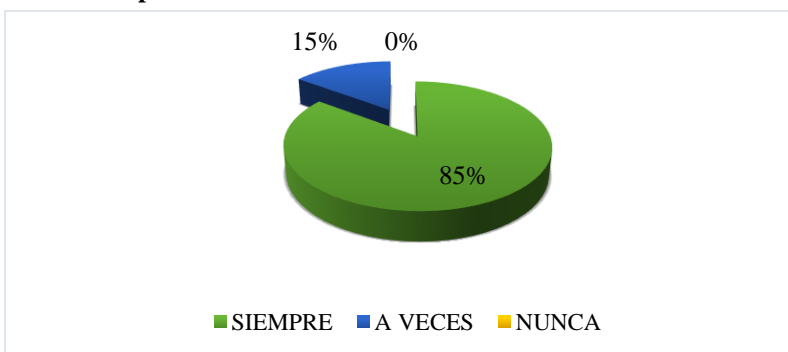


Gráfico 13: Recursos Necesarios

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Análisis: El 85% que corresponde a las 81 personas encuestadas, manifiesta que si cuentan con todos los recursos necesarios para realizar efectivamente las funciones, mientras tanto el 15% que pertenece a 14 personas menciona que a veces.

Interpretación: Los resultados que hemos obtenido demuestran que un porcentaje mayor de los colaboradores, de acuerdo a la actividad que desempeña y a la jornada de trabajo con antelación es destinado los materiales necesarios para la elaboración del producto, ya que deben ser previamente desinfectados.

Pregunta N°9.

¿Cuándo se presente dificultades en la organización existe un mediador laboral?

Pregunta N°9		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
SIEMPRE	56	59%
A VECES	22	23%
NUNCA	17	18%
PERSONAS	95	100%

Tabla 10: Respuesta pregunta 9

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

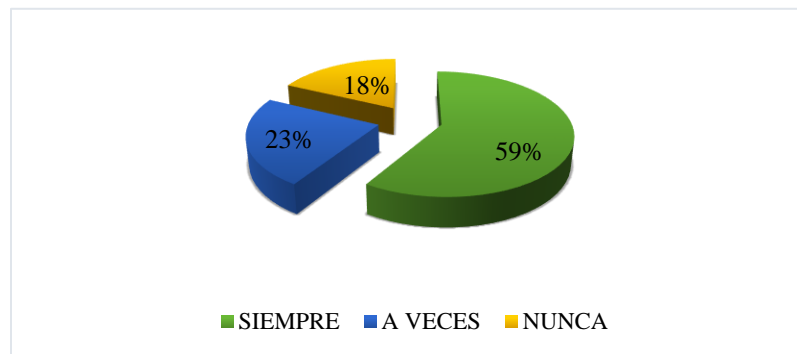


Gráfico 14: Mediator Laboral

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Análisis: El 59% que corresponde a las 56 personas encuestadas, manifiesta que cuando se presente dificultades en la organización existe un mediador laboral analiza, mientras tanto el 23% que pertenece a 22 personas menciona que a veces y el 18% que equivale a 17 personas expresaron que nunca.

Interpretación: Basándonos en los resultados, concluimos que la mayor parte de los colaboradores expresaron y observaron que cuando ha surgido un problema entre compañeros de trabajo, si existido un mediador ya sea la jefa de talento humano o a su vez los representantes de cada uno de las áreas, algunos de los colaboradores manifiesta que cuando han atravesado, problemas han debido resolverlos por si solos.

Pregunta N°10.

¿Ha participado o ha sido usted testigo de algún conflicto entre compañeros/as de trabajo?

Pregunta N°10		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
SIEMPRE	58	61%
A VECES	31	33%
NUNCA	6	6%
PERSONAS	95	100%

Tabla 11: Respuesta pregunta 10

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

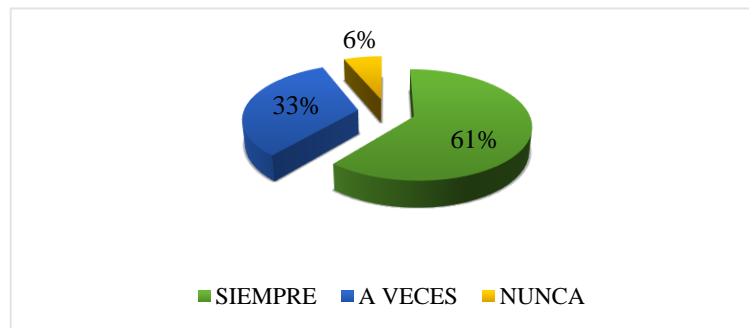


Gráfico 15: Conflicto entre Compañeros

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Análisis: El 61% que corresponde a las 58 personas encuestadas, manifiesta que siempre ha participado o ha sido usted testigo de algún conflicto entre compañeros/as de trabajo, mientras tanto el 33% que pertenece a 31 personas menciona que a veces y el 6% que equivale a 6 personas expresaron que nunca.

Interpretación: Los resultados que hemos obtenido muestran en un porcentaje mayor de que los colaboradores, han sido participes de conflictos y testigos, generando problemas, como sanciones todo ello ha deteriorado las relaciones interpersonales, comunicación, de igual forma han existido pocas personas que han evitado tener conflictos para no tener problemas en la empresa y no sea un recurrente que pueda generar despidos o multas.

4.3 Verificación de Hipótesis

Para verificar la hipótesis se utilizó la prueba estadística del Chi-Cuadrado (X^2), permite establecer correspondencia entre valores observados y esperados, llegando hasta la comparación de distribuciones enteras, es una prueba que permite la comprobación global del grupo de frecuencias esperadas calculadas a partir de la hipótesis que se quiere verificar.

4.3.1 Descripción De Hipótesis

Hipótesis Alternativa (H1):

- La Inteligencia Emocional SI incide en el Clima Laboral de los colaboradores de la Pasteurizadora el Ranchito gobierno del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi.

Hipótesis Nula (H0):

- La Inteligencia Emocional NO incide en el Clima Laboral de los colaboradores de la Pasteurizadora el Ranchito gobierno del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi.

4.3.2 Definición del proceso matemático

Prueba Chi- Cuadrado

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} \quad (\text{Fórmula N}^\circ 01)$$

Simbología:

X^2 = Chi Cuadrado

Σ = Sumatoria

O= Datos Observados

E= Datos Esperados

4.3.3 Nivel de significación

Para la verificación de la presente investigación se utilizó un nivel de significación de 5%, $\alpha = 0.05$ por ende su nivel de confianza es 0.95 (95%).

4.3.4 Zona de aceptación/rechazo

Para poder deducir la zona de aceptación o rechazo, es necesario primero proceder a calcular los grados de libertad.

Grados de libertad

Es el número de valores que podemos elegir libremente en una muestra y que nos permite encontrar el valor de un parámetro. Para esto se utiliza la siguiente fórmula:

$$gl = (c - 1)(h - 1) \quad (\text{Fórmula N}^\circ 02)$$

Simbología:

gl= Grados De Libertad

c= Número de Fila

h= Número de Columna

Nivel de significación, grados de libertad regla de decisión.

Preguntas	Siempre	A veces	Nunca	Filas
P1				1
P2				2
P6				3
P10				4
Columnas	1	2	3	

Tabla 12: Nivel de Significación

Fuente: Personal

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Para hallar los grados de libertad se utilizó la siguiente fórmula:

$$GL = (c-1)(h-1)$$

$$GL = (3-1)(4-1)$$

$$GL = (2)(3)$$

$$GL = 6 \quad \text{Donde el } X^2 \text{ es: } = 12,5926$$

- **Tabla de Distribución del Chi Cuadrado (X^2)**

Grados de libertad	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,5453	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,9872

Tabla 13: Distribución del Chi Cuadrado

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

- **Frecuencia Observada**

DATOS (FO)					
N°	Preguntas	Siempre	A veces	Nunca	Total
1	¿Analiza con claridad y es paciente cuando existen presiones laborales?	40	3	52	95
2	¿Maneja sus emociones propiciando un adecuado ambiente laboral?	25	21	49	95
6	¿Considera que las relaciones interpersonales influyen en las actividades laborales?	59	24	12	95
10	¿Ha participado o ha sido usted testigo de algún conflicto entre compañeros/as de trabajo?	58	31	6	95
TOTAL		182	79	119	380

Tabla 14: Frecuencia Observada

Fuente: Personal

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

- **Frecuencia Esperada**

DATOS (FE)					
N°	Preguntas	Siempre	A veces	Nunca	Total
1	¿Analiza con claridad y es paciente cuando existen presiones laborales?	45,5	19,75	29,75	95
2	¿Maneja sus emociones propiciando un adecuado ambiente laboral?	45,5	19,75	29,75	95
6	¿Considera que las relaciones interpersonales influyen en las actividades laborales?	45,5	19,75	29,75	95
10	¿Ha participado o ha sido usted testigo de algún conflicto entre compañeros/as de trabajo?	45,5	19,75	29,75	95
TOTAL		182	79	119	380

Tabla 15: Frecuencia Esperada

Fuente: Personal

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

- **Cálculo del Chi cuadrado (X^2)**

OBSERVADOS (O)	ESPERADOS (E)	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
40	45,5	-5,5	30,25	0,6648
25	45,5	-20,5	420,25	9,2363
59	45,5	13,5	182,25	4,0055
58	45,5	12,5	156,25	3,4341
3	19,75	-16,75	280,5625	14,2057
21	19,75	1,25	1,5625	0,0791
24	19,75	4,25	18,0625	0,9146
31	19,75	11,25	126,5625	6,4082
52	29,75	22,25	495,0625	16,6408
49	29,75	19,25	370,5625	12,4559
12	29,75	-17,75	315,0625	10,5903
6	29,75	-23,75	564,0625	18,9601
			XC=	97,5953

Tabla 16: Calculo del Chi cuadrado (X^2)

Fuente: Personal

Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

Regla de decisión

Si $X^2C < 12,5916$, aceptaremos H_0

Si $X^2C > 12,5916$, rechazaremos H_0 , y aceptaremos H_1

Por lo tanto:

X^2 Calculado $> X^2$ Teórico

$97,5953 > 12,5916$

Interpretación:

Con seis grados de libertad y un margen de error de 0,05 se debe obtener un valor de distribución superior a 12,5916, como podemos observar que el X^2 Calculado = 97,5953 es mayor que X^2 Tabulado = 12,5916 por lo tanto se acepta H_1 alternativa y rechazamos H_0 es decir que:

HI: La Inteligencia Emocional si incide directamente en el Clima Laboral de los colaboradores de la Pasteurizadora el Ranchito gobierno del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi.

- **Comprobación de la hipótesis**

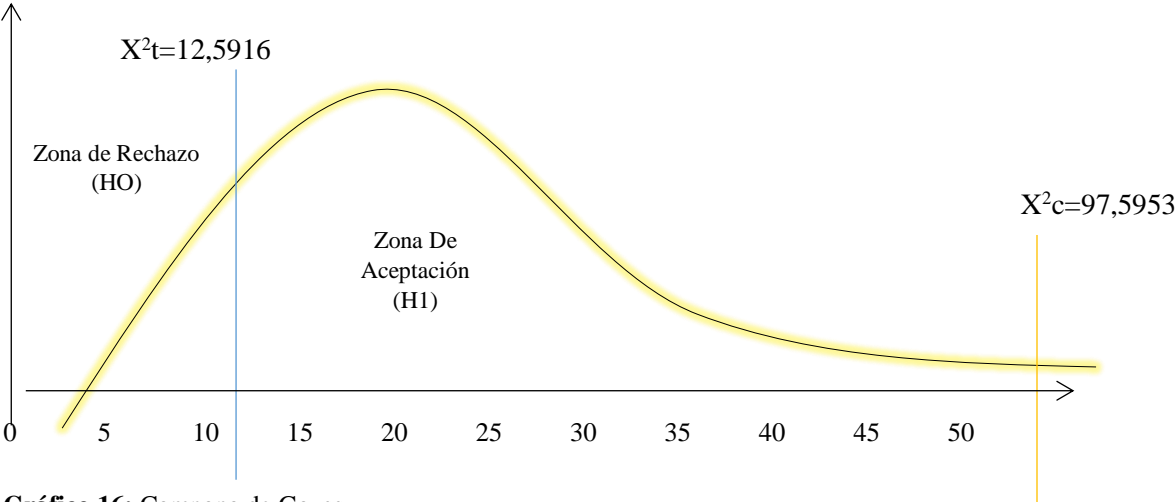


Gráfico 16: Campana de Gauss
Fuente: Bibliográfico
Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De la información obtenida en el presente trabajo de investigación, podemos concluir que

- Se puede determinar a través de la encuesta aplicada que la Inteligencia Emocional de los colaboradores incide directamente en el Clima Organizacional, constatando en diversas ocasiones los colaboradores en las diferentes actividades que desempeñan pierden el control generando conflictos laborales, deteriorando las relaciones interpersonales, comunicación, y por ende el ambiente laboral.
- El nivel de Inteligencia Emocional de los colaboradores de la Pasteurizadora el Ranchito muestra un índice bajo, ya que el 67% de los colaboradores expresaron según la encuesta aplicada, que no manejan adecuadamente las emociones por desconocimiento de las mismas, observando en diversas situaciones que se presentan en la jornada laboral, al no poseer las habilidades emocionales necesarias, impidiéndoles expresar con dificultad las emociones esto altera el comportamiento de las personas en el trabajo y suscitándose malos entendidos.
- El Clima Organizacional existen en la empresa Pasteurizadora el Ranchito no es el más adecuado ya que el 12% de los colaboradores manifiestan, que no existen buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, al igual que un 55% han tenido varios problemas con sus compañeros, por no transmitir

adecuadamente la información en las diferentes áreas y se suscitan malos entendidos esto se presentan a diario deteriorando el trabajo en equipo, surgen sanciones, comportamientos negativos, el resultado del producto no sea lo esperado, provocando un ambiente caótico para la organización.

- En lo explicado anteriormente se concluye que es necesario estructurar un documento técnico, en el cual contenga los principales hallazgos de la presente investigación, considerando la importancia de aplicar las habilidades y competencias emocionales que brinda la inteligencia emocional, con el propósito de restablecer desempeño de los colaboradores, la productividad de la organización, mejorando el clima organizacional.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda fomentar el conocimiento en los colaboradores sobre las emociones existentes y habilidades emocionales, que engloban la inteligencia emocional, permitiendo mejorar asertivamente, hacia diferentes comportamientos, de igual forma se puede crear espacios de reflexión donde los colaboradores puedan meditar y de este modo puedan expresar lo que sienten en el momento propicio, proporcionando un equilibrio emocional en su vida personal y laboral. El adquirir las diferentes competencias emocionales facilitará la toma adecuada de decisiones y el manejo correcto de las relaciones sociales.
- Es necesario que la Empresa realice diversos programas de capacitación, que estén direccionados sobre la temática inteligencia emocional, con el propósito de que los colaboradores puedan interactuar, pudiendo desarrollar el trabajo en equipo, generando nuevos vínculos de amistad, comunicación, empatía,

actitudes que denotaran confianza y comportamientos que permitirán observar el control de sus impulsos, en los colaboradores.

- Es de gran importancia utilizar un instrumento de evaluación específicos que ayude a determinar el nivel del clima laboral en la organización, de este modo se podrá enfocarse en las diversas dimensiones que denoten bajos niveles, como comunicación, satisfacción, toma de decisiones, recompensas e incentivos condiciones de trabajo, liderazgo, motivación, siendo factores que influyen directamente en el desempeño del colaborador, resolviendo conflictos existentes, mejorando relaciones interpersonales, de este modo los colaboradores se sientan empoderados con la organización.
- Se sugiere diseñar un artículo académico que nos permita comparar los datos obtenidos con otras investigaciones para un análisis exhaustivo a hacia la problemática detectada, de esta manera permitirá a los directivos de la Pasteurizadora el Ranchito realizar un estudio minucioso sobre el articulo creado detentando varios factores sobre inteligencia emocional y clima organizacional, con el propósito de detectar y corregir problemas dentro de la empresa que no repercuta con desempeño de los trabajadores, productividad y el desarrollo organizacional.

CAPÍTULO VI

ARTÍCULO ACADÉMICO

Universidad Técnica de Ambato

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera de Psicología Industrial

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor: Lisseth Estefanía Vaca Jiménez

Tutor: Lic. Ximena Cumandá Miranda López, Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo está enfocado en determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de la Pasteurizadora el Ranchito ubicada en el Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi. Se utilizó información valiosa de autores como: Goleman, Salovey & Mayer, los cuales dan a conocer modelos y teorías desde diferentes perspectivas, información sobre inteligencia emocional, importancia, competencias emocionales, habilidades emocionales, de igual forma los autores Likert, Litwin & Stringer, aportaron conocimiento de gran relevancia sobre clima organizacional. El método de investigación cuali-cuantitativo, para recabar información se aplicó un cuestionario de 10 preguntas cerradas a 95 colaboradores, conjuntamente se comprobó estadísticamente mediante el método del Chi Cuadrado. Se pudo comprobar que la Inteligencia emocional es importante en un lugar de trabajo y que influye directamente con el clima organizacional, el manejo de las emociones y la aplicación de habilidades emocionales son fundamentales para que no se deterioren las relaciones interpersonales, comunicación asertiva, ni afecte la producción, y por lo tanto no se deteriore el ambiente de trabajo.

Palabras Claves: Inteligencia Emocional, Clima Organizacional, Competencias Emocionales, Comportamientos, Comunicación, Relaciones Interpersonales.

ACADEMIC ARTICLE

Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial

THE EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE ORGANIZATIONAL

AUTHOR: Lisseth Estefanía Vaca Jiménez

TUTHOR: Lic. Ximena Cumandá Miranda López, Mg

ABSTRACT

The present research work is focused on determining the incidence of Emotional Intelligence in the Organizational Climate of Pasteurizadora el Ranchito, it is located in Salcedo city, Cotopaxi province. The researcher used valuable information from authors such as Goleman, Salovey & Mayer, who provided models and theories from different perspectives, information about emotional intelligence, importance, emotional competences, emotional abilities, similarly, the authors Likert, Litwin & Stringer contributed knowledge of great relevance on organizational climate. The qualitative-quantitative research method were used also, in order to collect information was applied a questionnaire of 10 closed questions to 95 collaborators, this process was jointly checked statistically by the method of Chi Square. It was possible to corroborate that Emotional Intelligence is important in a workplace and that directly influences the organizational climate, the handling of emotions and the application of emotional abilities are fundamental in order to avoid to deteriorate the interpersonal relationships, assertive communication, even do not affect the production, and therefore, the process will not deteriorate the working environment.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Climate, Emotional Competences, Behaviors, Communication, Interpersonal Relationships.

INTRODUCCIÓN

El estudio de la Inteligencia Emocional ha obtenido gran relevancia en la actualidad, por tal motivo las empresas del mundo está tomando como un factor clave para obtener éxito ya que el desarrollo de la IE y de igual forma, la aplicación de las diferentes habilidades emocionales, son importantes para un mejor estilo de vida y a su vez en el campo laboral, sin olvidar el factor humano que es primordial para el desarrollo de las organizaciones, el funcionamiento interno de la empresa está formado por los colaboradores, generándose consigo el clima organizacional, de esta manera debe estar bien encaminado por que fomenta un mejor desempeño en las diversas funciones, generando consigo un adecuado crecimiento en la producción.

El estudio de la inteligencia emocional ha sido abordado por autores que han realizado diversas investigaciones,(Millán, García , & Aubeterre, 2014) mencionan en su artículo científico sobre él, ” *Efecto de la Inteligencia Emocional y Flujo en el Trabajo sobre estresores y bienestar Psicológico: Análisis de ruta en Docentes*”. Recalcando que un factor primordial para el presente estudio son las relaciones interpersonales, ya que es la relación que se da entre los seres humanos y en la cual intervienen emociones, sentimientos, por tal razón tienen un vínculo directo con la inteligencia emocional, al ser adecuadamente estudiado y aplicado beneficia directamente a comprender a las personas por ende a tener una mejor interacción con los demás.

La investigaciones son de vital trascendencia por que facilitan la comprensión de nuestra indagación con temas que contribuyen al desarrollo de un mejor conocimiento del tema, el autor (Fragoso, 2015), elaboro una investigación sobre ” *Inteligencia Emocional y competencias emocionales en educación superior*”, destacan y concluyen que IE es una “potencialidad”, colaborando al estudio de diferentes competencias emocionales, son importantes para estudiantes universitarios que van a terminar su carrera y van ejercer en el mundo laboral, cita Rafael Bisquera las

siguientes competencias emocionales; Conciencia Emocional, regulación Emocional, Autonomía Emocional, Competencia Social, Competencia para la vida y el bienestar, por ello deben conocer cual son sus emociones y desarrollar habilidades sociales, y emocionales, dependerá en el ambiente en el cual se desenvuelve el ser humano , la motivación, aspectos sociales, para acoplarse y desempeñarse de la forma más adecuada, generando un ambiente de trabajo agradable.

Además en la Revista Cubana de Salud Pública en su estudio realizado sobre *“Clima Organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización”* (Segredo, 2013), afirma que las empresas tienen establecido valores organizacionales, políticas, creencias, costumbres, ayudan a conocer si existe una satisfacción o todo lo contrario en su lugar de trabajo, para lograr una modificación del sistema organizacional, deben implementar mediante una gestión de cambio que se otorgue como una inversión a largo plazo, de esta forma se va a seguir un procedimiento de acuerdo a las diferentes problemáticas encontradas, cambio de actitud al realizar un análisis personal, conociendo el comportamiento de los colaboradores obteniendo un ambiente estable, y en los colaboradores genera; sentido de pertenencia, baja rotación de personal, colaboración, productividad, adaptación rápida al cambio, compromiso y lealtad hacia la organización.

En el estudio de una organización se puede descifrar varios elementos que son perjudiciales deteriorando el sistema organizacional que se encuentra establecido, desencadenando problemas nocivos en el desarrollo organizacional, la productividad, relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo. Por ello el autor (Marín, 2012), menciona que es importante aplicar un instrumento que posea características psicométricas satisfactorias, ayudando a determinar el nivel de clima organizacional; para cada empresa se debe aplicar diferentes instrumentos, debido que la percepción de los trabajadores es muy distinta a igual que la estructura organizacional y poseen distintos ambientes organizacionales.

La capacidad que nos permite conocernos a nosotros mismos y relacionarnos con los demás es la inteligencia emocional, ayudándonos a manejar adecuadamente nuestras emociones y conocido diversos estados emocionales, que nos ayudan a la toma de decisiones que se nos presenta en nuestro diario vivir; el autor (Goleman, 2010), define 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, autoconciencia, motivación, entusiasmo, perseverancia, empatía agilidad mental; ellas configuran rasgos del carácter como la autodisciplina, compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Es fundamental poseer un buen clima organizacional en las empresas porque de esta manera genera varios cambios internos y externos, logrando consigo, colaboración, productividad, adaptación rápida al cambio, baja rotación de personal compromiso; menciona el autor (Sandoval, 2004), describe al clima organizacional son los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.

Se pretende estudiar el problema que existe en la empresa Pasteurizadora el Ranchito debido a que el bajo nivel de inteligencia emocional es deficiente y poseen desconocimiento del mismo por ende afectan el clima organizacional, siendo el lugar donde los colaboradores desempeñan sus actividades diarias no es el más óptimo, con el fin de detectar factores principales como; conducta, comportamientos, actitudes relaciones interpersonales, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, que ayudaran a determinar el impacto que tiene la inteligencia emocional sobre el clima organizacional.

METODOLOGÍA

El presente trabajo se estructuró mediante una investigación de enfoque cuali-cuantitativo; cualitativo porque permitió investigar y obtener un gran información, entendimiento del problema, pudiendo observar el comportamiento de los colaboradores, identificando en cada área que no poseen las habilidades necesarias para manejar una adecuada inteligencia emocional y como esto afecta directamente al clima o ambiente laboral, a través preguntas claves, las mismas que fueron establecidas a partir de un proceso de operalización de variables. También es cuantitativo porque se recopilaron los datos a través de la técnica de encuesta, mediante un cuestionario compuesto de 10 preguntas cerradas 5 de la variable independiente(Inteligencia Emocional), 5 de la variable dependiente (Clima Organizacional) con tres opciones de respuesta (Siempre, A veces, Nunca).

Se utilizó la modalidad bibliográfica pues se recolectó y registró información y datos referentes al problema de estudio, a través de libros, revistas artículos científicos, etc. Tomando como referencia en el planteamiento del problema, estructurando un marco teórico que contextualiza las variables de estudio, aplicando la modalidad bibliográfica dentro de lo que se refiere la Inteligencia Emocional y el clima organizacional, se revisaron treinta libros, cuarenta y dos fuentes bibliográficas, 3 Tesis de grado y 3 investigaciones de sitios Web, 12 revistas y artículos científicos, los autores destacados principalmente son; Goleman (2010) y Salovey & Mayer(2013) en sus libros “ Muñoz (2011) y Peñafiel & Serrano (2010), en sus libros “Inteligencia Emocional”; Gardner y su libro “Inteligencias Múltiples en el siglo XXI”, publicado en el año 2015; Martha Alles (2007)en su libro “Comportamiento Organizacional); Chiavenato I, (2007, 2009, 2011) y sus libros “Gestión de Talento Humano” y “Administración de Recursos Humanos”; Además se tomó información de fuentes como; *Revista Iberoamericana de Educación Superior* (2015) abordando el tema de Inteligencia Emocional y *la Revista Cubana de Salud Pública* del año 2013, destacándose el tema de clima organizacional.

En el proceso investigativo se aplicó la modalidad de campo que permitió acudir al lugar de los hechos para poder observar directamente la realidad, donde se generan los acontecimientos, es decir, en la empresa Pasteurizadora el Ranchito. Se obtuvo información de fuentes primarias mediante la utilización de técnicas de observación y encuesta; el universo de estudio estuvo conformado por la totalidad de colaboradores de la empresa (95) personas, debido a su reducido número no se aplicará muestreo, ya que se trabajará con la toda la población establecida, posterior a la aplicación de las encuestas la información fue tabulada, finalmente en función con el nivel correlacional de la investigación, se asoció la relación existente entre las dos variables a través del método estadístico Chi cuadrado.

Después de haber obtenido los datos, mediante la encuesta aplicada se procedió a tabular los resultados, Para el desarrollo del método se utilizó cuatro preguntas, (1 y 2) de la variable independiente y (6 y 10) de la variable dependiente; en donde la interrogante 2 hace referencia al autocontrol de los colaboradores ante presiones laborales, en cuanto que la interrogante 10 examina sobre el manejo de las emociones propiciando un ambiente laboral favorable. Por otro lado, la pregunta 6 analiza si las relaciones interpersonales influyen en las actividades laborales; así como la pregunta 10 analiza si los colaboradores en su lugar de trabajo han participado o han sido testigos de algún conflicto entre compañeros de trabajo.

Para el cálculo del Chi cuadrado se estableció un nivel de significancia del 95% con un margen de error de 5%; y las opciones de respuesta (Siempre, A veces, Nunca), se identificó 6 grados de libertad; al realizar los cálculos de Chi cuadrado se requirió un valor superior a 12,5916, dado que el resultado obtenido de Chi cuadrado calculado (103,4299) es mayor al Chi cuadrado teórico se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; concluyendo que, la inteligencia emocional sí incide en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Pasteurizadora el Ranchito CIA. LTDA, Cantón Salcedo, Provincia Cotopaxi.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis de los datos obtenidos en la investigación, realizados en función del análisis teórico, que ha sido detallado en la introducción del presente trabajo, y se ha considerado al autor Goleman con su teoría, quien realiza un estudio profundo desde diferentes perspectivas sobre inteligencia emocional a través cuatro competencias básicas, sub divididas en personales y sociales que son: Autoconciencia, Autogestión, Conciencia social y gestión de las relaciones.

Con respecto al control de los impulsos y la competencia emocional del autocontrol, evidenciada en los colaboradores, que el 55% manifiesto que en reiteradas ocasiones no analiza con claridad ante presiones laborales que se presentan en varias circunstancias en su lugar de trabajo, por lo tanto no tiene un control adecuado de sus impulsos ni emociones, no conservan la calma para continuar con sus labores, tomando comportamientos disruptivos, no logran concentrarse con facilidad mientras tanto el 42% expreso que la mayoría de las veces puede manejar adecuadamente las diferentes situaciones que surgen, y retoman nuevamente con sus actividades encomendadas, el 3% representa a una minoría mantienen un adecuado autocontrol a pesar de las circunstancias.

Con respecto a la competencia emocional que concierne sobre conciencia emocional, es un factor clave en el presente estudio debido, a que nos sirve mucho en nuestra vida ya que es la capacidad de poner reconocer nuestras emociones, los colaboradores expresaron en un 52% que no poseen un dominio de las emociones, esto se debe al desconocimiento del mismo, es fundamental porque al no manejar adecuadamente las emociones, no pueden tomar decisiones correctas, y no propicia un adecuado ambiente laboral, de igual modo el 21% opina que algunas ocasiones pueden demostrar sus emociones pero no realmente es lo que sienten por ello esto ha generado inadecuados comportamientos en su área de trabajo y viéndose afectados, ya que generan conflictos y deterioran el ambiente de trabajo, el 27% de los

colaboradores sienten que verdaderamente sienten un adecuado manejo de emociones o se expresan de acuerdo a la situación, mencionan que esto ayuda a alcanzar el logro de objetivos, mejorar en su rendimiento.

Con relación a la motivación y su indicador iniciativa y optimismo, hace referencia a varios factores que motivan en la realización de actividades pero siempre existen prejuicios, los colaboradores en un 41% indican que siempre cuando realiza las actividades designadas pueden surgir errores, que no son esperados y consigo ocasionan problemas por la equivocación que ocurre en el momento, burlas de los compañeros de trabajo, provocando inseguridad y limitación de objetivos por el temor a no realizar bien sus actividades y sea el causante de sanciones, en tanto que el 40% expresa que a veces cuando desempeña sus labores cometen errores por falta de atención o temor a preguntar inquietudes a sus supervisores y ser el ejecutor de malos entendidos y humillaciones de sus compañeros, el 19% denota en una minoría que los errores ocurridos en las actividades que realizan son responsabilidad de cada colaborador y a su vez cuando se comete equivocaciones sirven para aprender y emendar los mismos.

Por otro lado en la categoría de motivación y haciendo referencia al compromiso que demuestran los colaboradores en las actividades diarias que desempeñan en su lugar de trabajo, se pudo constatar que los colaboradores indicaron en un 94%, que siempre se empoderan de su trabajo, asumen los objetivos establecidos, con el fin de alcanzar diferentes aspiraciones, asensos, reconocimientos, por ende desgastan todo su tiempo y esfuerzo en demostrar un trabajo bien hecho, esto se verá reflejado en la satisfacción del cliente externo, calidad del producto y aumento de la producción, en tanto que el 6%, representa una minoría por diferentes dificultades presentes con sus compañeros de área de trabajo son razones mínimas con respecto a lo expuesto, por tal motivo es un porcentaje pequeño. Hay que tomar en cuenta que el comprometerse genera buenos propósitos, y el respetar los intereses del grupo que es fundamental para tomar decisiones con el consenso de todos.

En relación a la categoría empatía en concordancia con los colaboradores si son solidarios entre compañeros de trabajo, el 53% manifestaron, que en un gran mayoría de personas si poseen esta capacidad social, la habilidad de detectar en una persona lo que sienten sin necesidad de que lo expresen, también consiste en tomar en cuenta diferentes puntos de vista, saber escuchar, poseer comprensión ante situaciones que está atravesando su compañero de trabajo , fomentar el liderazgo, trabajo en equipo, comunicación asertiva, mejorando las relaciones interpersonales, en cuanto que 37%, ha desarrollado la confianza en ciertos compañeros, esto en ocurre en pocas áreas de trabajo donde se limitan las amistades y donde han creado un vínculo de familiaridad generándose orientación y apoyo en todo momento, el 11% en una minoría, argumentan que tienen problemas externos de la empresa y que no generan la confianza necesaria para contárselos a sus compañeros del área y una vez adentro de la organización, dejan de lado los problemas ocurridos en casa o por otros motivos y se dedican a realizar las actividades con normalidad.

En referencia a la percepción del sistema el 13%, de los colaboradores manifestaron que no consideran un factor importante a las relaciones interpersonales en su lugar de trabajo y tampoco influye en las actividades que desempeñan, ya que en el momento de efectuar las actividades, y debido a la falta de interacción social se producen malos entendidos, comportamientos negativos, deteriorándose la comunicación, en tanto que el 25%, representa a una pequeña parte de los colaboradores expresan que a veces en el trabajo si predomina, los diferentes vínculos entre compañeros, al realizar las actividades, y pueden surgir interacción el momento de informar novedades que se presentan en el trabajo, también al expresar y dar diferentes puntos de vista, en una minoría el 62% , dijo que si es valiosos establecer vínculos entre colaboradores y a su vez fomentar las relaciones interpersonales en el trabajo ya que aporta y favorece a una adaptación optima, integración positiva, calidad humana que se obtiene mediante una comunicación adecuada y a relacionarse de mejor modo con sus compañeros.

Teniendo en cuenta que el comportamiento es la interacción que se da entre los colaboradores, desarrollándose dentro de un sistema social interno, son diferentes dependiendo las costumbres, cultura, valores que las personas poseen, por tal motivo expresaron en un 87%, al pasar gran parte de su vida en su trabajo, influye de manera directa con sus compañeros y la actitud que demuestre su supervisores y las personas que integran las diferentes áreas, las conductas que demuestren las personas como pueden ser positivas o negativas, repercuten en el ambiente laboral es agradable da gusto trabajar, satisfacción, generando efectividad y bienestar del individuo, en cuanto un 10% representa a una minoría no expresan adecuadamente sus sentimientos por ende sus conductas no son las más adecuadas y provocan conflictos con sus compañeros de trabajo y se va destruyendo el clima organizacional.

Los factores ambientales también forman parte de la salud e higiene del trabajo en la cual debe verse reflejada en las diferentes áreas de trabajo, los colaboradores expresaron en 85% , que cuentan con todos los materiales necesarios para realizar sus actividades ante previo aviso y fichas que deben ser elaboradas para saber qué cantidades necesita de materia prima para la elaboración del producto, al existir coordinación, un buen manejo de los materiales se podrá ver reflejado en la elaboración de un producto de calidad y la satisfacción del cliente interno, en tanto que un 15 %, en una minoría mencionan que por falta de coordinación propia al no realizar con antelación, para el pedido en bodega de los materiales, el momento de empezar la jornada se percatan que les hace falta algunos recursos.

La actitud positiva que demuestran los colaboradores se ha visto reflejada en un 59%, en su mayoría, observando y a su vez presenciado que si se han presentado conflictos si ha existido un mediador laboral, el mismo que se ha encaminado a la solución del problema, se ha podido observar como mediador al Jefe de Talento Humano, de igual forma a los supervisores de cada área, quienes se preocupan y son los encargados de observar anomalías presentes, citar a los colaboradores para que expongan sus puntos y poder llegar a un acuerdo, en cuanto un 23%, ha sentido que a

veces se ha dado solución pero esto se debe a que han sido problemas pequeños en los cuales no han sido presenciados como faltas graves o que hayan irrumpido en el reglamento de la empresa, por parte del departamento de talento humano o por su supervisores, en un 18% en una minoría expresa que no ha existido un mediador teniendo que resolver solo las partes afectadas pequeños disgustos o malos entendidos, pero esta pequeño grupo de personas expresa que evitan tener problemas en su trabajo.

Con respecto actitudes negativas, que se observan en la organización los colaboradores manifestaron que en un 61%, han participado en conflictos y sus comportamientos han sido inadecuados con sus compañeros que se ha desencadenado el problema, esto ocasionando que las personas que han participado en el conflicto hayan tenido sanciones debido a que no han respeto las políticas de la empresa y aún más el reglamento interno del trabajo, ciertos casos han sido graves que han tenido que notificar en un expediente del trabajador, mientras que un 33%, ha sido testigo de conflictos por que se han suscitado en el área de trabajo, por ende han observado cómo se dieron las cosas y el momento en el cual el mediador, va a resolver el conflicto intervienen todos las personas que observaron el incidente, todo estos inconvenientes que se suscitan es por un inadecuada comunicación y al no saber acatar las órdenes como lo explica su jefe, por malos comentarios, que distorsionan el verdadero sentido del mensaje al trasmitirlo de una persona a otra, por la diferente percepción que posee cada uno y el 6% manifestó que evita tener inconvenientes con su trabajo se centra en realizar bien sus actividades respetar las normas establecidas por la empresa y analizar primero antes de actuar para no pasarse del límite, ni se produzcan escándalos innecesarios.

CONCLUSIONES

- El estudio minucioso en la empresa Pasteurizadora el Ranchito, pudiendo observar que es útil poseer y utilizar las diferentes habilidades emocionales como, autocontrol, conciencia social, gestión de relaciones; ya que gran parte de colaboradores aseguran que en reiteradas ocasiones pierden el control, producto de inadecuadas comunicación, liderazgo, y deficientes relaciones interpersonales trayendo consigo conflictos laborales.
- La inteligencia emocional tiene un vínculo importante con el clima laboral, por ende es esencial poseer la capacidad para mantener una adecuada inteligencia emocional, de este modo si no es el más propicia afecta directamente al clima laboral, provocando un bajo rendimiento de los trabajadores, comportamientos negativos, insatisfacción del cliente externo, deficiente productividad de la organización.
- Los colaboradores de la Pasteurizadora el Ranchito tienen un bajo nivel de desarrollo de la inteligencia emocional, dado que según la encuesta aplicada, los colaboradores no poseen habilidades emocionales que permitan expresar con facilidad las emociones, tolerar las dificultades laborales y gestionar adecuadamente el comportamiento en el trabajo.
- El clima laboral existente en la Pasteurizadora el Ranchito no es el más adecuado, las relaciones interpersonales, comunicación, trabajo en equipo, no son las más óptimas, de este modo se han desarrollado dificultades en las diferentes áreas de trabajo, los problemas han generado que los colaboradores sean amonestados por varias ocasiones, por ello el colaborador genera enfermedades psicosociales, como estrés el tener que afrontar un inadecuado clima de trabajo, y rodearse de comportamientos negativos que se suscitan cotidianamente, en las diferentes área tornándose en un ambiente perjudicial para todos.

Bibliografía


- Aguilar, A., Angulo, B., & Fernández, F. (2001). *Liderazgo el Don del Servicio*. México: S.A. de C.V.
- Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., Díaz, M., González, C., Galindo, Ó., & Villegas, A. (2010). *Administración por Calidad*. Colombia: Alfaomega.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: GRANICA.
- Álvarez, M. (2013). *La dimensión emocional en la educación literaria*. España: UNE.
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en Las Instituciones de Educación Superior Públicas. *CICAG*, 132-144.
- Arrollo, T. (2012). *Habilidades Gerenciales: Desarrollo de las Destrezas, competencias y actitud*. Bogotá: Ecoe.
- Betancourt, W. (2007). *Liberando mi Inteligencia Emocional*. Guayaquil.
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, Diagnostico, Consecuencias*. México: Trillas.
- Brunet, L. (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, Diagnostico, y Consecuencias*. México: Trillas.
- Cardona, D., & Zambrano, R. (2014). Revisión de Instrumentos de Evaluación de Clima Organizacional. *Estudios Gerenciales*, 184.
- Chiang, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral*. Madrid: S.L.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Código del Trabajo* . (2008).
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008).

- Cuadra, A. (Agosto de 2010). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Dialnet*, 102-104. Obtenido de Dialnet.
- Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Scielo*, 40-56.
- Cueva, J. (2011). El Clima Organizacional. *Psicología y Empresa*, 1.
- Cummings, T. (2008). *Desarrollo organizacional y cambio*. México: Thomson.
- Dalley, R. (2003). *Comportamiento Organizacional*. Gran Bretaña: CAPDM.
- Ekman, P. (2002). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Paul_Ekman
- Encinas, A. (19 de Diciembre de 2015). *Coach Personal y de Vida, Coaching de Transformación*. Obtenido de Coach Personal y de Vida, Coaching de Transformación: <http://www.abelcoach.es/blog/emociones>
- Ferrer, R., Guardado, K., Medrano, M., Molina, K., & Torres, E. (2012). Inteligencia Emocional al estilo Walt Disney. *Inteligencia Emocional al estilo Walt Disney*, 5.
- Fragoso, L. (2015). Inteligencia Emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *RIES*, 120-122.
- French, W., Bell, C., & Zawacki, R. (2007). *Desarrollo Organizacional: Transformación y administración efectiva del cambio*. México: Mc Graw Hill.
- Gardner, H. (2015). *Inteligencias Múltiples en el siglo XXI*. PAIDÓS.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia Emocional*. Argentina: Kairós.
- Goleman, D. (2013). *Liderazgo: El poder de la inteligencia emocional*. Barcelona: B,S,A.
- López, R. (s.f.). *La teoría de las Inteligencias Múltiples*. Obtenido de Google Académico: [http://www.institutoconstruir.org/centrosuperacion/La%20Teor%EDa%20de%20las%20Inteligencias%20M%FAltiples%20\(cortad\).pdf](http://www.institutoconstruir.org/centrosuperacion/La%20Teor%EDa%20de%20las%20Inteligencias%20M%FAltiples%20(cortad).pdf)
- Luzuria, R. (2015). La inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior. ¿Un mismo Concepto? *Scielo*, 116.

- Marín, F. (2012). Construcción y validación de una medida de clima organizacional. *USTA*, 1-8.
- Millán, A., García, D., & Aubeterre, M. (2014). Efecto de la Inteligencia Emocional. *Revista Colombiana de Psicología*, 216-217.
- Morales, E. (2015). *Medición de Clima Organizacional en el Colegio de Cambridge de Huehuetenango*. Santa Cruz: Universidad Rafael Landívar.
- Morris, C., & Maisto, A. (2005). *Introducción a la Psicología*. México: Pearson.
- Organización Mundial de la Salud*. (2010).
- Pacheco, N., & Fernández, P. (2010). *Inteligencia Emocional y educación*.
- Pazmiño, J. (5 de Julio de 2015). La inteligencia emocional, clave en el desarrollo profesional. *El Universo*, pág. 1.
- Reeve, J. (2010). *Motivación y Emoción*. México : F. T. S. A de C.V.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud Pasteurizadora el Ranchito*. (2014). Salcedo .
- Sandoval, M. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativa*, 85.
- Segredo, A. (2013). Clima Organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Scielo*, 385-391.
- Uribe, J. (2014). *Clima y el Ambiente Organizacional*. México: El Manual Moderno.
- Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.
- Vargas, J. (2016). *La inteligencia emocional del clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo*. Ambato.

ANEXOS

Anexo. A.- Resolución de Aprobación del tema y designación de Tutor.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**
FAACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE FACULTAD
Av. Los Chacabuco y Río Sotaholombán (Cajonera Nueva) / Teléfono 022 2 99144 / Correo: UTA
AMBATO-GUAYAS

Ambato, Guayaquil, 20 de Julio del 2019
Fol. Nº FCH-E-CC-2019-2019

Referencia:
VACA JIMÉNEZ, LIZBETH ESTEFANÍA
Estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, Modalidad presencial
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
Presonal


De la consideración:
Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en sesión ordinaria celebrada el día 26 de Julio del 2019, en consideración al informe presentado por Liza Jiméneza Méndez Docente de la Facultad, respecto al tema de investigación de Psicología sobre el tema: "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA PASTEURIZADORA EL SANCTO CA. LTDA DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTACACHI" por el cual se aprobó: resolver:

APROBAR EL INFORME Y EL ANTI-PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA CON EL TEMA "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA PASTEURIZADORA EL SANCTO CA. LTDA. DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTACACHI", PROPUESTO POR EL ESTUDIANTE EN MENCIÓN, AUTORIZÁNDOLE EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

EL INTERESADO CUMPLIRÁ ESTRICTAMENTE CON LO QUE ESTIPULA EL REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO, EN SU DISPOSICIÓN CENTRAL, TERCERA CLASE DEC, "Apoyado estudiantil que no tiene matrícula y que no se inscribe en ningún de los cursos académicos en el período académico de cursación de estudios de grado, así como en el que el estudiante se matriculó en todos los cursos académicos que requiere aprobar para obtener su título o diploma, si no se inscribe en un curso adicional que no se encuentre en su expediente académico, para lo cual deberá solicitar a la autoridad académica pertinente la correspondiente prórroga, el primer período adicional de matrícula de pago por concepto de matrícula y aranceos, si vea oportuno. De hacer uso del segundo período, deberá de pago por concepto de matrícula y aranceos.
En este caso, si el alumno garantiza el desarrollo de la tesis en los tiempos establecidos en este Reglamento y de acuerdo a lo establecido en el artículo 5, inciso c) de la Ley 10702"

SE RECOMIENDA QUE EN LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO SE TOME EN CUENTA LA REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA Y EL NOMBRE CORRECTO DE LA CÁPSULA.

DESIGNAR COMO TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN A: M.C. LIZBETH JIMÉNEZA

Resolución:

L. M. C. Lizbeth Jiméneza
PRESIDENTE

CC: DIRECTOR DE PROYECTOS AC. Presonal
SECRETARÍA DE CÁPSULA - CÁPSULA ESTEFANÍA
ARCHIVO NUMÉRICO CONSEJO DIRECTIVO
CÁPSULA: SANCTO PROYECTO

IMPRESIONES

Anexo. B.- Aprobación del trabajo de investigación en la Empresa Pasteurizadora el Ranchito.



7.- ¿El comportamiento de los colaboradores se constituye en un factor importante para generar un buen ambiente de trabajo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8.- ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar efectivamente sus funciones?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

9.- ¿Cuando se presente dificultades en la organización existe un mediador laboral?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

10.- ¿Ha participado o ha sido usted testigo de algún conflicto entre compañeros/as de trabajo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



Anexo D: Fotografías



Foto N°1: Instalaciones de la Empresa
Fuente: Propia
Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez



Foto N°2: Área de Producción
Fuente: Propia
Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez



Foto N°3: Área Control de Calidad
Fuente: Propia
Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez



Foto N°4: Área de Bodegas
Fuente: Propia
Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez



Foto N°5: Área de Control de Calidad
Fuente: Propia
Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez



Foto N°6: Área de Administración
Fuente: Propia
Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez



Foto N°7: Área de Medio Ambiente
Fuente: Propia
Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez



Foto N°8: Área de Mantenimiento
Fuente: Propia
Elaborado por: Lisseth Vaca Jiménez