



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Tesis

**El clima laboral y la inteligencia emocional en los estudiantes de la
especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.**

**Para optar el Grado Académico de Maestro en Docencia Superior e Investigación
Universitaria**

Autor

José Fernando Anaya Atanacio

Asesor:

Dr. Máximo Romero Ortiz

Huacho – Perú

2023

EL CLIMA LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESPECIALIDAD DE MATEMÁTICA FÍSICA E INFORMÁTICA UNJFSC 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

- 1** González Ruiz Heriberto. "Implicación de la cultura organizacional y factores que incurren en el desempeño de los trabajadores del área de cobranza de la Empresa COPPEL", TESIUNAM, 2019
Publicación 1%
- 2** ridum.umanizales.edu.co:8080
Fuente de Internet 1%
- 3** repositorio.upao.edu.pe
Fuente de Internet 1%
- 4** www.ucateci.edu.do
Fuente de Internet 1%
- 5** repositorio.uceva.edu.co:8080
Fuente de Internet 1%
- 6** Maldonado Martínez Daniela. "Propuesta de un plan de incentivos para motivar al personal del área de reparto de la empresa materiales ledesma", TESIUNAM, 2007 1%

**EL APRENDIZAJE COOPERATIVO Y LA PRÁCTICA
PEDAGÓGICA EN EL ÁREA DE MATEMÁTICA EN EL NIVEL
SECUNDARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 20045 – SJB –
CAUJUL EN EL AÑO 2019.**

José Fernando Anaya Atanacio

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: DR. MÁXIMO ROMERO ORTIZ

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
HUACHO
2021**

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi familia que es la más grande institución de mi vida.

Para todos los maestros y maestras que se dedican a formar la vida de las personas

José Fernando Anaya Atanacio

AGRADECIMIENTO

A las instituciones que me han ayudado a sortear todas las vicisitudes que he tenido en mi vida.

A la EPG de la Universidad de Huacho, a mi asesor de la tesis por la paciencia de acompañarme en este esfuerzo.

José Fernando Anaya Atanacio

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	3
1.6 Viabilidad del estudio	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	6
2.2 Bases teóricas	7
2.2.1. Clima laboral	7
2.2.2. Inteligencia emocional	10
2.3 Bases filosóficas	19
2.4 Definición de términos básicos	19
2.5 Hipótesis de investigación	20
2.5.1 Hipótesis general	20
2.5.2 Hipótesis específicas	20
	vii

2.6 Operacionalización de las variables	21
CAPÍTULO III	23
METODOLOGÍA	23
3.1 Diseño metodológico	23
3.2 Población y muestra	24
3.2.1 Población	24
3.2.2 Muestra	24
3.3 Técnicas de recolección de datos	24
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	24
CAPÍTULO IV	27
RESULTADOS	27
4.1 Análisis de resultados	27
4.1.1 Descripción de clima laboral	27
4.1.2 Descripción de inteligencia emocional	29
4.1.3. Prueba de Normalidad de Kolmogorov - Smirnov	30
4.3 Contrastación de hipótesis	31
CAPÍTULO V	35
DISCUSIÓN	35
5.1 Discusión de resultados	35
CAPÍTULO VI	38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
6.1 Conclusiones	38
6.2 Recomendaciones	38
REFERENCIAS	40
7.1 Fuentes documentales	40
7.2 Fuentes bibliográficas	40
7.3 Fuentes hemerográficas	41
7.4 Fuentes electrónicas	42
ANEXOS	43
CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL	43
CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable: clima laboral	21
Tabla 2 Operacionalización de la variable: inteligencia emocional	22
Tabla 3 Clima laboral	27
Tabla 4 Dimensiones de clima laboral	28
Tabla 5 Inteligencia emocional.....	29
Tabla 6 Dimensiones de inteligencia emocional	30
Tabla 7 Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov	31
Tabla 8 Relación entre clima laboral e inteligencia emocional.....	31
Tabla 9 Relación entre clima laboral y autoconciencia.....	32
Tabla 10 <i>Relación entre clima laboral y autocontrol</i>	33
Tabla 11 <i>Relación entre clima laboral y autocontrol</i>	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Clima laboral.....	27
Figura 2 Dimensiones de clima laboral.....	28
Figura 3 Inteligencia emocional.....	29
Figura 4 Dimensiones de inteligencia emocional.....	30

RESUMEN

El clima laboral es una condición que permite que las organizaciones sean exitosas o sean efímeras, las personas que las conforman deben de mostrar sus competencias laborales, pero también niveles de acercamiento y de trabajo colaborativo, todo esto se debe enmarcar en una condición emocional que les posibilite a los trabajadores, funcionarios y operarios lograr sus propósitos institucionales. La investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima laboral y la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

La investigación es de prototipo básica, de esbozo descriptivo, de enfoque cuantitativo. La población muestral quedó conformada por 152 estudiantes. Se utilizaron dos cuestionarios de recolección de información, para la variable clima laboral un cuestionario de 15 ítems, para la variable inteligencia emocional un cuestionario de 15 ítems con escala Likert.

Luego de procesar la información estadística, se concluye, según la hipótesis general, existe relación directa entre el clima laboral y la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019. Se comprobó que con una correlación de $r=0,448$, sí existe correspondencia entre las variables. La correlación es considerada una magnitud moderada.

Palabras clave: Clima laboral, docentes, estudiantes, inteligencia emocional.

ABSTRACT

The work climate is a condition that allows organizations to be successful or ephemeral, the people who make them up must show their work skills, but also levels of approach and collaborative work, all this must be framed in an emotional condition that enable workers, officials and operators to achieve their institutional purposes. The general objective of the research is to determine the relationship that exists between the work environment and Emotional Intelligence in students of the specialty of Mathematics Physics and Computer Science UNJFSC 2019.

The research is of a basic prototype, descriptive outline, quantitative approach. The sample population was made up of 152 students. Two information collection questionnaires were used, for the work environment variable a 15-item questionnaire, for the emotional intelligence variable a 15-item questionnaire with a Likert scale. After processing the statistical information, it is concluded, according to the general hypothesis, there is a direct relationship between the work environment and Emotional Intelligence in students of the specialty of Mathematics, Physics and Computer Science UNJFSC 2019. It was verified that with a correlation of $r = 0.448$, there is a correspondence between the variables. The correlation is considered a moderate magnitude

Keywords: Work environment, teachers, students, emotional intelligence.

INTRODUCCIÓN

Se ha escrito varias definiciones de clima laboral, pero se entiende que puede haber un clima excelente o un clima deficiente, lo que nos deja como interpretación que el clima laboral puede ser evaluado según diversos indicadores. Inducir a las personas a participar de un clima laboral adecuado depende de la estructura y la organización de la institución, deben de tener metas y objetivos claros, y el liderazgo de sus directivos debe consolidar estas condiciones. Por otro lado, sabemos que las personas deben tener un soporte emocional para asumir responsabilidades y desarrollarse con todas sus potencialidades, en algunos casos esto se considera como inteligencia emocional; tomando en cuenta estos dos aspectos la investigación tuvo como propósito, determinar la relación que existe entre el clima laboral y la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019. Se hacía necesario conocer las condiciones que se presentan al relacionar ambas variables en una especialidad del nivel universitario.

La investigación siguió las indicaciones que se establecen en el reglamento de grados y título de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC, se establecen seis capítulos. El primer capítulo trata sobre las condiciones problemáticas observadas, y a partir de ellos la formulación de los objetivos que buscan dar respuesta a la situación prevista. El segundo capítulo presenta el marco teórico que sustentan las variables y dimensiones de la investigación. El tercer capítulo presenta el marco metodológico y el procesamiento de la información; el cuarto capítulo nos acerca a conocer los resultados descriptivos e inferenciales de las variables e hipótesis. El quinto capítulo tiene la discusión de los resultados obtenidos con otras investigaciones; el sexto capítulo el tesista presenta las conclusiones y las recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La satisfacción de los trabajadores y la gestión del clima laboral son temas que van captando mayor interés por parte de las empresas peruanas. Esto puede reflejar un escenario alentador, sin embargo, la mayoría de empresas solo miden el clima laboral sin llegar a implementar acciones para llevar a cabo una óptima gestión en el ambiente de trabajo. Las empresas deben preocuparse por mantener un buen clima organizacional ya que influye en el compromiso y satisfacción de los colaboradores, y este a su vez está directamente relacionado con los resultados de la compañía, desde las ventas y el retorno de la inversión, hasta la productividad de los trabajadores, calidad del servicio y reputación de la empresa.

Los actores requieren de un nivel de Inteligencia Emocional adecuada para cumplir con su cometido, en la actualidad el nivel de los avances tecnológicos y científicos nos hace mirar en otros horizontes de manera que seamos más capaces de ser mejores para esto la Inteligencia Emocional desempeña una labor importante permitiendo una buena planificación, coordinación y ejecución de actividades en beneficio para el recurso y potencial humano de la Institución en donde se evidenciará la comprensión de las emociones, la capacidad de ponerse en el lugar de los demás y de transmitir las emociones de manera que cada vez se mejore la calidad de existencia. Las emociones no solo se sienten sino también es captada por el mundo externo, pues más problemas y más tenso estamos todo nos envuelve en un problema más complicado y la persona puede ser capaz de recibir la depresión anímica de los demás miembros de la comunidad de trabajo.

Por lo mismo diremos que para el éxito de una gestión educativa se requiere de esta habilidad, es decir, emocional así mismo, expresar sus sentimientos, creencias y pensamientos y aceptarlos en un ambiente de interacción permanente con los demás. La Interacción de los actores viene a constituir el clima laboral, lógicamente que el fin

fundamental es la búsqueda de la satisfacción al obtener buenos resultados. En las últimas décadas la atención para resolver los problemas en el marco institucional está enfatizado la enseñanza de habilidades sociales, estrategias para resolver conflictos autocontrol y autoimagen, se ha pasado de un enfoque permitido y personalizado a un análisis más social, multicausal.

La investigación plantea determinar la relación existente entre el Clima laboral y la Inteligencia Emocional en la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la dimensión autoconciencia de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019?

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la dimensión autocontrol de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019?

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la dimensión empatía de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Describir la relación que existe entre el clima laboral y la dimensión autoconciencia de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

Representar la relación que existe entre el clima laboral y la dimensión autocontrol de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

Describir la relación que existe entre el clima laboral y la dimensión empatía de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica.

Debido la situación problemática que vinculan la formación ambiental con el desempeño profesional de egresados de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019, es de suma trascendencia ampliar y profundizar las bases teóricas de estos dos temas, enfatizando la vigencia de la de estas dos variables.

Justificación práctica.

La formación ambiental cobra mayor vigencia, por cuanto son accesibles, de bajo costo y fácilmente operativos. Por ello, es necesario tomarlo como factor influyente en la Inteligencia emocional del estudiante de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

Justificación social

La comunidad debe estar preparada para participar y hacer participar a docentes, estudiantes y personal administrativo en las actividades programadas por la Facultad de Educación en el desarrollo de la Formación ambiental.

1.5 Delimitaciones del estudio

La investigación presentó las siguientes limitaciones:

Disponibilidad de tiempo.

Toda vez que la investigación debió ser desarrollada, aplicada e interpretada por el propio investigador, quien, a su vez, tenía que desempeñar un trabajo en un horario laboral rígido, generó que la disponibilidad de tiempo sea limitada. Sin embargo, la disposición a cumplir con la investigación hizo que se coordinaran horarios y espacios además de la ayuda de otros colegas para superar esta limitación.

Limitados medios económicos

La ejecución de la investigación demandó una inversión económica que, dada su característica de autofinanciada por el propios investigador, tuvo ciertas limitaciones. A pesar de ello y, considerando la necesidad de aplicarla, se pudo costear los gastos asumiendo los gastos con ahorros personales.

1.6 Viabilidad del estudio

El presente trabajo de investigación reúne características, condiciones técnicas y operativas que aseguran el cumplimiento de sus metas y objetivos.

La investigación responde a una estrategia que busca consolidar los esfuerzos realizados, dentro del marco de desarrollo cognitivo de los egresados de la Facultad de Educación de la UNJFSC.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Para Gómez y Gutiérrez (2005), en su tesis de grado de la Universidad de San Carlos de Guatemala de la facultad de ciencias económicas y sociales en su tesis para optar el grado de maestría en la escuela de ciencias sociales y relaciones industriales cuyo objetivo general es Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos Organizacionales adoptados por los 100 Gerentes más exitosos de Venezuela para el año 2005, entonces pues tiene como conclusión que los gerentes que se tomaron como muestra resultan ser personas muy hábiles, expertas y sagaces en el reconocimiento y entendimiento de sus propias fortalezas, debilidades y estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen sobre los demás y sobre el trabajo. Los gerentes evidenciaron un nivel óptimo son individuos que manejan de la mejor manera posible la comunicación no verbal a fin de regular la forma en que los demás reaccionan ante ellos mismos. En cuanto a la conciencia emocional de otros los gerentes son hábiles para sentir cuales son los sentimientos de otros, cuan fuertes son y qué cosas los provocan; así como para experimentar las emociones de otros como si fueran propias. Por lo tanto son conscientes de sí mismas, de sus propios sentimientos en el momento que experimentan, así como las emociones de las personas.

Para Escobedo de la Riva (2015) en su investigación “*Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado*”, Universidad Rafael Landívar. Guatemala, la muestra de estudio fueron 53 alumnos del nivel de básicos, tanto del género femenino como masculino, cuyas edades oscilan entre los 14 y 16 años de edad, de forma cuantitativa, correlacional. En su recolección de datos se aplicó

la prueba TMSS, basada en Trait Meta-Mood Scale, para evaluar la Inteligencia Emocional, prueba desarrollada por Peter Salovey y Jack Mayer. El rendimiento académico se obtuvo del promedio de las notas finales, en conclusiones determinaron que existe una correlación significativa a nivel de 0.05 entre Estrategias para Regular las Emociones y rendimiento académico en los alumnos de 1ro y 2do básico. En lo que se refiere a la subescala de Atención a las Emociones, determinaron que no existe una correlación positiva, entre las dos variables, asimismo existe una correlación positiva débil, en los alumnos de 1ro y 2do básico, entre la claridad en la Percepción Emocional y el rendimiento académico, entre el total de las subescalas de inteligencia emocional y el rendimiento académico de los alumnos, la correlación no fue estadísticamente significativa.

Para Pérez (2013) en su tesis *“Aportación de la inteligencia emocional, personalidad, e inteligencia general al rendimiento académico en estudiantes de enseñanza superior. Universidad del Rosario Colombia”*, su objetivo fue analizar las características de la personalidad, el cociente intelectual e inteligencia emocional. La muestra de estudio fueron estudiantes de la Universidad de Alicante en España, que cursaban los últimos cursos académicos, al finalizar su estudio concluye en que hay relaciones entre los factores pertenecientes a la variable de la personalidad y los propios de la inteligencia emocional.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Para Alba (2012) en su investigación *“Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en alumnos de las Instituciones Educativas Primarias de la PNP de Lima-Norte”*. Universidad César Vallejo .Perú: Lima. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Rendimiento Académico, en su evaluación utilizó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On: NA y el promedio de las notas de los cursos de Matemática y comunicación; a una muestra de 255 alumnos, de tres instituciones educativas, en niños de 10 a 12 años. Concluyendo que los estudiantes presentan una Inteligencia emocional promedio y un Rendimiento académico promedio, se encontró una correlación significativa y positiva entre la Inteligencia emocional y el rendimiento académico.

Para Guerra y Villaroel (2010), en su tesis de Maestría de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta que lleva por título *“Inteligencia emocional y desempeño docente en el proceso de enseñanza- aprendizaje, en la Facultad de*

agropecuaria y nutrición de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Chosica, Ciclo-2010- I -2010- II". Estudio empírico, que realizó en año 2010 con una muestra de 38 docentes nombrados y contratados cuyo Objetivo General fue determinar la relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y Desempeño Docente en el proceso de Enseñanza – Aprendizaje, en la facultad de Agropecuaria y Nutrición obteniendo las siguientes conclusiones: La relación es buena, siendo el nivel de la Inteligencia Emocional en los docentes bueno, faltando acrecentar más la capacidad y aceptación de las emociones; además se concluyó que el autocontrol es favorable saben manejar el control de sus emociones, por otro lado en la empatía hay un déficit del poder de admitir y manifestar el reconocimiento de las emociones de los demás y por último en las relaciones interpersonales les falta ejercitar reglas para que aseguren una decisión acertada y estilar modos de poder relacionarse con asertividad sus sentimientos hacia los demás.

Para Arredondo (2008), en su tesis para optar el grado académico de Magister en salud ocupacional y ambiental titulada "*Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"*". Estudio empírico, que realizó en el año 2008, con una muestra de 119 trabajadores cuyo objetivo general fue establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto", obteniéndose como conclusiones: Que no hay correlación entre ambas variables; "los niveles de Inteligencia Emocional de los trabajadores del Hospital Félix Mayorca Soto es apariencia normal seguido del bajo nivel emocional. El 78.99% trabajadores perciben un clima organizacional bueno aceptable, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente. No hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la inteligencia emocional según sexo ni tampoco entre la inteligencia emocional según grupo ocupacional. No hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la percepción del clima organizacional según sexo, pero si hubo mejor percepción en el grupo de obstétricas que en el grupo de enfermeras y de médicos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Clima laboral

Según Fuentes (2008), el clima laboral (o clima organizacional) es uno de los factores que más aporta al logro de mejores resultados, en una Institución Educativa en la cual ya opera una adecuada disciplina laboral. Se entiende por clima laboral al conjunto de variables

que incide en la forma como percibimos y nos sentimos en relación a nuestro trabajo y a las circunstancias en las cuales lo llevamos a cabo. Estas variables incluyen, por ejemplo, el estilo de supervisión que ejerce el director, la relación que establece con su personal y las reglas del juego que fija para el trabajo colectivo, por lo que estos temas están inevitablemente ligados. Es por eso que algunos de los indicadores del mal clima en las escuelas, son el ausentismo y la alta rotación del personal.

En cambio, cuando creemos en nuestro proyecto de Institución, cuando nos sentimos reconocidos, apoyados y a la vez desafiados por nuestros directivos, cuando formamos parte de un equipo que persigue un sueño común, damos mucho más de nosotros de lo que habíamos imaginado. El buen clima laboral ayuda a mantener la salud mental y a resistir el desgaste emocional que, de otra manera, podría conducirlos a la depresión y a enfermedades sicosomáticas relacionadas con el stress. Pero eso no es todo. La efectividad organizacional también depende en alguna medida del clima laboral. Si el clima laboral es muy deficiente, también puede suceder que se desautoricen unos a otros, perdiendo así la autoridad.

Según Schneider, 1975 citado por (Hinojosa, 2010) afirma que el clima organizacional es considerado un fenómeno multidimensional que describe la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de la organización. Es así como pueden existir múltiples climas dentro de la misma organización, ya que la vida de la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, sus diferentes lugares de trabajo o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo.

Al existir un ambiente agradable y confortable para las personas, éstas comienzan a buscar nuevas formas de desarrollar su trabajo, no sólo quieren su trabajo rutinario, tratan además de buscar formas de hacer que su labor se convierta en algo interesante y que puedan desde allí, aportar diferentes ideas dentro de la organización.

Es claro que las personas que se sienten a gusto en su trabajo, que disfrutan lo que hacen y tienen buenas relaciones personales tanto con sus superiores como con sus compañeros, pueden rendir mucho más y representar el elemento más valioso para la empresa. Esto ha llevado como consecuencia que las organizaciones han empezado a concebir una nueva forma de pensar y actuar frente a los individuos que componen la organización.

Potencial Humano

Para Caterina (2007), el clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. 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.

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas. Mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el clima laboral lo normal es utilizar escalas de evaluación.

Diseño Organizacional

Para Víctor en su blog (2009), comenta que, como respuesta a la necesidad de recursos, las organizaciones intentan mantener un balance entre los vínculos con otras organizaciones y su propia independencia. Las organizaciones mantienen este equilibrio a través de intentos por modificar, manipular o controlar otras organizaciones. Para sobrevivir, la organización focal muchas veces intenta relacionarse y cambiar o controlar los elementos en el entorno. Se pueden adoptar dos estrategias para administrar recursos en el entorno. Establecer vínculos favorables con elementos clave en el entorno. Dar forma al dominio del entorno.

Cultura Organizacional

La importancia de la cultura y el clima organizacional ha sido tema de marcado interés desde los años 80 hasta nuestros días, dejando de ser un elemento periférico en las organizaciones para convertirse en un elemento de relevada importancia estratégica. El desarrollo de la cultura organizacional permite a los integrantes de la organización ciertas conductas e inhiben otras. Una cultura laboral abierta y humana alienta la participación y conducta madura de todos los miembros de la organización, sí las personas se comprometen y son responsables, se debe a que la cultura laboral se lo permite Es una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia, hacia el éxito.

Según Granell (1997) es “(...) aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social. (...)”, esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los “... valores, creencia, actitudes y conductas” (p. 2). Según Chiavenato (1989) la cultura organizacional es “(...) un modo de vida, un sistema de

creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización” (p. 464). Según García y Dolan (1997) definen la cultura como “la forma característica de pensar y hacer las cosas... en una empresa... por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual” (p. 33). De la comparación y análisis de las definiciones presentadas por los diversos autores, se infiere que todos conciben a la cultura como todo aquello que identifica a una organización y la diferencia de otra haciendo que sus miembros se sientan parte de ella ya que profesan los mismos valores, creencias, reglas, procedimientos, normas, lenguaje, ritual y ceremonias. La cultura se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional.

2.2.2. Inteligencia emocional

Es conocido que el término inteligencia emocional se hizo popular en los años noventa con los trabajos y publicaciones de Goleman, sin embargo; muchas décadas antes algunos académicos ya hablaban sobre ello. Dicho término tiene como precursor al concepto de inteligencia social propuesto por Thorndike (1920, citado por Ugarriza (2003), sostenía que la inteligencia social es la habilidad para comprender y dirigir a las personas y actuar sabiamente en las relaciones humanas; además proponía otros dos tipos de inteligencias como la abstracta, habilidad para manejar las ideas y la mecánica habilidad para entender y manejar objetos. Wechsler (1958), conceptualiza la inteligencia, como la capacidad agregada y global del individuo para actuar con propósito, pensar racionalmente y para enfrentar de modo efectivo su medio ambiente. En 1983, aparece la teoría de las Inteligencias múltiples en la obra *Frames of Mind* de Gardner, que amplía en el enfoque de Wechsler. Su objetivo era lograr un enfoque del pensamiento humano que fuera más extenso y completo que el que podía derivarse de los estudios cognitivos realizados hasta el momento. BarOn (1997), define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Como tal, influyen en nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en general y en la salud emocional. Sobre la base de este concepto, BarOn construye el Inventario de Cociente Emocional (I-CE),

Según la conclusión de John Mayer, uno de los psicólogos que acuñó el término: “la Inteligencia Emocional se desarrolla con la edad y la experiencia, desde la infancia hasta la edad adulta”. El concepto incluye conocer y manejar las propias emociones, automotivación,

reconocer las emociones de los demás y la capacidad de relacionarse con otros. Goleman (1995) la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental.

Cuando se quiere predecir el éxito de una persona, la medida más apropiada parece ser la inteligencia emocional, o las cualidades del carácter y no sus calificaciones en las diferentes pruebas de inteligencia tradicionales. El propósito de Goleman es comprender qué significa proporcionar inteligencia a la emoción y cómo hacerlo. Llegando a la conclusión que las lecciones emocionales que aprendemos de niños en casa y en la escuela dan forma a los circuitos emocionales haciéndolos más expertos o ineptos en la base de la inteligencia emocional. Esto significa que la infancia y la adolescencia son ventanas críticas de oportunidad para fijar los hábitos emocionales esenciales que gobernarán la vida.

Para Cooper y Sawaf (1997), la inteligencia emocional es la aptitud para captar, entender y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información, relaciones e influencia. (p. 56). Para (BarOn, 1997) la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. Como tal nuestra inteligencia emocional es un factor importante en la determinación de nuestra habilidad para tener éxito en la vida. Directamente influye en nuestro bienestar emocional general. Según este modelo: Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de reconocer y expresar sus emociones, comprenderse a sí mismos, actualizar sus capacidades potenciales, llevar una vida regularmente saludable y feliz. Son capaces de comprender la manera como las otras personas se sienten, de tener y mantener relaciones interpersonales satisfactorias y responsables, sin llegar a ser dependientes de los demás. Son generalmente optimistas, flexibles, realistas, tienen éxito en resolver sus problemas y afrontar el estrés, sin perder el control.

La Inteligencia Fluida es aquella donde subyacen las habilidades de memoria, razonamiento inductivo y rapidez en las relaciones espaciales, entre otras que son las que intervienen en el proceso de aprendizaje. Este tipo de inteligencia también se ocupa de entender lo que se ha aprendido, nos hace capaces de ver la relevancia del conocimiento en una situación problema determinada, así como de usar el conocimiento de manera creativa en una situación nueva. Otra de las características importante de esta inteligencia es que en

esencia es no verbal y relativamente ajena a toda cultura, por lo que muchas veces se le ve como inteligencia innata que crece hasta la adolescencia y decrece en la madurez, también se cree que ésta depende más de las estructuras fisiológicas que respaldan la conducta intelectual y por lo mismo es más sensible a los efectos de la lesión cerebral.

La Inteligencia Cristalizada se refiere a las habilidades y conocimientos adquiridos a lo largo de la vida, por lo que para su desarrollo dependen de la exposición a la cultura y la educación, también es la responsable del establecimiento de relaciones, juicios, análisis y solución de problemas, capacidad para organizar la información, etc. Se piensa que la Inteligencia Cristalizada, sólo puede desarrollarse mediante la práctica de la Inteligencia Fluida y en contraposición a ésta; crece con los años.

Gardner (1983) citado en Anastasi y Urbina (1998), señala que su teoría se basa en tres principios, que son: La inteligencia no es una sola unidad, sino un conjunto de inteligencias múltiples, cada una de las cuales es un sistema por derecho propio. Cada inteligencia es independiente de todas las otras. Las inteligencias interactúan entre sí, de otra manera nada podría lograrse. (p. 294). Y plantea un amplio espectro de nueve inteligencias, aunque no ha declarado que esta sea su lista final: Lógico-matemática, Espacial, Lingüístico-verbal, Musical, Corporal-kinestésica, interpersonal, Intrapersonal, Naturalista y Existencialista. Las primeras ocho inteligencias tienen más de 10 años de investigación por medio de varios proyectos y programas curriculares.

La inteligencia desde sus primeros estudios, ha sido uno de los conceptos más polémicos e incomprensidos dentro de la Psicología. La razón es tal vez porque son muchas y muy diversas las conductas y habilidades que se engloban bajo este término. El reto es pues consensar los puntos de vista y seguir explorando el cada vez más sorprendente e inagotable mundo de la mente humana.

Emociones

James (1991), señala que la emoción es el sentir de los cambios corporales que se siguen de una percepción que los genera. Él describe el orden causal en que se encuentran organizadas las emociones, definiéndolas de la siguiente forma: “los cambios físicos se siguen directamente de la percepción del factor excitante y nuestro sentir de esos cambios (físicos) cuando ocurren en la emoción” (p. 743)

Su principal argumento para defender esta afirmación es que si a una emoción se le quitaran todos los aspectos físicos, no quedaría nada que nos permitiera afirmar su

existencia. Sin embargo, James admite que no todas las emociones tienen el mismo ímpetu. Él acepta que hay emociones más sutiles que otras (en su perfil físico) sin dejar de insistir en la necesidad de algún tipo de alteración física perceptible como requisito para la existencia de la emoción. Para James (1991), la necesidad de estados físicos es de gran relevancia, tanto es así, que afirma, de manera tajante, que la expresión de la emoción es condición necesaria de la misma; nos dice: “niéguese a expresar una emoción y ésta muere” (p. 751)

Según (Damasio, 2001) las emociones:

Son conjuntos complejos de respuestas químicas y neurales que forman una pauta; todas las emociones tienen un cierto tipo de papel regulador, conducente de uno u otro modo a la creación de circunstancias ventajosas para el organismo que muestra el fenómeno; las emociones se refieren a la vida de un organismo, a su cuerpo para ser más precisos, y su papel es el de ayudar al organismo a conservar la vida. (...) la enorme variedad individual y el hecho de que la cultura juegue un papel en la formación de algunos inductores no suponen negación del propósito estereotipado, automático y regulador de las emociones. (p. 61).

Propósito de las emociones

Según (Goleman, 1995) (p. 14) Una visión de la naturaleza humana que pasa por alto el poder de las emociones es lamentablemente miope, cuando todos sabemos por experiencia, que en la configuración de nuestras decisiones, acciones; Los sentimientos cuentan tanto como el pensamiento y a menudo más. Todas las emociones son impulsos, para actuar, planes inmediatos para enfrentarnos a la vida, que la evolución nos ha inculcado; es decir; las emociones conducen a la acción.

Armonía entre emoción y pensamiento

Las conexiones entre la amígdala y la neocorteza, son el centro de las batallas o los acuerdos cooperativos alcanzados entre pensamiento y sentimiento.

Este circuito explica por qué la emoción es tan importante para el pensamiento eficaz, tanto en la toma de decisiones, como en el simple hecho de permitirnos pensar con claridad.

Según (Cooper & Sawaf, 1997) (p. 35) La complementariedad del sistema límbico y la neocorteza, de la amígdala y los lóbulos frontales, significa que cada uno de ellos es un socio pleno de la vida mental. Cuando estos socios interactúan positivamente, la inteligencia emocional aumenta, lo mismo que la capacidad intelectual.

Surgimiento y desarrollo de la inteligencia emocional

(Cabello, Ruiz-Aranda, & Fernández-Berrocal, 2010) Indican que el concepto de inteligencia emocional (IE) apareció por primera vez desarrollado en 1990 en un artículo publicado por Peter Salovey y John Mayer, continuando con una tendencia iniciada por otros grandes psicólogos como (Wechsler, 1958), (Garner, 1983) o (Sternberg, 1988). Estos investigadores sin menospreciar la importancia de los aspectos cognitivos, reconocían el valor esencial de ciertos componentes denominados —no cognitivos, es decir, factores afectivos, emocionales, personales y sociales, como predictores adecuados de nuestras habilidades de adaptación y éxito en la vida.

No obstante, quedó relegado al olvido durante cinco años hasta que Daniel Goleman, psicólogo y periodista americano con una indudable vista comercial y gran capacidad de seducción y de sentido común, convirtió estas dos palabras en un término de moda al publicar su libro *Inteligencia Emocional* (1995).

El concepto de inteligencia emocional a partir de la década de los noventa ha recibido considerable atención en revistas y libros científicos; enfatizando que las experiencias emocionales ayudan a solucionar eficazmente los problemas y a lograr una mayor adaptación de la conducta afectiva. La inteligencia emocional en la actualidad es aplicada mayormente en el área laboral y educativa, con el propósito de favorecer las relaciones interpersonales, mejorar el estilo de vida y a su vez incrementar el rendimiento laboral y académico.

Aptitudes emocionales

Las veinticinco aptitudes emocionales expuestas por Goleman (1995), que componen la *Inteligencia Emocional*, están agrupadas en dos facultades: (p. 1)

Aptitud personal.

Conciencia emocional: Reconocer las propias emociones y efectos. Conciencia de uno mismo: Conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones. Valoración adecuada de uno mismo: Conocer las propias fortalezas y debilidades. Confianza en uno mismo: Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades. Autorregulación: Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos. Autocontrol: Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos. Confiabilidad: Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad. Integridad:

Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal. Adaptabilidad: Flexibilidad para afrontar los cambios. Innovación: Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información. Motivación: Las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos.

La aptitud social.

Empatía: conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Comprensión de los demás: Tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan. Orientación hacia el servicio: Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás. Aprovechamiento de la diversidad: Aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas. Conciencia política: Capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo. Habilidades sociales: Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás. Influencia: Utilizar tácticas de persuasión eficaces. Comunicación: Emitir mensajes claros y convincentes. Liderazgo: Inspirar y dirigir a grupos y personas. Catalización del cambio: Iniciar o dirigir los cambios. Resolución de conflictos: Capacidad de negociar y resolver conflictos.

Importancia de la Inteligencia Emocional.

La Inteligencia Emocional es la capacidad que le permite al ser humano estar satisfactoriamente en el mundo, consigo mismo y con los demás. Así mismo, permite gozar de las actividades, de las relaciones y da licencia para tener éxitos y disfrutarlos y para tener fracasos también y asumirlos, teniendo en cuenta que unos y otros son experiencias para avanzar y probar nuevos caminos Goleman (1995). La Inteligencia Emocional muestra cómo tratar con las emociones, y a la vez enseña a detectarlas y transformarlas en una energía positiva por medio del autoconocimiento.

La importancia de la Inteligencia emocional tiene que ver con saber controlar las emociones para nuestro propio bienestar. Conseguir dicha Inteligencia emocional es lo que nos va a permitir realmente vivir una vida con mayor confianza y seguridad. Mucha gente se engaña al pensar que altos coeficientes intelectuales, esos que se determinan mediante los test, o el éxito en los negocios nos dan el rótulo de seguro de sí mismo, y con ese hecho ya creen que es suficiente para sentirse realizado. Esa es una falsa percepción de las cosas. Puedes ser el cirujano más eficiente, el mejor arquitecto, el más honesto abogado, el futbolista más destacado, el comerciante más emprendedor; pero si no tienes en tu vida la

inteligencia emocional siempre habrá inestabilidad. La razón es muy sencilla de explicar, pero no fácil de entender sobre todo para los que tienen un pensamiento egoísta y lineal enfocado en una sola dirección según la cual ellos siempre son los acertados, los demás equivocados. Muchas personas que tienen éxito en sus carreras y tienen problemas en otros aspectos de su vida, no son capaces de manejarlos adecuadamente porque sus emociones se desbordan. Se podrían poner muchos ejemplos de personas que son brillantes en los negocios y sus carreras, y que sin embargo a nivel familiar o de pareja son totalmente inestables debido a que no pueden controlar su impulsividad, eso se da porque en dicha persona falta el concepto de Inteligencia Emocional.

Finalmente hay que decir que adquirir empatía es el primer paso para desarrollar firmemente dicha Inteligencia emocional, la cual es mucho más importante en la vida, que lograr títulos o conseguir éxitos en el trabajo, porque el controlar las emociones te da verdadera estabilidad. Tener inteligencia emocional es tener el correcto balance para sopesar adecuadamente éxitos y fracasos y poder ubicarse en el punto de equilibrio, punto justo donde siempre debe estar una persona serena, sensata y feliz.

Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Por otro lado, encontramos las siguientes dimensiones de la Inteligencia Emocional que vamos a definir de la siguiente manera:

Autoconciencia

Según Cortese (2010), la Inteligencia Emocional comienza con la autoconciencia. El término conciencia se usa para distinguir, entre las funciones mentales, las características que se refieren tanto al llamado estado de conciencia, o para designar los procesos internos del hombre de los que es posible adquirir conciencia, y es en este último sentido que utilizamos el término autoconciencia. La autoconciencia pues nos permite identificarnos con nuestro yo, así poder juzgar nuestra visión y el reconocimiento. Según Boyatzis (2009), la autoconciencia es el ingrediente primordial de la inteligencia emocional, es el “conócete a ti mismo”. Autoconciencia significa tener una profunda comprensión de las emociones, fortalezas, debilidades, necesidades y motivaciones propias". Las personas que poseen un fuerte grado de autoconciencia no son ni extremadamente críticas ni confiadas en exceso. Más bien, son honestas consigo mismas y con los demás. Quienes tienen un alto grado de autoconciencia saben cómo sus sentimientos los afectan a ellos, a otras personas y a su desempeño en el trabajo.

La autoconciencia incluye la comprensión de los valores y objetivos individuales. Alguien que tiene conciencia de sí mismo sabe hacia dónde se dirige y por qué. Según Salinas (2010), dice que “A veces nos cuesta ser honestos con nosotros mismos, en aspectos que sabemos que debemos mejorar y no lo reconocemos. Este punto por lo tanto, hace referencia a la habilidad de reconocer y entender nuestros estados de ánimo, nuestras emociones, y su efecto en las personas que nos rodean. Así mismo la autoconciencia nos sirve para determinar hacia dónde vamos y qué metas podemos cumplir siendo realistas. Además reconoceremos nuestros errores y seremos más cautos al realizar determinada labor.

El Autocontrol

Según Codina (2009), la segunda aptitud (destreza, habilidad) de la Inteligencia Emocional (IE) es el autocontrol, autodominio, autorregulación, como también les llaman Goleman y otros especialistas. La Inteligencia Emocional no significa negar o reprimir los sentimientos o emociones. Controlar las emociones no quiere decir suprimirlas. Las emociones nos dan muchas pistas acerca de por qué hacemos lo que hacemos. Su supresión nos priva de esta información. Por otra parte, tratar de suprimirlas no hace que desaparezcan; las deja libres para que salten en cualquier momento. Según Puye (2007) El autocontrol emocional es la capacidad que nos permite controlar a nosotros mismos nuestras emociones y no que estas nos controlen a nosotros, sacándonos la posibilidad de elegir lo que queremos sentir en cada momento de nuestra vida. Según Perrucci (2010), El autocontrol es la competencia emocional que nos permite gestionar las emociones y sentimientos y decidir cómo expresarlos. No es necesario manifestar todas las emociones, pero tampoco es necesario esconderlas o negarlas. Para Pablo (2011), la pérdida de control y la presión son continuas en el día a día en cualquier actividad, ya sea personal o profesional y es fundamental realizar una adecuada gestión de nuestras emociones si deseamos tener una vida satisfactoria.

La Motivación

Según Cortese (2010), la tercera habilidad intrapersonal de la Inteligencia Emocional es la motivación. En realidad, esta tercera habilidad participa justamente de ambas habilidades prácticas: la intrapersonal y la interpersonal, en el sentido de que podemos hablar de la capacidad de motivarnos (interna, o automotivación) y la capacidad de motivar (cuando motivamos a los demás, saber motivar a otras personas). Por razones prácticas se considera a la motivación formando parte del primer grupo (habilidades intrapersonales, juntas con la autoconciencia y el control emocional) pero en términos de exactitud, como se acaba de

decir, puede ser vista en sus dos aspectos: una habilidad interna y una habilidad externa o de relación.

La definición más simple del término motivar es dar causa o motivo para una cosa. Motivación y motivo son términos estrechamente ligados. Estas palabras derivan del verbo latino moveré que significa moverse, poner en movimiento, estar listo para la acción. En el contexto de la Inteligencia Emocional significa usar nuestro sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento. Para Gleidy (2009) en su artículo publicado se refiere a que La motivación también puede ser considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa.

Según James citado por Gleidy (2009), afirma que los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido. Según Koontz, Harold citado por Gleidy (2009), señala que “La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados, es decir, que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera”.

Todos alguna vez hemos sentido que no somos motivados en lo que hacemos y buscamos en el quehacer algo que nos motive. Para Jofre (2006), Muchas personas encuentran en el trabajo la posibilidad de desarrollo profesional y esta es su propia auto-motivación pero también hay otros que el trabajo es una carga y se llenan de frustración. Para Maslow (citado por Jofre, 2006), afirma que la motivación está articulada con las propias necesidades humanas es decir tenemos una necesidad (motivación) y una vez que la satisfacemos o conseguimos deja desmotivarnos.

Busquemos motivación siempre para que exista un empuje en la vida nuestra y poder brindar motivación a los demás

La Empatía

Para Cortese (2010), expresa en su artículo que cuando desarrollamos la empatía (la cuarta de las habilidades prácticas de la Inteligencia Emocional) las emociones de los demás resuenan en nosotros. Sentimos cuáles son los sentimientos del otro, cuán fuertes son y qué cosas los provocan. Esto es difícil para algunas personas, pero en cambio, para otras, es tan

sencillo que pueden leer los sentimientos tal como si se tratase de un libro. La empatía es algo diferente: involucra nuestras propias emociones, y por eso entendemos cabalmente los sentimientos de los demás, porque los sentimos en nuestros corazones además de comprenderlos en nuestras mentes. Pero además, y fundamentalmente, la empatía incluye la comprensión de las perspectivas, pensamientos, deseos y creencias ajenas. Para Berastegui (2007), la empatía ya que es considerada como un conjunto de capacidades que empieza en uno mismo (sin la capacidad de darnos cuenta de nuestros sentimientos, jamás podremos contactar con las emociones y estado anímico de los demás) y que nos permite reconocer y entender las emociones de los demás.

2.3 Bases filosóficas

El fundamento ontológico: Se concibe los estudios empíricos del clima laboral e inteligencia emocional, sus apreciaciones sin fundamento científico.

El fundamento gnoseológico: La ciencia social precisa aspectos que van observando bajo condiciones diversas las relaciones que surgen entre las personas y ello termina con las formas de organización bajo un orden establecido, así también se presentan manifestaciones emocionales que caracterizan a los seres humanos.

El fundamento epistemológico: La ciencia y las humanidades permiten sustentar con las investigaciones de diversos autores el nivel de científicidad de las variables propuestas en la investigación: clima laboral e inteligencia emocional.

2.4 Definición de términos básicos

Educación. La educación es un proceso por el que se desarrollan las facultades de una persona, de acuerdo con la influencia que sobre ella ejercen otras personas; el término también es utilizado para referirse al producto de proceso”. (Oyangue 2010, p. 223).

Calidad. En el plano educativo calidad es sinónimo de medir cognitiva e instrumentalmente el rendimiento escolar y se ilustra con la asignación estigmatizadora de banderitas de colores en un plano del Gran Santiago, frente a los colegios que concentran más o menos estudiantes de nivel socioeconómico alto, medio o bajo, según corresponda. (Guru, 2011, p. 7).

Sentido Tradicional. En sentido tradicional y académico se refiere al proceso social de reproducción de la sociedad, en términos adaptativos o generativos, así como al proceso

de formación humana definido como el despliegue de todas las potencialidades de los seres humanos en su contexto social y cultural. (Guru, 2011, p. 36).

Autoevaluación. Modalidad evaluativa de origen constructivista que fomenta en cada persona la capacidad de autor reflexión y auto comprensión sobre sus propios aprendizajes, operando aquí la noción filosófica del “conócete a ti mismo” (Sánchez, 2009, p. 34).

Trabajo en equipo. Es el esfuerzo cooperativo que realiza un grupo pequeño para alcanzar los objetivos planteados. Supone confianza, diálogo, colaboración, división del trabajo, metas claras, valoración de las ideas nuevas independiente de quien las propone, pluralismo, entre otras condiciones mínimas. (Zuani, 2005, p. 78).

Comunicación. La comunicación puede definirse como el proceso de transferir significados en forma de ideas e información de una persona a otra, a través de la utilización de los símbolos compartidos, con el fin de que sean comprendidos e intercambiados. (Zuani, 2005, p. 44).

Gestión Educativa. Es un conjunto de diligencias u operaciones que dinamizan los procesos pedagógicos o administrativos de la educación, previstos en los instrumentos de gestión, las normas de gestión y las funciones de las normas de gestión y las funciones de los agentes educativos o usuarios para alcanzar propósitos pre determinados. (Roque, 2005, p. 19).

Administración. La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de los demás recursos organizacionales para alcanzar las metas establecidas. (Stoner, 2001, p. 19).

Ejecución. Es la acción de poner por obra una cosa. Es la acción de materializar lo que estamos programando. (Crisólogo, 2001, p. 157).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

El clima laboral se relaciona significativamente con la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

2.5.2 Hipótesis específicas

El clima laboral se relaciona significativamente con la dimensión autoconciencia de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

El clima laboral se relaciona significativamente con la dimensión autocontrol de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

El clima laboral se relaciona significativamente con la dimensión empatía de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable 1: Clima laboral

Tabla 1

Operacionalización de la variable: clima laboral

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos		
Potencial humano	Liderazgo	5	Bajo	5 -9		
	Innovación		Medio	10 -14		
	Recompensa		Alto	15 -20		
	Confort					
Diseño organizacional	Estructura	5	Bajo	5 -9		
	Toma de decisiones		Medio	10 -14		
	Comunicación		Alto	15 -20		
Cultura organizacional	Identidad	5				
	Conflicto				y	
	Cooperación				Bajo	5 -9
	Motivación				Medio	10 -14
	Conducta				Alto	15 -20
Liderazgo						
Clima laboral		15	Bajo	15 -29		
			Medio	30 -44		
			Alto	45 -60		

Variable 2: Inteligencia emocional

Tabla 2

Operacionalización de la variable: inteligencia emocional

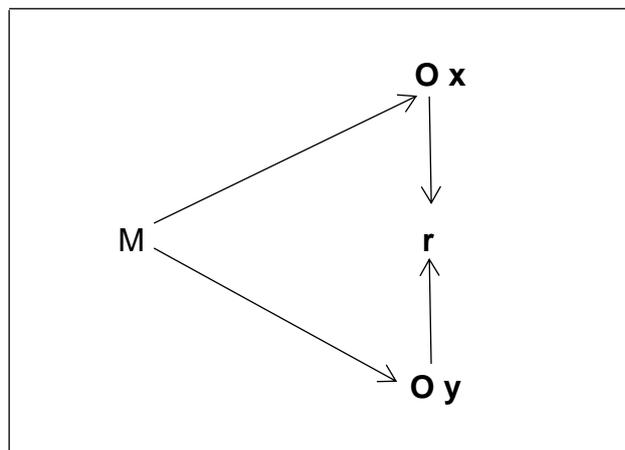
Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Autoconciencia	Conciencia emocional	5	Bajo	5 -9
	La valoración		Medio	10 -14
	La confianza		Alto	15 -20
	Personalidad			
Autocontrol	Autodominio	5	Bajo	5 -9
	Confiabilidad		Medio	10 -14
	Escrupulosidad		Alto	15 -20
	Asertividad			
Empatía	Actitud de colaboración	5	Bajo	5 -9
	Comprender lo que siente los demás.		Medio	10 -14
	Comunicación afectiva		Alto	15 -20
Inteligencia emocional		15	Bajo	15 -29
			Medio	30 -44
			Alto	45 -60

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Según Hernández Sampieri et. al. (2003), “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. Por lo cual la presente investigación pertenece al diseño transeccional o conocido como diseño transversal (no experimental), ya que se basa en las observaciones de los variables se demuestra y describe en un momento único, tal y conforme se presentan sin manipulación deliberadamente).



Denotación:

M = Población

Ox = Observación a la variable clima laboral.

Oy = Observación a la variable Inteligencia emocional.

r = Relación entre variables.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Según Hernández, et. al. (2006), en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionados con las características de la investigación o de quien hace la muestra. (p. 241). La muestra lo conforman los 152 alumnos del X ciclo de la Facultad de Educación, especialidad Matemática, Física e Informática.

Ciclos	Num
I ciclo	16
II ciclo	18
III ciclo	16
IV ciclo	14
V ciclo	14
VI ciclo	14
VII ciclo	10
VIII ciclo	17
IX ciclo	17
X ciclo	16
TOTAL	152

3.2.2 Muestra

La muestra se considera censal, pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. La muestra de estudio se considera a la totalidad de la población.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Procesamiento descriptivo

Después de recolectar la información, se pasó a procesarlos con el programa SPSS 24.0, de donde se fueron estableciendo las tablas y figuras, a lo que se denomina análisis descriptivo en tablas y figuras.

Procesamiento inferencial

Es la etapa en la que con ayuda del análisis descriptivo se procesan las hipótesis, de la que se obtienen los resultados y se toman las decisiones favorables o desfavorables a lo planteado.

Para determinar la correlación entre las variables se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro). La fórmula utilizada es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad se establece dos criterios: por las varianzas y la correlación entre los ítems.

De las varianzas: se calcula con la formula siguiente.

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems: se calcula con la formula siguiente.

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)},$$

Donde

- n es el número de ítems y
- p es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

Los resultados son los siguientes:

Midiendo los ítems de la variable Clima laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,798	15

Excelente confiabilidad

Midiendo los ítems de la variable Inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,814	15

Excelente confiabilidad

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Descripción de clima laboral

Tabla 3

Clima laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	19,1%
Medio	103	67,8%
Alto	20	13,2%
Total	152	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019

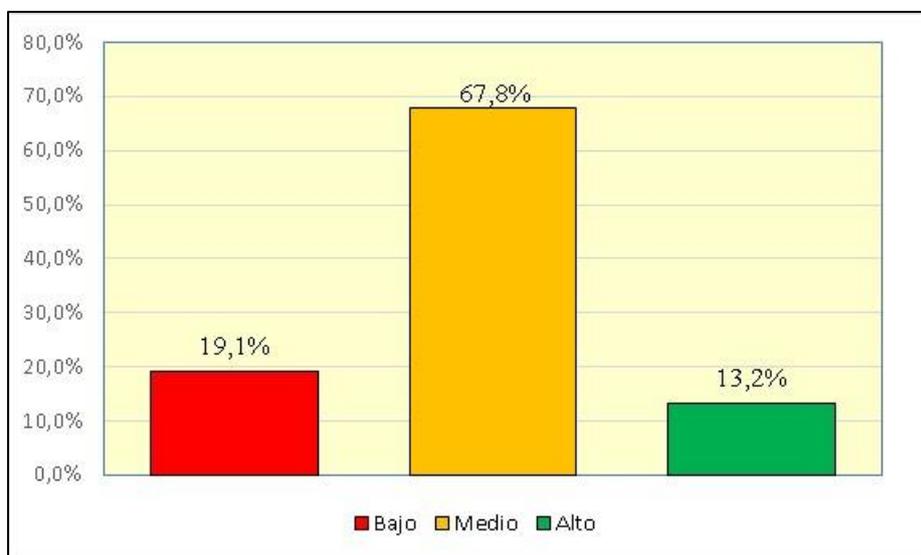


Figura 1 *Clima laboral*.

Interpretación:

De la tabla 3 y figura 1, un 67,8% de estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019 sostienen que el Clima laboral alcanzo un nivel medio, un 19,1% afirman que se logró un nivel bajo y un 13,2% que se consiguió un nivel alto.

Tabla 4
Dimensiones de clima laboral

Niveles	Potencial humano		Diseño organizacional		Cultura organizacional	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	26	17,1%	17	11,2%	22	14,5%
Medio	51	33,6%	114	75,0%	110	72,4%
Alto	75	49,3%	21	13,8%	20	13,2%
Total	152	100,0%	152	100,0%	152	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019

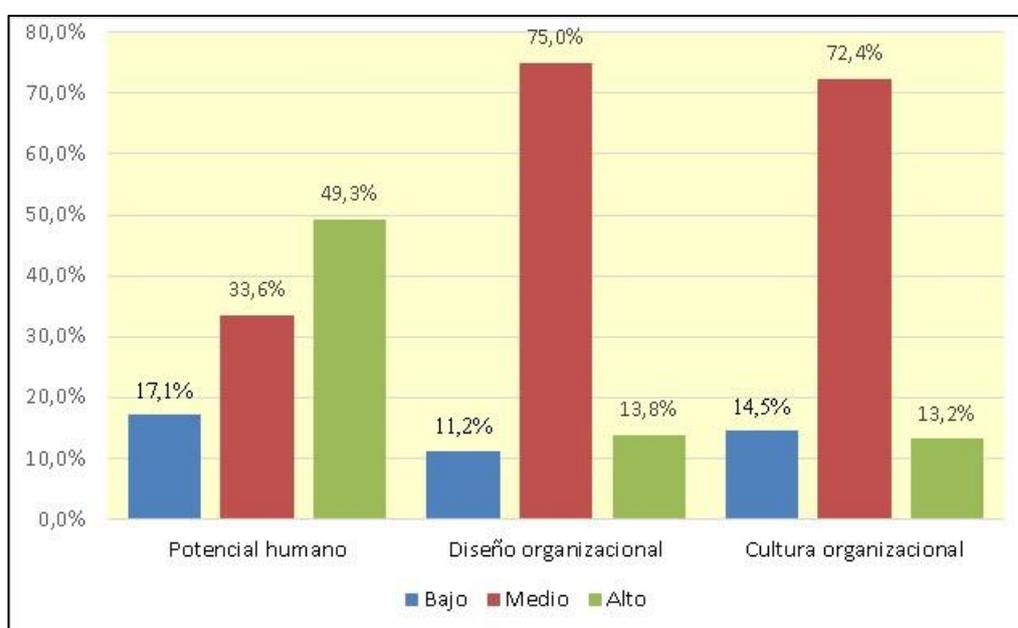


Figura 2 *Dimensiones de clima laboral.*

Interpretación:

De la tabla 4 y figura 2, un 49,3% de los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019 sostienen que en la dimensión Potencial humano se denota un nivel alto, un 33,6% expresa un nivel medio y un 17,1% enuncia un nivel bajo. En la dimensión diseño organizacional un 75,0% expresa un nivel medio, un 13,8% denota un nivel alto y un 11,2% indica un nivel bajo. Y en la dimensión Cultura organizacional un 72,4% evidencia un nivel medio, un 14,5% indica un nivel bajo y un 13,2% un nivel alto.

4.1.2 Descripción de inteligencia emocional

Tabla 5

Inteligencia emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	16,4%
Medio	97	63,8%
Alto	30	19,7%
Total	152	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019

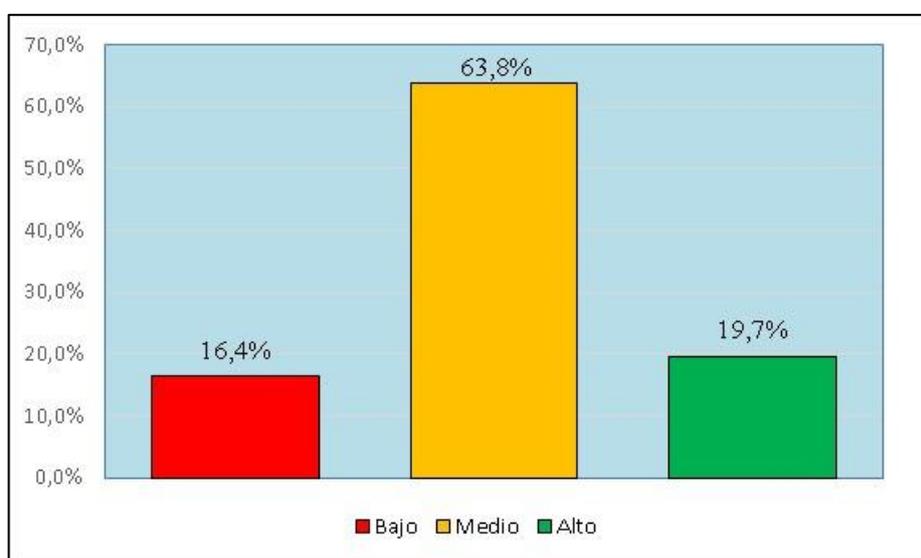


Figura 3 *Inteligencia emocional*

Interpretación:

De la tabla 5 y figura 3, un 63,8% de estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019 sostienen que la Inteligencia emocional alcanzo un nivel medio, un 19,7% afirman que se logró un nivel alto y un 16,4% que se consiguió un nivel bajo.

Tabla 6
Dimensiones de inteligencia emocional

Niveles	Autocontrol		Autoconciencia		Empatía	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	27	17,8%	12	7,9%	12	7,9%
Medio	35	23,0%	110	72,4%	110	72,4%
Alto	90	59,2%	30	19,7%	30	19,7%
Total	152	100,0%	152	100,0%	152	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019

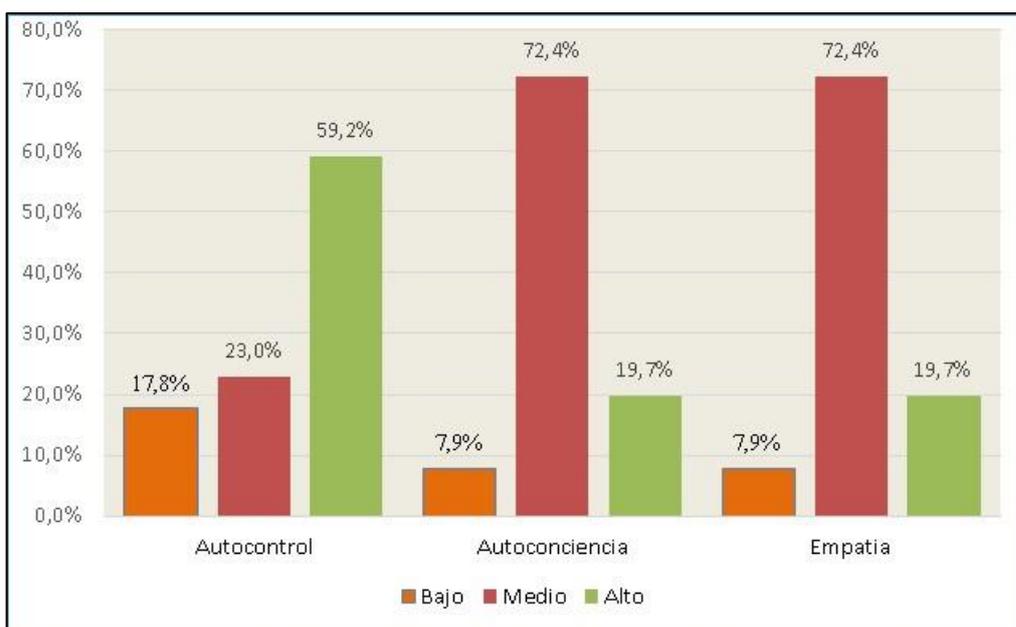


Figura 4 Dimensiones de inteligencia emocional

Interpretación:

De la tabla 6 y figura 4, un 59,2% de los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019 sostienen que en la dimensión Autocontrol se denota un nivel alto, un 23,0% expresa un nivel medio y un 17,8% enuncia un nivel bajo. En la dimensión Autoconciencia un 72,4% expresa un nivel medio, un 19,7% denota un nivel alto y un 7,9% indica un nivel bajo. Y en la dimensión Empatía un 72,4% evidencia un nivel medio, un 19,7% indica un nivel alto y un 7,9% un nivel bajo.

4.1.3. Prueba de Normalidad de Kolmogorov - Smirnov

Tabla 7

Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Potencial humano	,289	152	,000
Diseño organizacional	,240	152	,000
Cultura organizacional	,254	152	,000
Clima laboral	,288	152	,000
Autoconciencia	,256	152	,000
Autocontrol	,304	152	,000
Empatía	,296	152	,000
Inteligencia emocional	,241	152	,000

La tabla 7 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov. Se observa que las variables y no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

4.3 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H_a: El clima laboral se relaciona significativamente con la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

H₀: El clima laboral no se relaciona significativamente con la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

Tabla 8

Relación entre clima laboral e inteligencia emocional

		Clima laboral	Inteligencia emocional
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,448**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,448**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

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

Toma de decisión:

La tabla 8, denota una correlación de $r=0,448$ con una significancia menor a 0,05 la que admite a la hipótesis de trabajo y rechaza la hipótesis negativa. Por tanto, evidenciamos que existe relación directa entre el clima laboral y la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019. La correlación muestra una magnitud moderada.

Hipótesis específica 1

H_a: El clima laboral se relaciona significativamente con la dimensión autoconciencia de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

H₀: El clima laboral no se relaciona significativamente con la dimensión autoconciencia de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

Tabla 9
Relación entre clima laboral y autoconciencia

		Clima laboral	Autoconciencia
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,490**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Autoconciencia	Coefficiente de correlación	,490**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

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

Toma de decisión:

La tabla 9, denota una correlación de $r=0,490$ con una significancia menor a 0,05 la que admite a la hipótesis de trabajo y rechaza la hipótesis negativa. Por tanto, evidenciamos que existe relación directa entre el clima laboral y la dimensión autoconciencia de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019. La correlación muestra una magnitud moderada.

Hipótesis específica 2

H_a: El clima laboral se relaciona significativamente con la dimensión autocontrol de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

H₀: El clima laboral no se relaciona significativamente con la dimensión autocontrol de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

Tabla 10
Relación entre clima laboral y autocontrol

		Clima laboral	Autocontrol
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,565**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Autocontrol	Coefficiente de correlación	,565**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

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

Toma de decisión:

La tabla 10, denota una correlación de $r=0,565$ con una significancia menor a 0,05 la que admite a la hipótesis de trabajo y rechaza la hipótesis negativa. Por tanto, evidenciamos que existe relación directa entre el clima laboral y la dimensión autocontrol de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019. La correlación muestra una magnitud moderada.

Hipótesis específica 3

H_a: El clima laboral se relaciona significativamente con la dimensión empatía de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

H₀: El clima laboral no se relaciona significativamente con la dimensión empatía de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019.

Tabla 11
Relación entre clima laboral y autocontrol

		Clima laboral	Empatía
Rho de Spearman	Clima laboral		
	Coeficiente de correlación	1,000	,465**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Empatía	Coeficiente de correlación	,465**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

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

Toma de decisión:

La tabla 11, denota una correlación de $r=0,465$ con una significancia menor a 0,05 la que admite a la hipótesis de trabajo y rechaza la hipótesis negativa. Por tanto, evidenciamos que existe relación directa entre el clima laboral y la dimensión empatía de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019. La correlación muestra una magnitud moderada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Las condiciones de trabajo son importantes en todo escenario, sobre todo en las instituciones que pone énfasis en los estudios y aprendizaje, por ello que el clima laboral es una de las variables propuestas, pero también las manifestaciones de los estudiantes y propiamente de los docentes en el lado socio emocional que es representado por la inteligencia emocional. Así la investigación tiene como objetivo general, determinar la relación que existe entre el clima laboral y la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019, es así que con el trabajo estadístico se concretiza dicha relación con un 67,8% de estudiantes sostienen que el Clima laboral alcanzo un nivel medio, un 19,1% afirman que se logró un nivel bajo y un 13,2% que se consiguió un nivel alto. Con relación a inteligencia emocional un 63,8% de estudiantes sostienen que la Inteligencia emocional alcanzo un nivel medio, un 19,7% afirman que se logró un nivel alto y un 16,4% que se consiguió un nivel bajo. Estos resultados son coincidentes con algunas investigaciones, así tenemos el caso de Gómez y Gutiérrez (2005), el clima laboral es fundamental para que la organización funcione de manera correcta y que los resultados del servicio se afirmen en condiciones de calidad, pero es importante que el personal demuestre un equilibrio en el sentido emocional que los haga actuar de manera consciente a enfrentar una determinada realidad. Alba (2012), el clima de estabilidad en las aulas de la institución educativa permite que los estudiantes logren poner en práctica su inteligencia emocional y consecuente a ello tienen un mejor rendimiento académico en sus aprendizajes.

Del objetivo específico 1, describir la relación que existe entre el clima laboral y la dimensión autoconciencia de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019. Es así que con el trabajo estadístico se concretiza dicha relación con un 67,8% de estudiantes sostienen que el Clima laboral alcanzo un nivel medio, un 19,1% afirman que se logró un nivel bajo y un 13,2% que se consiguió un nivel alto. Con relación a la autoconciencia un 72,4% expresa un nivel medio, un 19,7% denota un nivel alto y un 7,9% indica un nivel bajo. Estos resultados son coincidentes con algunas investigaciones, así tenemos el caso de Arredondo (2008), en su investigación no encuentra relación entre la dimensión autoconciencia de la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal que formó parte de la investigación. No se diferenciaron los grupos conformados para la investigación.

Del objetivo específico 2, representar la relación que existe entre el clima laboral y la dimensión autocontrol de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019, es así que con el trabajo estadístico se concretiza dicha relación con un 67,8% de estudiantes sostienen que el Clima laboral alcanzo un nivel medio, un 19,1% afirman que se logró un nivel bajo y un 13,2% que se consiguió un nivel alto. Con relación al autocontrol un 59,2% de los estudiantes sostienen que en la dimensión Autocontrol se denota un nivel alto, un 23,0% expresa un nivel medio y un 17,8% enuncia un nivel bajo. Estos resultados son coincidentes con algunas investigaciones, así tenemos el caso de Escobedo de la Riva (2015), señala como conclusión de su investigación que la condición de autocontrol de la inteligencia emocional incide en el rendimiento de los estudiantes, es una condición adecuada por ello que se incide mucho en actividades para que el estudiante reconozca sus propias condiciones de acción. Para Guerra y Villaroel (2010), en su investigación refuerza las condiciones de autocontrol de los estudiantes para reponerse a las situaciones controversiales que se presentan en su vida académica y personal. Para esta situación en la institución se desarrolla actividades donde participan estudiantes y docentes de diversos ciclos de estudio.

Del objetivo específico 3, describir la relación que existe entre el clima laboral y la dimensión empatía de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019, es así que con el trabajo estadístico se concretiza dicha relación con un 67,8% de estudiantes sostienen que el Clima laboral alcanzo un nivel medio, un 19,1% afirman que se logró un nivel bajo y un 13,2% que se consiguió un nivel alto. Con relación a la empatía un 72,4% evidencia un nivel medio, un 19,7% indica

un nivel alto y un 7,9% un nivel bajo. Estos resultados son coincidentes con algunas investigaciones, así tenemos el caso de Pérez (2013), en su investigación sobre la dimensión empatía de la inteligencia emocional los estudios demuestran que los estudiantes pueden obtener mejores resultados académicos en circunstancias de compartir entre los que más saben con los que menos saben, haciendo un trabajo cooperativo y solidario. Alba (2012), la empatía de las personas que laboran en la institución educativa refuerza las condiciones de aprendizaje de los estudiantes y fortalece las competencias laborales de los docentes.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primero: Con relación a la hipótesis general, existe relación directa entre el clima laboral y la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019. Se comprobó que con una correlación de $r=0,448$, sí existe correspondencia entre las variables. La correlación es considerada una magnitud moderada.

Segundo: Con relación a la hipótesis específica 1, existe relación directa entre el clima laboral y la dimensión autoconciencia de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019. Se comprobó que con una correlación de $r=0,490$, sí existe correspondencia entre las variables. La correlación es de magnitud moderada.

Tercero: Con relación a la hipótesis específica 2, existe relación directa entre el clima laboral y la dimensión autocontrol de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019. Se comprobó que con una correlación de $r=0,565$, sí existe correspondencia entre las variables. La correlación es de magnitud moderada.

Cuarto: Con relación a la hipótesis específica 3, existe relación directa entre el clima laboral y la dimensión empatía de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019. Se comprobó que con una correlación de $r=0,465$, sí existe correspondencia entre las variables. La correlación es de magnitud moderada.

6.2 Recomendaciones

Primero: Al confirmarse que existe relación una relación de 44,8% entre el clima laboral y la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC, se debe de considerar la mejora de las actividades y tareas en la institución educativa y con ello se podrá lograr una mejora en la inteligencia emocional de los alumnos y docentes.

Segundo: Al confirmarse que existe relación una relación de 49,0% entre el clima laboral y la dimensión autoconciencia de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019, se debe de considerar que los estudiantes deben de asumir compromisos que mejoren cuatro aspectos: Conciencia emocional, la valoración, la confianza y su personalidad.

Tercero: Al confirmarse que existe relación una relación de 56,5% entre el clima laboral y la dimensión autocontrol de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019, se debe de considerar que los estudiantes puedan tener actividades que aseguren su autodominio, su confiabilidad, la escrupulosidad y asertividad, ello le permitirá mejorar sus condiciones de autocontrol.

Cuarto: Al confirmarse que existe relación una relación de 46,5% entre el clima laboral y la dimensión empatía de la Inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019, se debe de considerar que los estudiantes mejoren su empatía entre ellos lo que podrá mejorar su actitud de colaboración, la comprensión de lo que sienten los demás y desarrollar una comunicación afectiva.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Alba. (2012). *Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en alumnos de las Instituciones Educativas Primarias de la PNP de Lima-Norte*. Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima - Perú.
- Escobedo de la Riva, P. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado*. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Guatemala de la Asunción - Guatemala.
- Gómez, C., & Gutiérrez, S. (2005). *Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por gerentes exitosos de Venezuela*. Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Caracas - Venezuela.
- Guerra, E., & Villaroel, L. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño docente en el proceso de enseñanza- aprendizaje, en la facultad de agropecuaria y nutrición de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Chosica, Ciclo-2010- I -2010- II*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Vicerrectorado Académico, Lima - Perú.
- Pérez, N. (2013). *Aportación de la inteligencia emocional, personalidad, e inteligencia general al rendimiento académico en estudiantes de enseñanza superior*. Tesis Doctoral, Universidad de Alicante, Departamento de Psicología Evolutiva y Didáctica, Alicante - España.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Anastasi, A., & Urbina, S. (1998). *Test psicológicos*. México: Prentice Hall.
- BarOn, R. (1997). *BarOn Emotional Quotient Inventory. Technical manual*. Toronto: Multi-Health Systems Inc.
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc. Graw - Hill Interamericana de México S.A.

- Cooper, R., & Sawaf, A. (1997). *Estrategia Emocional para ejecutivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Damasio, A. (2001). *El error de Descartes*. Barcelona: Crítica.
- García, S., & Dolan, S. (1997). *La dirección por valores*. España: Editorial Mc Graw - Hill. Interamericana de España, S.A.
- Garner, H. (1983). *Frames of Mind: La Teoría de las Inteligencias Múltiples*. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Granell, H. (1997). *Éxito Gerencial y Cultura*. Caracas: Ediciones IESA.
- Hinojosa, C. (2010). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones*. Chile: Universidad de Playa Ancha.
- James, W. (1991). *Principios de Psicología*. Buenos Aires: Glem.
- Sternberg, R. J. (1988). *The triarchic mind: A theory of human intelligence*. New York: Viking.
- Ugarriza, N. (2003). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del Inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana, 2.a edición*. Lima: Ediciones Libro Amigo.
- Wechsler, D. (1958). *The measurement and appraisal of adult intelligence*. Baltimore: Williams & Wilkins.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Boyatzis, R. (2009). A behavioral approach to emotional intelligence. *Journal of Management Development*, 9, 749-770.
- Cabello, R., Ruiz-Aranda, D., & Fernández-Berrocal, P. (2010). Docentes emocionalmente inteligentes. *Revista Electrónica Interuniversitaria De Formación Del Profesorado*, 13(1), 41-49.
- Perrucci, C. (2010). Job Satisfaction: Impact of Gender, Race, Worker Qualifications, and Work Context. *Research in the Sociology of Work* 20, 39-58.

Salinas, J. (2010). El aprendizaje colaborativo con los nuevos canales. *Cabero, J. (ed.) (2000). Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*, 199 – 227.

7.4 Fuentes electrónicas

Codina, J. A. (28 de 11 de 2019). *Inteligencia emocional para el trabajo gerencial: antecedentes y fuentes*. Obtenido de Biblioteca pensamiento estratégico.: <http://www.marianoramosmejia.com.ar/inteligencia-emocional-para-el-trabajo-gerencial-antecedentes-y-fuentes/>

Cortese, R. (15 de 8 de 2019). *Habilidades prácticas de la Inteligencia Emocional*. Obtenido de La inteligencia emocional: http://www.inteligencia-emocional.org/habilidades_practicas/autoconciencia.htm

Fuentes, E. (15 de 10 de 2019). *Psicoeducación*. Obtenido de La inteligencia emocional: <http://psicoeducacion.bligoo.com/content/view/310770/Clima-laboral-en-educacion.html>.



ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

Nº	CLIMA LABORAL				
Potencial humano		4	3	2	1
1	Siento que tomo los rieles cuando estoy en grupo.				
2	Pienso en innovar constantemente.				
3	Siento que no es recompensable lo que recibo.				
4	Encuentro confort.				
5	Pretendo ser competente siempre.				
Diseño organizacional		4	3	2	1
6	Pienso que tomo siempre decisiones oportunas.				
7	Poseo comunicación organizacional.				
8	Mi trabajo es a favor del grupo.				
9	Los resultados obtenidos sé que son de efectividad.				
10	Se observa productividad donde laboro.				
Cultura organizacional		4	3	2	1
11	Poseo identidad con mi centro de trabajo.				
12	Existe conflicto en mí alrededor.				
13	Me siento motivado.				
14	Dudo que mis colegas realmente me aprecien como persona				
15	Me cuesta trabajo hacer amistades.				



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL				
Autoconciencia		4	3	2	1
1	Gozo de mi vida emocional				
2	Me asustan las personas que tienen fuertes emociones				
3	A veces quisiera ser otra persona				
4	Presto atención a mí estado físico para entender mis sentimientos				
5	Acepto mis sentimientos como propios				
Autocontrol		4	3	2	1
6	Puedo hacer a un lado las recompensas a largo plazo				
7	Hago cosas que aun después me arrepiento				
8	Acepto la responsabilidad de manejar mis emociones				
9	Cuando me veo en un problema me gusta despacharlo lo más pronto posible				
10	Pienso que es lo que quiero antes de actuar				
Empatía		4	3	2	1
11	Puedo reconocer las emociones de otros mirándolos.				
12	Me cuesta trabajo hablar con personas que no comparten mi punto de vista.				
13	Me concentro en las cualidades positivas de los demás.				
14	Rara vez siento ganas de reñir a otro.				
15	Pienso como se sentirían los demás antes de expresar mi opinión.				

MATRIZ DE DATOS

Codigo	Clima laboral																	Inteligencia emocional																							
	Potencial humano					Diseño organizacional					Cultura organizacional							ST1	V1	Autoconciencia					Autocontrol					Empatia						ST2	V2				
	1	2	3	4	5	S1	D1	6	7	8	9	10	S2	D2	11	12	13			14	15	S3	D3	1	2	3	4	5	S4	D4	6	7	8	9	10			S5	D5	11	12
1	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	60	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	60	Alto		
2	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto		
3	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	36	Medio		
4	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	1	1	2	8	Bajo	2	1	1	2	2	8	Bajo	25	Bajo	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	1	2	2	2	8	Bajo	26	Bajo		
5	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio		
6	3	1	1	1	4	10	Medio	4	1	1	1	1	8	Bajo	1	1	1	1	4	8	Bajo	26	Bajo	3	4	4	4	4	19	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	59	Alto		
7	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	2	2	2	10	Medio	2	2	4	4	2	14	Medio	33	Medio	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	2	2	2	10	Medio	29	Bajo		
8	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio		
9	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio		
10	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	36	Medio		
11	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	45	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	45	Alto		
12	3	1	3	3	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	1	2	2	2	2	9	Bajo	33	Medio	3	4	3	3	2	15	Alto	4	2	2	2	2	10	Medio	39	Medio		
13	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	2	2	2	10	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	29	Bajo	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	2	2	2	10	Medio	29	Bajo		
14	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	36	Medio		
15	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto		
16	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio		
17	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio		
18	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto		
19	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio		
20	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	1	1	2	8	Bajo	2	1	1	2	2	8	Bajo	25	Bajo	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	1	2	2	2	8	Bajo	26	Bajo		
21	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto		
22	3	1	2	1	1	8	Bajo	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	34	Medio	3	1	2	1	1	8	Bajo	1	3	3	3	3	13	Medio	34	Medio		
23	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio		
24	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	36	Medio		
25	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio		
26	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	36	Medio		
27	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	60	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	60	Alto		
28	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto		
29	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	36	Medio		
30	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio		
31	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	60	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	60	Alto		
32	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	36	Medio		
33	2	2	2	1	1	8	Bajo	1	1	1	1	2	6	Bajo	1	1	1	1	2	6	Bajo	20	Bajo	2	2	2	1	1	8	Bajo	1	1	1	1	2	6	Bajo	20	Bajo		
34	3	4	3	3	2	15	Alto	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	39	Medio	3	4	3	3	2	15	Alto	4	2	2	2	2	12	Medio	39	Medio		
35	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	36	Medio		
36	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	2	2	2	10	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	29	Bajo	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	2	2	2	10	Medio	29	Bajo		
37	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto		
38	3	4	3	3	2	15	Alto	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	39	Medio	3	4	3	3	2	15	Alto	4	2	2	2	2	12	Medio	39	Medio		

131	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	2	2	2	10	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	29	Bajo	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	2	2	2	10	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	29	Bajo
132	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	36	Medio
133	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	
134	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	
135	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	
136	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	3	3	3	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto	
137	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	
138	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	2	2	2	10	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	29	Bajo	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	2	2	2	10	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	29	Bajo
139	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	
140	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	1	1	2	8	Bajo	2	1	1	2	2	8	Bajo	25	Bajo	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	1	2	2	2	9	Bajo	1	1	2	2	2	8	Bajo	26	Bajo
141	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	
142	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	36	Medio	
143	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	
144	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	36	Medio	
145	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	60	Alto	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	60	Alto	
146	3	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	3	3	3	3	15	Alto	1	3	3	3	3	13	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	41	Medio	
147	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	36	Medio	
148	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto	4	3	3	3	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	4	3	3	3	4	17	Alto	51	Alto	
149	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	60	Alto	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	60	Alto	
150	1	3	3	3	4	14	Medio	4	3	3	3	1	14	Medio	1	3	3	3	4	14	Medio	42	Medio	4	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	36	Medio	
151	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	2	1	1	2	8	Bajo	2	1	1	2	2	8	Bajo	25	Bajo	2	2	1	2	2	9	Bajo	2	1	2	2	2	9	Bajo	1	1	2	2	2	8	Bajo	26	Bajo
152	3	4	3	3	2	15	Alto	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	39	Medio	3	4	3	3	15	Alto	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	39	Medio	

DR. MÁXIMO ROMERO ORTIZ
ASESOR

Haga clic aquí para escribir texto.
PRESIDENTE

Haga clic aquí para escribir texto.
SECRETARIO

Haga clic aquí para escribir texto.
VOCAL