

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL
EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN PERMANENTE DE
CUATRO CENTROS DEL INABIF DE LIMA**

PRESENTADA POR:

ROSARIO DEL PILAR CHUMPITAZI CANO

PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN:

GERENCIA SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS

ASESOR

DR. JULIO PRÍNCIPE LÓPEZ

2021

DEDICATORIA

A mi hijo, por ser mi motivación en la vida; y a todas aquellas personas que confiaron en mi capacidad para seguir desarrollándome.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por la formación profesional brindada; y a los catedráticos, que volcaron sus experiencias en mí.

Al Servicio de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar-INABIF, por su total disponibilidad para el desarrollo de la metodología de la presente investigación.

Al Dr. Julio Príncipe López, por la paciencia, el apoyo y la guía brindada para el desarrollo de la presente tesis.

ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE.....	4
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I.....	11
FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.1 MARCO HISTÓRICO.....	11
1.1.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	11
1.1.2 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	14
1.2 MARCO TEÓRICO.....	16
1.2.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	16
1.2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	29
1.3 MARCO CONCEPTUAL.....	53
1.4 INVESTIGACIONES.....	55
CAPÍTULO II.....	68
EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	68
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	68
2.1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	68
2.1.2 ANTECEDENTES TEÓRICOS.....	81
2.1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	82
2.2 FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	83
2.2.1 FINALIDAD E IMPORTANCIA.....	83
2.2.2 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	84
2.2.3 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO.....	85
2.2.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.....	86

2.3	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	87
2.3.1	SUPUESTOS TEÓRICOS.....	87
2.3.2	HIPÓTESIS PRINCIPAL Y ESPECÍFICAS.....	89
2.3.3	VARIABLES E INDICADORES.....	90
2.4	DEFINICIÓN OPERACIONAL.....	91
CAPÍTULO III.....		92
MÉTODO E INSTRUMENTOS.....		92
3.1	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	92
3.2	DISEÑO A UTILIZAR EN EL ESTUDIO.....	93
3.3	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	93
3.4	PROCESAMIENTO DE DATOS.....	96
CAPÍTULO IV.....		97
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		97
4.1	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	97
4.1.1	RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	98
4.2	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	113
4.2.1	HIPÓTESIS PRINCIPAL.....	113
4.2.2	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	114
4.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	124
CAPÍTULO V.....		128
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		128
5.1	CONCLUSIONES.....	128
5.2	RECOMENDACIONES.....	129
BIBLIOGRAFÍA.....		131
ANEXOS.....		135
	- INSTRUMENTOS	
	- MATRIZ DE CONSISTENCIA	

RESUMEN

El presente estudio buscó establecer cómo influye la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de niños, niñas y adolescentes de cuatro centros de acogida del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar-INABIF, constituyendo una muestra seleccionada mediante muestreo aleatorio simple para un estudio de tipo explicativo, de nivel aplicado y método ex post facto. Los instrumentos aplicados fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On adaptado por Nelly Ugarriza, edición revisada en 2015 y la Escala de Clima Organizacional de Sonia Palma (2004). Los resultados obtenidos mostraron que la inteligencia emocional del personal evaluado influye positivamente en el clima organizacional en el centro donde se desempeñan.

Palabras clave: Inteligencia emocional, clima organizacional, personal de atención permanente.

ABSTRACT

The aim of the study was to establish the influence of the emotional intelligence on the organizational climate in the permanent staff members, who provided services to children and adolescences of four residential care homes from INABIF (Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar). This is a Government institution responsible for the social program on behalf of children, adult and elder population at risk in Peru. The present study is an explicative research that used an ex-post facto method and a simple random sampling. The Emotional Intelligence Inventory of Bar-on, adapted by Nelly Ugarriza, reviewed edition (2015) and The Scale of Organizational Climate by Sonia Palma (2004) were administrated to the research sample. The results showed that the permanent staff members' emotional intelligence positively influence on the organizational climate in their workplace.

Key Words: Emotional Intelligence, Organizational Climate, Permanent Staff.

INTRODUCCIÓN

Una tarea fundamental del Estado peruano es el de asegurar la integridad de todos los ciudadanos, en especial de aquellos que por diferentes circunstancias se encuentran en situación de riesgo o vulnerabilidad como son los niños, niñas y adolescentes, en adelante NNA, que viven en instituciones de protección, a la fecha llamados Centros de Acogida Residencial (CAR), de acuerdo al Decreto Legislativo 1297, Ley para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, publicado el 30 de diciembre de 2016. Así lo señala la Constitución Política del Estado, enfatizando que es su deber fundamental. El Estado se encuentra en la obligación de proteger y cumplir con los derechos de los NNA privados de cuidado parental o en riesgo de perderlo. En tal sentido, ello implica que se tomen medidas que coadyuven al goce de sus derechos involucrados mediante efectivas políticas públicas y, con tal fin, cumplir con su protección integral.

El Código de los Niños y Adolescentes, en el artículo 8, señala que, entre los derechos civiles del niño y el adolescente se comprende el de vivir, crecer y desarrollarse en el seno de una familia, no pudiendo ser separados de ésta sino por circunstancias especiales definidas en la ley y con la exclusiva finalidad de protegerlos. Sin embargo, a la luz de los hechos, en nuestro país el internamiento de un NNA en un Centro de Acogida Residencial (CAR) es considerado como la principal medida de protección independientemente de las causas que lo determinan.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) tiene como responsabilidad principal ser el ente rector en materia de niñez; en tal sentido le compete el diseñar las políticas de intervención a NNA y supervisar la atención integral que se le otorga al NNA. Por tanto, el Programa Integral Nacional por el Bienestar Familiar (INABIF), cumple una importante función de cuidado y

protección a NNA privados de cuidado parental. Como tal, le es inherente brindar un cuidado de buena calidad.

Cumplir con los derechos de los NNA a un cuidado de calidad en los centros de acogida residencial requiere personas con un compromiso vocacional particular hacia el cuidado de éstos. Los NNA acogidos en estos centros han enfrentado dificultades significativas en su entorno de familia o durante su permanencia en diversos centros de acogida. El personal más cercano a los NNA residentes de CAR es aquél denominado Personal de Atención Permanente, los mismos que mantienen una relación directa con los residentes y a quienes se debe, en gran parte, el favorecimiento de su desarrollo durante su estadía en el CAR.

En tal sentido, un servicio de buena calidad solo será posible en la medida que se detecten y eliminen los factores desfavorables y que alteran el trabajo de los responsables de este importante servicio: el personal de atención permanente, los cuales, debido a sus funciones están expuestos a una serie de exigencias psicológicas de diverso orden, las que en muchos casos alteran su rendimiento y producen sobrecarga y desarticulación emocional.

Este trabajo ha sido estructurado de la siguiente manera:

En el Capítulo I se presentan los fundamentos teóricos, citando el marco histórico, marco teórico, marco conceptual e investigaciones. En el Capítulo II se realiza el planteamiento del problema de investigación, describiendo la realidad problemática y definiendo el problema general y los problemas específicos relacionados con las variables. Se presentan también los objetivos, las hipótesis así como la definición operacional de variables. En el Capítulo III se desarrolla la metodología, tipo, nivel, método y diseño del estudio, se precisan la población, muestra y muestreo así como las técnicas de recolección y procesamiento de datos. En el Capítulo IV se realiza la presentación y análisis de resultados, se ilustra la información recogida mediante tablas y gráficos así mismo se presenta también la contrastación de hipótesis y la discusión de los

resultados. Finalmente, en el Capítulo V se precisan las conclusiones y recomendaciones a las cuales ha arribado el trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 MARCO HISTÓRICO

1.1.1. Inteligencia Emocional

Históricamente el término de inteligencia emocional (IE), se utilizó a inicio del año 1990, los psicólogos John Mayer (Universidad de New Hampshire) y Peter Salovey (Universidad de Harvard). Inteligencia Emocional es detallar cualidades emocionales que se relacionan con el éxito y su importancia, incluyen: empatía, expresión y comprensión de sentimientos, control de ira, adaptación, simpatía, resolver problemas de forma interpersonal, persistencia, cordialidad, amabilidad y respeto.

Asimismo, se mencionan como antecedentes los enfoques denominados counseling, que ponen énfasis a las emociones. En efecto, a mediados del siglo XX la teoría sobre psicología humanista impuesta por Allport, Maslow y Rogers, se enfocan en la emoción. Posteriormente, aparecen la psicoterapia racional-emotiva por Ellis y otros psicólogos, que consideran al modelo counseling y psicoterapia, estos se relacionan directamente a la emoción del cliente como centro de atención. Teniendo en cuenta este enfoque, los individuos tienen necesidad de sentirse bien consigo mismos, experimentar emociones propias y desarrollarse emocionalmente. Así, al obstaculizar este objetivo se condiciona la ocurrencia de comportamientos inadecuados.

Leuner (1966) en su artículo en alemán publicó sobre Inteligencia Emocional con una traducción como: «Inteligencia emocional y emancipación». El cual explica el rechazo del rol social asignado a muchas mujeres debido a su baja inteligencia emocional.

Bar-On (1985) utilizó la expresión EQ (Emotional Quotient) en su tesis doctoral, según detalla este término EQ fue adecuado en 1980.

Goleman (1995) difundió el concepto de Cociente Emocional de forma notoria, basado en la investigación científica realizada por Salovey y Mayer (1990).

Debemos considerar, que antes de la publicación del libro de Goleman se había relacionado con el impacto social por publicar la obra "The Bell Curve" (Herrnstein y Murray, 1994), esta obra aborda la relación polémica entre igualitarismo y elitismo; resalta la importancia del Cociente Intelectual para comprender clases sociales en América y otras sociedades. Estos autores defendían la postura elitista.

La inteligencia, según autores mencionados líneas arriba, se distribuye de acuerdo a la curva normal: algunos son demasiados inteligentes, otros se ubican al medio, y algunos tienen poca inteligencia. La relación entre inteligencia y economía plantea que entre menor inteligencia y pobreza o desempleo existe relación; mientras que mayor inteligencia se relaciona con empleos bien remunerados y con más salud. Los inteligentes logran títulos universitarios, que les permite conseguir buenos empleos, buenos sueldos, consiguiendo ser felices. En cambio, los menos inteligentes tienen dificultades con el aprendizaje, obtienen títulos de bajo nivel o ninguno, dificultad para conseguir empleos y los que obtienen son temporales, no bien considerados y mal pagados; en consecuencia, no pueden ser felices.

El libro de Goleman (1995) fue presentado cuando la contraposición entre razón y emoción comenzaba a ser superado. Se habían producido, recientemente, aportes importantes y favorables referidos sobre la emoción por parte de la investigación científica (psicología cognitiva, psicología social, neurociencia, psiconeuroinmunología, etc.). Así se entiende mejor la popularización de la Inteligencia Emocional que se produjo a partir de este momento.

Goleman (1995) propone la discusión clásica entre cognición y emoción de modo original. Tradicionalmente se asocia lo cognitivo con razón y cerebro, y por consecuencia con los siguientes términos: inteligente, positivo, profesional, científico, académico, masculino, apolíneo, Super-Yo, principio de realidad, etc. Relacionando que lo emocional se asocia con los sentimientos, el corazón, el Ello, lo femenino, lo familiar, la pasión, los instintos, lo dionisiaco, el principio del placer, etc. Esta situación de aceptar la relación entre cognición-emoción es por un conjunto de factores, destacando un creciente índice de violencia (su carga emocional); la evidencia que lo cognitivo por sí mismo no contribuye a la felicidad; la evidencia de que la motivación y el comportamiento obedecen mayormente a factores emocionales que a los cognitivos; por eso se debe constatar que el rendimiento académico no depara en un éxito profesional y personal. Se debe considerar como la psicología cognitiva tienen diversas aportaciones, caso de la neurociencia y la psiconeuroinmunología; esto nos conduce a una creciente preocupación por el bienestar considerado encima de los ingresos económicos (downshifting); igualmente existe creciente preocupación por aumento del estrés y depresión, para la búsqueda de habilidades de afrontamiento; esto explica los índices de venta de los libros de autoayuda se constituyen como el indicador de una necesidad social, etc.

Desde este momento, la inteligencia emocional ha sido definida y redefinida por diversos autores, caso de Mayer, Salovey y Caruso (2000) quienes exponen cómo entender la inteligencia emocional, teniendo en cuenta tres aspectos: considerando rasgo de personalidad, habilidad mental y movimiento cultural.

Gardner, moderniza el concepto sobre inteligencia emocional al considerar una teoría de inteligencias múltiples, e incluye dos tipos de inteligencia muy relacionados con la competencia social, y emocional: Inteligencia Interpersonal e Inteligencia Intrapersonal.

Bar-On, considerado pionero en planteamientos del desarrollar el constructo de Inteligencia Emocional, incluyó componentes sobre habilidades de procesamiento cognitivo de la información emocional, teniendo en cuenta

factores considerados clásicamente pertenecientes al ámbito de la personalidad, definidos como la empatía, flexibilidad o responsabilidad social.

1.1.2 Clima Organizacional

La importancia del papel asumido por los trabajadores en una organización y su forma de experimentar y resaltar su posición, es la base del interés provocado por el campo del clima organizacional. Las personas se unen para formar organizaciones para lograr objetivos comunes, con la finalidad de solucionar algún conflicto potencial, siempre la interacción entre personas y organización es compleja y dinámica.

El Clima organizacional se posiciona en la Teoría General de la Administración; teniendo una aparición junto a una prédica de científicos sociales, considerando la importancia del ambiente el cual influye en la conducta de las personas.

Asimismo, las investigaciones de Elton Mayo, relacionado con el movimiento de las Relaciones Humanas, donde se destaca diversas variables psicológicas que deben tener una atención directa de los gerentes: motivación, satisfacción, frustración y liderazgo, las mismas que no fueron consideradas por la administración científica de Taylor y Fayol (Chiavenato, 2006); este hecho absolvió la trascendencia de factores como la moral y el clima psicológico imperantes en la empresa.

Posteriormente, los postulados humanistas de la escuela del pensamiento administrativo, consideran al Comportamiento o Conductista. Esta es la razón, por la cual surgen las teorías sobre la motivación humana, de Maslow y Herzberg, unidas a dos clasificaciones de estilos de gerencia: Teorías "X" e "Y" de McGregor y los cuatro sistemas de administración de Likert (Chiavenato, 2006). Se debe de considerar, al aplicar una Teoría de los Sistemas a la Administración, esta teoría manifiesta que todas las organizaciones son sistemas

sociales, compuestos por diversos subsistemas teniendo una interacción entre sí y el entorno.

Posteriormente, Edel (2007), manifiesta la importancia de estudiar el campo del clima organizacional, se encuentra basado en todo el sistema de los individuos que integran la organización referidos a su hacer, sentir y pensar; y, por ende, teniendo en cuenta como la organización vive y se desarrolla.

Igualmente, es importante destacar la propuesta por Fernández y Sánchez (1996), quienes manifiestan que los orígenes de preocupación del clima organizacional se sitúan en los inicios de la Psicología Cognitiva, cómo el personal comprende la organización en la cual se desenvuelve, y cómo la información sensorial entrante la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y hacen uso de ella; y al final, la cognición nos conduce a la conducta, analizan la medida de cómo la percepción influye en la realidad.

Al respecto, Likert (1986), indica que una persona reacciona ante cualquier situación, y según la percepción de ésta, relaciona la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Igualmente, se muestra preocupado por el estudio de clima laboral para poder comprobar que cada persona percibe de modo distinto el contexto en el cual se desenvuelve, y dicha percepción incide el comportamiento del individuo en toda organización.

Posteriormente, Brunet, en su investigación científica sobre “El clima de trabajo en las organizaciones” (2011), resalta la polémica respecto a cómo definir el concepto de clima organizacional. En efecto, el clima de una organización es percibido por una persona sin que sea consciente del papel y existe diversos factores que lo integran, considera difícil medir el clima, uno no sabe concretamente si el trabajador lo evalúa en función de sus opiniones personales o tiene en cuenta las características de la organización. La importancia del clima de trabajo en una organización es vital. Con la finalidad de poder percibir qué factores internos afectan directamente el comportamiento de los trabajadores,

siempre se debe de estar evaluando la situación interna de una organización, conocer qué factores influyen en el clima interno de la organización y cómo esto afecta directamente la productividad, los objetivos organizacionales y concretamente tener evaluado constantemente al trabajador, además de tener en cuenta las características de la organización en lo que respecta a su estructura organizativa.

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 Inteligencia emocional

El actual interés por el desarrollo del “ser” como persona, se encuentra referido a las diversas competencias emocionales, afectivas y sociales.

De esto modo, la inteligencia emocional es aplicar la inteligencia emocional para el cambio y el desarrollo humano individual, en todo grupo, institucional y a nivel social amplio.

Mayer y Salovey (1990) definieron Inteligencia Emocional como la capacidad de poder identificar y traducir perfectamente los signos y eventos emocionales personales y de otros, a elaborar y producir procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de modo efectivo y adecuado a metas personales y considerando al ambiente. Según los autores, inteligencia emocional tiene en cuenta la inteligencia intrapersonal y la interpersonal, igualmente sus otras habilidades.

Sternberg (1997) refiere la idea directa de la Inteligencia Emocional como la capacidad de adaptación, asimismo, refiere que ésta se encuentra muy relacionada a la emoción, memoria, la creatividad, el optimismo, la personalidad e igualmente referida a la salud mental.

Gardner (1983) da un aporte al concepto de Inteligencia Emocional, quien indica que es un tipo de “inteligencia personal”, su definición se centra específicamente

al procesar la información afectiva y concluye, que se debe considerar la habilidad para comprender a otras personas y conocer lo que éstas sienten; concluye en que su teoría no solamente resalta el mundo social y las relaciones interpersonales, sino también el mundo introspectivo, involucrando lo afectivo y emocional que ello involucra. Esta descripción de inteligencia personal, Gardner señala que el pensamiento se relaciona con las emociones, pero no involucra el papel que cumple la emoción sobre esas “inteligencias”.

Según **Salovey y Mayer (1990)** se define a la inteligencia emocional como: un subconjunto de la inteligencia social que trata de conocer la capacidad de poder manejar los sentimientos y emociones propias, igualmente la de los otros, relacionar entre ellos, analizar y utilizar esta información, para poder guiar el pensamiento y nuestras acciones en forma positiva y adecuada. Considerando a otros autores, el concepto de inteligencia emocional relaciona conceptos de inteligencia intrapersonal e interpersonal que propone Gardner (1983), otorgando adicionalmente un papel menos cognitivo, pero añadido al componente emocional.

Goleman (1996) en su libro de Inteligencia Emocional, nos presenta la adaptación de modelos existentes y cómo tienen mayor énfasis en cómo la inteligencia no cognitiva aumenta la posibilidad para tener éxito en la vida profesional. Asimismo, según Goleman la inteligencia es una habilidad para motivarse y perseverar frente a frustraciones, manejar los impulsos y dejar de lado las gratificaciones, manejar adecuadamente los estados del humor, en lo posible evitar que las desgracias influyan en la habilidad de pensar, crecer en empatía y ser un buen optimista en la vida. La inteligencia emocional se considera como una de las habilidades para la vida, que debería incluirse en la enseñanza del sistema educativo.

Asimismo, el constructo Inteligencia Emocional se adapta al ámbito organizacional, considera que una determinada organización también se puede considerar como emocionalmente inteligente, debido a que afronta dificultades

teniendo en cuenta sus fortalezas y sus debilidades; analizando su situación, aprovecha el capital disponible, desarrolla nuevas metas y oportunidades, que se relacionen con una estructura funcional, que sea flexible, aprovechando la comunicación interna y externa, con la finalidad de distribuir el poder de forma inteligente, el cual es muy sensible para sus clientes y sus miembros; quienes persiguen una mejora permanente e innovación en bienes y servicios, lo cual busca un clima de confianza y colaboración.

Bar-On (1997) explica que el término “inteligencia emocional y social” se encuentra relacionado a un tipo específico de inteligencia, el cual difiere de la inteligencia cognitiva, considerando al autocontrol emocional. El autor menciona componentes factoriales de la inteligencia emocional que se asemejan a factores de la personalidad, pero se diferencian de ellos por la inteligencia emocional y social que pueden variar a lo largo de la vida.

A saber, Bar-On es pionero en la formulación del constructo Inteligencia Emocional, al cual incluye componentes de habilidades, de procesamiento cognitivo de la información emocional, relacionado a factores considerados clásicamente pertenecientes a la personalidad, como el caso de flexibilidad, empatía o responsabilidad social.

Resumiendo, el concepto de Inteligencia Emocional propuesto por Bar-On es un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y destrezas, que influyen en la habilidad para adaptarse y enfrentar a demandas y presiones del medio externo e interno. En tal sentido, la inteligencia no cognitiva es considerada como factor importante en determinar la habilidad para tener éxito en la vida, que influye directamente al bienestar general y la salud emocional del individuo.

Modelos de inteligencia emocional:

Los teóricos han desarrollado diversos modelos de inteligencia emocional.

Modelos de habilidades. - Según Mayer y Salovey (1990), consideran a la inteligencia emocional como aquella habilidad para poder reconocer significados emocionales, para razonar y resolver los problemas. Este modelo de habilidades se encuentra basado en cuatro etapas de capacidades emocionales, teniendo en cuenta que cada una de ellas se construye como base de las habilidades alcanzadas en la fase anterior:

a) Evaluación y expresión de la emoción del yo

Relacionada a identificar y comprender las emociones en uno mismo, quiere decir, que la persona advierte en su estado de ánimo teniendo en cuenta sus pensamientos, que significa mayor control sobre su vida.

b) Evaluación y reconocimiento de las emociones en los demás

Relacionada a la habilidad de verificar diversas emociones en los demás, que debe estar relacionada con la empatía. Teniendo en cuenta la empatía, esta es vista como la habilidad dentro de un marco de considerar a la inteligencia emocional, teniendo en cuenta a los diversos estudios identifican que se le considera como una característica de la personalidad. Por lo tanto, la empatía tiene la habilidad de considerar nuestra habilidad, con la finalidad de identificar los sentimientos de los demás, igualmente tener una llegada general a todos nuestros sentimientos.

c) Regulación de las emociones de sí mismo y la de los demás

Se relaciona directamente a las emociones en uno mismo, considerar la meta-experiencia del estado de ánimo, se debe de evaluar y actuar para cambiar nuestros estados de ánimos desagradables, pero manteniendo los agradables. Asimismo, considera la habilidad para modificar reacciones afectivas de los

demás, teniendo el ejemplo: la habilidad para tranquilizar las emociones destresantes de las otras personas.

d) Uso de la emoción para facilitar el rendimiento

Se considera dirigir las emociones al servicio de un objetivo común, siendo muy especial para la atención selectiva, automotivación y otros; de acuerdo a Goleman (1996) se considera al autocontrol emocional y demora la gratificación que subyacen al logro humano.

Modelos mixtos.– Son los que convergen con diversas características de personalidad, este modelo se encuentra representados por Bar-On y Goleman. Bar-On, realizó una compleja revisión literatura de temas sobre psicología, para conocer diversas características de personalidad que pudieran relacionarse con el éxito, llegando a la identificación de cinco áreas importantes: Habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. Se basa en todas las áreas de competencias, que intentan explicar cómo un individuo se relaciona con otras personas que le rodean y el medio ambiente, así, la inteligencia emocional y la inteligencia social, se consideran como un grupo de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que directamente inciden o se relacionan con la habilidad general, con la finalidad de adaptarse en forma activa a las presiones y demandas del ambiente.

Bar-On considero dividir las capacidades emocionales en dos tipos principales:

- Las capacidades básicas, se consideran como esenciales para existencia de la inteligencia emocional, que son las siguientes capacidades: autoevaluación, autoconciencia emocional, asertividad, empatía, relaciones sociales, afrontamiento de presiones, control de impulsos, examen de realidad, flexibilidad y solución de problemas.

- Las capacidades facilitadoras, son aquellas consideradas como: optimismo, autorrealización, alegría, independencia emocional y responsabilidad social (Bar-On, 2000). Debemos de indicar que estos elementos en general se encuentran interrelacionados entre sí, por ejemplo, la asertividad depende de la auto seguridad; mientras que solución de problemas depende del optimismo, el afrontamiento de presiones y la flexibilidad.

Considerando los diversos subcomponentes de cada dimensión, de acuerdo a **Ugarriza (2003)** son:

Componente factorial intrapersonal:

Autoconcepto: Esta habilidad considera el respeto y ser consciente de uno mismo, exactamente como uno es, percibir y aceptar lo bueno y malo.

Autoconciencia emocional: Habilidad de conocer los propios sentimientos para identificarlos y saber qué motivo o acción los causó.

Asertividad: Habilidad para expresarse abiertamente y poder considerar la defensa de los derechos personales, pero sin ser agresivo ni pasivo.

Independencia: Habilidad que tiene la finalidad de controlar acciones propias y pensamiento de uno mismo, pero siempre debe consultar a otros con la finalidad de obtener la información necesaria.

Autorrealización: Habilidad desarrollada para alcanzar nuestra potencialidad personal y poder llevar una vida rica y plena, teniendo en cuenta un compromiso definido con objetivos planteados con metas a lo largo de la vida.

Componente factorial interpersonal:

Empatía: habilidad de reconocer emociones de otros, comprenderlas y mostrar interés hacia los demás.

Responsabilidad social: habilidad de mostrarse como un destacado miembro constructivo de un determinado grupo social, respetando las reglas sociales y ser confiable en su entorno.

Relaciones interpersonales: habilidad para poder establecer y mantener relaciones emocionales, caracterizadas especialmente por dar y recibir afecto.

Componente factorial de adaptabilidad:

Prueba de realidad: Esta habilidad se refiere a corresponder entre lo que emocionalmente experimentamos y lo que ocurre objetivamente, significa el buscar una evidencia objetiva para confirmar nuestros sentimientos sin considerar hechos no reales ni dejarnos llevar por ellos.

Flexibilidad: Habilidad que nos ayuda en adecuarnos a las cambiantes condiciones del medio, para lo cual debemos adaptar nuestros comportamientos y pensamientos.

Solución de problemas: Habilidad para poder identificar y definir los diversos problemas, igualmente para generar e implementar soluciones potencialmente efectivas.

Componente factorial de manejo del estrés:

Tolerancia al estrés: Habilidad que se refiere a la capacidad de sufrir eventos estresantes o emociones fuertes sin afectar y enfrentar de forma positiva con el estrés.

Control de impulsos: Habilidad de poder resistir o retardar un impulso, el individuo controla sus emociones para poder conseguir un objetivo posterior o de mayor grado de interés.

Componente factorial de estado de ánimo general:

Optimismo: Habilidad para ver el aspecto más brillante de su vida y tener actitud positiva pese a la adversidad y sentimientos negativos.

Felicidad: Habilidad de disfrutar y sentirse satisfecho con la vida, disfrutar uno mismo de lo conseguido, igualmente divertirse y expresar sentimientos positivos.

Goleman, estructura un modelo definido por cinco grandes áreas:

Entender las emociones, manejar emociones, auto motivación y reconocer las emociones en otros. Por lo tanto, Goleman menciona que las competencias emocionales son rasgos de la personalidad; sin embargo, se les puede considerar como componentes de la inteligencia emocional, especialmente aquellas que involucran la habilidad para relacionarse en forma positiva con los demás.

Cabe mencionar lo referido por Muchinsky (1997), respecto a dos razones principales para definir el análisis de las emociones, que han sido postergadas por la psicología organizacional:

a) Porque en todas las organizaciones, se ha considerado la emoción como una influencia no deseada, que nos desvía del camino de la objetividad, debiendo ser controlada y sublimada.

b) El predominio de explicar de forma cognitiva en psicología, que representa un rechazo al enfoque conductista y considera al ser humano básicamente un procesador de información.

Los modelos antes mencionados, comparten un núcleo común de conceptos básicos. En general, la inteligencia emocional se refiere a las habilidades para reconocer y poder regular las emociones en nosotros mismos y en los otros. Igualmente, los mencionados modelos comparten la base de la insuficiencia del intelecto para poder actuar de manera adecuada sin la inteligencia emocional. Es así que se busca el balance de inteligencia entre la lógica, la emoción y las diversas capacidades personales, emocionales y sociales.

Para la presente investigación, se ha considerado el modelo de Bar-On – Inteligencia No Cognitiva (EQ-i), que se fundamenta en diversas competencias, que intentan explicar cómo un individuo se relaciona con diferentes personas que le rodean y con su medio ambiente.

Inteligencia emocional y entorno laboral

Las personas como las organizaciones, están expuestas a los drásticos cambios que exige su entorno, donde la inseguridad, la competencia, la violencia, la incertidumbre, el dinamismo, tener competitividad y la doble moral, la falta de ética, la corrupción se hacen permanentes; donde los cambios sociales desenfrenados cuestionan los paradigmas imperantes apareciendo nuevos modelos para nuevos modos de vida, estos habitualmente llevan a las personas a considerar esa confusión de neurosis colectiva con serias dificultades psicológicas, emocionales que no le permiten integrarse y responder al medio de forma adecuada. Las personas en sus empresas tienen sus objetivos,

expectativas y metas, buscar cómo y de qué manera llenar ese “vacío y/o carencias personales” a nivel de necesidades, sentimientos propios y de los demás, respetar los límites (FODA) en las personas, ser capaz de impulsar, motivar y persistir frente a las decepciones, controlar los impulsos (emociones), mostrar disponibilidad, capacidad de escucha, asertividad, regulación de actos y reacciones emocionales evitando la interferencia de trastornos psicossomáticos que pudieran disminuir capacidad de raciocinio, lógica en el pensamiento y la comunicación estratégica.

En la actualidad, las organizaciones se encuentran abocadas al estudio del comportamiento organizacional de sus colaboradores, debido que el no conocer los inconvenientes que ocurren en la organización, éstos influyen de manera negativa en poder cumplir eficientemente los objetivos planteados por la alta dirección y en una empresa de producción mejorar la productividad y mantener una calidad adecuada de los productos, para no tener problemas externos que afecten la imagen de la empresa. En la administración de empresas, existe diversos análisis de la situación de la organización, cómo se ve afectada, esto se puede conocer en el análisis FODA, el cual estudia los factores internos (fortalezas y debilidades) y los factores externos (oportunidades y amenazas) que afectan a la organización, y la combinación de estos factores conducen a aplicar estrategias para el cumplimiento de los objetivos, entre los cuales se desarrolla la capacitación permanente del personal, para adecuarlos a las estrategias a considerarse y a las mejoras en la productivas, todo enfocado a cumplir los objetivos planteados por la dirección en la organización.

La aparición de nuevas formas de actuar con criterio racional, prudencia e inteligencia emocional en la organización redundan en la mejora de la eficacia empresarial y el desarrollo institucional, más allá de lo puramente laboral, de las personas que cumplen funciones y actividades en la empresa. Goleman considera, como principales, los siguientes componentes de la inteligencia emocional: a) autoconocimiento emocional o conciencia de uno mismo; b) autocontrol emocional o autorregulación; c) automotivación o iniciativa u

optimismo; d) reconocimiento de emociones ajenas o empatía y, e) relaciones interpersonales o habilidades sociales. Se ha de tomar en cuenta que la inteligencia emocional es transmitida por los padres (costumbres, rituales, actitudes, valores y otros condicionamientos), generalmente en los primeros estadios evolutivos de su vida, de allí que el conocimiento afectivo emocional está directamente relacionado con la madurez general, autonomía y los sistemas de competencia socio personal.

Las organizaciones procuran revertir esta situación, debido a que implica inversión por costos de salud, como resultado, baja la productividad y la calidad en el servicio. El abordar preventivamente, en estos aspectos, resultará el poder contar con trabajadores con mayor capacidad para asumir y reaccionar sobre la base de la inteligencia emocional resultando una mejor relación consigo mismos y con el entorno, enriquece la calidad de vida laboral, facilitando el desarrollo organizacional.

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo el cual tiene en cuenta sentimientos, emociones y autoestima que abarcan habilidades como autoconciencia, control de impulsos, motivación, entusiasmo, empatía, perseverancia, agilidad mental, etc. En ella se debe configurar el carácter como: autodisciplina, compasión o altruismo que resultan imprescindibles para tener una adecuada y creativa adaptación social.

El éxito se consigue al manejar con debida destreza emociones propias y de los demás. Así pues, tener emociones positivas estimulan y apoyan el éxito profesional y personal. Si la persona se encuentra a gusto con la tarea que se lleva a cabo, resultará un placer cumplir con la misma. Experimentaremos satisfacción, confianza y mejora en el rendimiento si los colaboradores de trabajo muestran actitudes positivas, son agradables, empáticos y cooperativos. Al contrario, emociones negativas frenan la conducta cuando hay disgusto producto de relaciones con los colaboradores de trabajo, con el jefe, o al sentir temor o miedo a perder el trabajo, falta de implicancia, desmotivación y no compromiso

con el trabajo, va decreciendo, en consecuencia, la capacidad del trabajador para rendir en forma efectiva.

La relación entre las emociones y el trabajo

Es pertinente ver el aspecto emocional como riesgo psicosocial. Las emociones son una forma de afecto complejo, con una duración más precisa e intensa que una reacción afectiva o estado de ánimo; se refieren generalmente a objetos determinados, y conllevan diversas evaluaciones y conductas características. Suelen estar provocadas por situaciones definidas, y son de carácter multidimensional, pues incluyen dimensiones fisiológicas, motoras, expresivas, cognitivas y conductuales.

Gil Monte (2005) refiere que en una emoción se distingue entre el estado emocional, es decir a los cambios corporales conscientes o inconscientes asociados a la emoción; la experiencia emocional, que alude a la interpretación y evaluación del estado emocional, y requiere que los individuos tomen conciencia de su estado emocional; y la expresión emocional, que es la expresión de los estados emocionales internos.

Zaps (2002) refiere que emocionarse es un proceso interno, de modo que su observación directa es imposible; sólo podemos apreciar sus efectos secundarios en las expresiones faciales o las conductas. Fisher (1998) señaló que las emociones son un proceso de reevaluación, subrayando que no son los hechos en sí los que generan una emoción en las personas, sino la manera de evaluar ese hecho el que da lugar a diferentes emociones. Por esta razón, no todas las personas manifiestan las mismas emociones ante las mismas situaciones. Es necesario aclarar que, en este contexto, el término cliente alude a cualquier persona que interactúa con el trabajador, como por ejemplo niños, pacientes, pasajeros o huéspedes.

Se hace alusión, de este modo, que para que las emociones aparezcan es necesario que haya una estimulación ambiental, es decir, el entorno juega un

papel importante en las emociones que expresa una persona; y por otra parte, que se trata de un proceso interno, principalmente una evaluación de los hechos que genera al final una emoción en la persona. En consecuencia, es de importancia considerar las emociones en el trabajo.

El trabajo es un entorno que produce hechos que el trabajador evalúa, y según la evaluación generada tendrá una respuesta emocional específica y un comportamiento acorde con esa emoción. Igualmente, este proceso no solo se produce en el trabajador, sino que el cliente, según el tipo de trato que recibe, también lo evalúa y tiene un tipo de comportamiento. Esta perspectiva conduce a las emociones en el contexto laboral.

Hochschild (1983), definió el trabajo emocional como la gestión de las propias emociones con el objetivo de crear una expresión facial y corporal observable, hecha a cambio de un salario.

Inteligencia emocional y estrés laboral

Matthews y Zedner (2000) señalan que la inteligencia emocional es un recurso potencial que favorecería un mejor afronte de los eventos estresantes. En tal sentido las personas con alta inteligencia emocional, experimentarían menores niveles de estrés y, por ende, mayores niveles de bienestar emocional y en el caso del estrés ocupacional se espera un mejor rendimiento laboral.

El realizar alguna intervención que incremente satisfacción laboral, es mejorar el clima organizacional o en su lugar que aumente la motivación en el centro de trabajo, lo cual va a tener efectos beneficiosos sobre el estrés. Además, se debe considerar importante que toda intervención debe planificarse e informarse con anterioridad y procurando contar con indicadores de resultados: reducción del absentismo, aumento de indicadores de comunicación, incremento de productividad, disminución de bajas por estrés o depresión, por ejemplo.

1.2.2 Clima Organizacional

Se han realizado esfuerzos, en los últimos años, con la finalidad de poder explicar cómo se considera al clima organizacional e intentar medirlo.

Brunet (2004) en su manera de explicar qué significa, define al clima organizacional, lo analiza basado en tres puntos de vista, que son las siguientes: medida múltiple de los diferentes atributos organizacionales, medida perceptiva de diferentes atributos individuales y medida perceptiva de diversos atributos organizacionales.

Respecto al primer punto que deseamos resaltar, se puede indicar que esta medida considera al clima como un grupo de diversas características que detallan a cualquier organización y la diferencian de otras organizaciones, como por su elaboración de productos, servicios que ofrecen, estructura organizacional y su envergadura económica, debemos tener en cuenta que éstas son en algunos casos estables en el tiempo, los cuales influyen directamente en el comportamiento de los individuos dentro de una organización. Ciertamente esta definición se apoya sobre bases criticables, teniendo en cuenta el estudio sobre la relación existente entre el tamaño de la organización con el rendimiento que sus empleados desarrollan, se debe de analizar la tasa de rotación, cómo afecta el ausentismo e igualmente los accidentes laborales, dejando que se debe de interpretar cómo cada individuo realiza su labor en el centro laboral, considerada como causa relacionada de su comportamiento.

Debemos de tener en cuenta que la percepción de los atributos individuales, llega a definir el clima como los elementos individuales asociados a determinados valores, necesidades y el tipo de grado de satisfacción que el trabajador puede obtener, se llega a la conclusión, que un empleado percibe al clima organizacional de acuerdo a las necesidades que una organización puede satisfacerle.

Estos atributos organizacionales al ser medidos, se relacionan con el clima organizacional, como un grupo de diversas características que son percibidas de cualquier tipo de organización y/o en sus áreas, que pueden ser deducidas, según como la organización y/o sus áreas actúan con sus trabajadores. La presente medida viene siendo la definición más utilizada entre los investigadores, debido a que les permite medir más fácilmente el clima.

Brunet menciona que clima organizacional tiene diversas características, entre las cuales resaltan las siguientes:

- El clima, se refiere a las diversas características del medio ambiente en la organización en donde se desempeñan sus miembros, considerando que se consideran factores externos o internos.
- Las características son directa o indirectamente percibidas por los individuos que laboran en ese medio ambiente y esto determina el clima organizacional, debido a que cada miembro tiene una percepción diferente del medio en que se desenvuelve.
- Clima organizacional igualmente se le menciona como un cambio temporal que pueden inducir actitudes en las personas, estas pueden ser atribuirse a diferentes razones: cierre anual, cumplir plan de ventas mensuales, auditoria de inventarios a final del año, reducción de personal por disminuir las ventas, incremento salarios, etc.
- Estas características resaltadas en una organización a veces son permanentes en el tiempo, existe una situación muy diferente en todas las organizaciones e igualmente en las áreas o secciones de trabajo en una misma; especialmente que sus trabajos pueden variar en aptitudes, teniendo en cuenta que el clima laboral puede seguir siendo el mismo.

- El clima en relación a las características organizacionales y los individuos que la constituyen, tienden a formar un sistema totalmente independiente y se le considera altamente dinámico.
- El clima tiene un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- El clima se define a la configuración particular que ocurren en diversas variables situacionales.
- El clima igualmente se determina en mayor frecuencia por sus características, conductas, aptitudes, expectativas de otras personas, y las realidades sociológicas y culturales que se involucran en la organización.
- El clima es un fenómeno exterior a cualquier individuo quien, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- El clima es un fenómeno distinto a la tarea, se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.

En tal sentido, Brunet **(2004)**, indica que el clima organizacional nos indica valores, actitudes y creencias, las cuales se transforman en elementos del clima. Posteriormente, se detallan principales razones de importancia para analizar y diagnosticar el clima de una organización:

- Permite evaluar las diversas fuentes en un conflicto, estrés o insatisfacción que afectan al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Permite comprender los cambios que mencione el investigador, que elementos específicos sobre los cuales debemos direccionar las intervenciones.
- Permite hacer seguimiento en el desarrollo de las diversas organizaciones y prever cuales pueden ser los problemas que puedan surgir.

Palma (2004), menciona que el clima organizacional se percibe en los aspectos relacionados al ambiente laboral, es un diagnóstico que direcciona acciones preventivas y correctivas adecuadas para mejorar y/o fortalecer los procesos y resultados organizacionales. Es importante indicar que la psicología organizacional es considerada una especialidad que atiende los requerimientos de las empresas de servicio, producción y comercial en nuestro país con orientaciones que procuran favorecer el funcionamiento psicológico en los trabajadores.

La variable clima organizacional se mide en la presente investigación, utilizando la Escala de Opiniones CL-SPC de Palma que tiene 50 ítems. Este instrumento analiza el nivel de percepción global del ambiente laboral y específico, relacionado con la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. La variable clima organizacional se encuentra definida operacionalmente como la percepción del trabajador relacionado a su ambiente laboral y debe considerar aspectos relacionados como realización personal, tarea asignada, supervisión sobre su trabajo, acceso a información relacionada con su trabajo y relacionada con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Debemos tener en cuenta 5 factores que evalúan la herramienta son:

- I. Autorrealización: Consideración del trabajador respecto a sus posibilidades del desarrollo personal y profesional relacionado a la tarea y con perspectiva de futuro, en su medio laboral.
- II. Involucramiento laboral: Cuando se identifica el trabajador con los valores de la organización, compromiso con cumplir en el desarrollo de la organización.
- III. Supervisión: Apremiar el funcionamiento y significación de superiores en supervisión en la actividad laboral, teniendo en cuenta la relación de apoyo y orientación para desarrollo de las tareas diarias que forman parte del desempeño.

- IV. Comunicación: Como percibir el grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de toda la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización en la atención a usuarios y/o clientes.
- V. Condiciones laborales: Reconocer que la institución provee todos los elementos materiales, económicos y/o psicosociales.

Goncalves (2002) define el clima organizacional como el fenómeno interviniente entre los diversos factores en el sistema organizacional y qué tendencias motivacionales se relacionan al comportamiento que tiene incidencia sobre la organización.

Chiavenato (2000) define que el clima organizacional se encuentra directamente relacionado con la motivación de los diferentes miembros en la organización. Si se tiene una motivación alta, se manifiesta que, el clima organizacional tiende a ser alto, existe relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes. Al contrario, al ser baja, derivado por frustración o por barreras contra la satisfacción de necesidades individuales, lo cual conlleva que el clima organizacional tender a bajar. Un clima organizacional bajo se encuentra relacionada por estados de desinterés, apatía, insatisfacción y depresión; se tiene en cuenta que se puede transformar en incomodidad, agresividad e insubordinación.

Gonzáles y Piero (1999) lo definen al clima organizacional como las percepciones compartidas por los diferentes miembros en una organización relacionados al trabajo, ambiente físico, relaciones interpersonales ubicadas en el entorno del trabajador y diversas regulaciones formales que afectan en el trabajo. Se consideran las siguientes características:

- Tiene cierto tiempo de permanencia.
- Fuerte impacto que incide en el comportamiento de los miembros.
- Incide en el grado de compromiso e identificación de los miembros.

- Afectado por factores estructurales, como políticas, estilo de dirección, modalidades de contrato, etc. Estas variables, pueden ser afectadas por el clima organizacional.
- Ausentismo y alta rotación de trabajadores, incide directamente al clima organizacional y lo desfavorable.
- Cambiar el clima organizacional es posible, todo depende del compromiso para cumplir los cambios de las diversas variables, con la finalidad de tener un cambio duradero.

Likert, (citado por BRUNET, 1999). La teoría de Clima Organizacional, establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

1. Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
2. Variables intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.
3. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como la productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales, éstos son:

1. CLIMA DE TIPO AUTORITARIO.
 - 1.1. Sistema I. Autoritario Explotador
 - 1.2. Sistema II. Autoritarismo Paternalista.

2. CLIMA DE TIPO PARTICIPATIVO
 - 2.1 Sistema III. Consultivo.
 - 2.2 Sistema IV. Participación en Grupo.

El Clima Autoritario:

Sistema I: Autoritario Explotador, se caracteriza debido que la dirección no tiene confianza en su personal, el clima percibido es de temor, interacción entre superiores y subordinados es prácticamente nula y las decisiones solamente las toman los jefes.

El Sistema II: Autoritario Paternalista, caracterizado por la confianza entre dirección y sus subordinados, se trabaja con medidas de recompensas y castigos como alta motivación para a sus trabajadores, supervisores tienen diversos mecanismos de control. La dirección aprovecha las necesidades sociales de los empleados para la mejora del clima, pero se da impresión que el lugar de trabajo es un ambiente estable y estructurado.

El Clima Participativo:

Sistema III: Consultivo, se identifica por la confianza de los superiores en sus subordinados, los empleados pueden tomar decisiones específicas, la idea es satisfacer necesidades de estima, se produce interacción entre ambas partes, existe la delegación. Esta situación es definida por el dinamismo, enfocada a una administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

El sistema IV: Grupo participativo, se considera plena confianza a los subordinados por parte de la dirección, se considera que la toma de decisiones persigue la integración a todos los niveles, comunicación fluye de forma vertical – horizontal – ascendente – descendente. Se considera que la motivación es la participación, se trabaja en dirección a objetivos claros por rendimiento y relaciones de trabajo (supervisor _ supervisado) tiene fuerte apego a la amistad y tener responsabilidades compartidas. La ventaja de este sistema es el trabajo en equipo, identificada como el camino para alcanzar objetivos a través de la participación estratégica.

Los sistemas I y II se refieren a un clima cerrado, existe una estructura rígida lo cual desfavorece el clima; igualmente los sistemas III y IV corresponden a un clima más abierto con una estructura flexible, generando un clima favorable en la organización.

Lewin, Kurt. (Citado por Chiavenato, (1995)). Se relaciona con teoría del Campo de Comprensión del Comportamiento Humano, la cual depende de dos suposiciones:

- 1.- Comportamiento humano se relaciona con totalidad de hechos que lo rodean.
- 2.- Los hechos coexistentes tienen carácter relacionado a un campo dinámico, al que se le llama campo psicológico, cada parte depende de existir una interrelación dinámica con los demás.

Ese campo psicológico es el ambiente vital que comprende la persona y su ambiente psicológico. El ambiente psicológico o de comportamiento es lo que la persona percibe e interpreta del ambiente externo, pero, más allá de eso, es el ambiente relacionado con sus necesidades actuales. Los objetos, las personas o las situaciones pueden adquirir valencias en el ambiente psicológico y determinar un campo dinámico de fuerzas psicológicas. La valencia es positiva cuando puede o pretende satisfacer las necesidades del individuo, y es negativa

cuando puede o pretende causar algún daño o perjuicio. Los objetos, las personas o las situaciones cargadas de valencia positiva tienden a atraer al individuo, en tanto que los de valencia negativa tienden a causarle repulsión y alejamiento. La atracción es un vector que se dirige hacia el objeto, hacia la persona o hacia la situación, en tanto que la repulsión es una fuerza o vector que impulsa a alejarse, intentando escapar del objeto, de la persona o de la situación. Un vector tiende siempre a producir un movimiento en cualquier dirección. Cuando dos o más vectores actúan al mismo tiempo sobre una persona, el movimiento es una resultante (o momento) de fuerzas. En algunas oportunidades, el movimiento producido por los vectores puede ser detenido por una “*barrera*” (impedimento u obstáculo). En general, el movimiento puede ser de acercamiento o de alejamiento.

El modelo de comportamiento humano, según la teoría de campo, puede representarse esquemáticamente mediante la ecuación. $C = F (P.M.)$ en que el comportamiento C es resultado o función (F) de la interacción entre la persona (P) y su ambiente (M). La persona (P) ésta determinada por las características adquiridas mediante el aprendizaje realizado a través del contacto con el ambiente.

Para Lewin el comportamiento del trabajador no depende solo de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo.

Dessler (1993) define el término como “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo”.

Álvarez (1992), mencionando a Forehand y Gilmer (1964), manifiesta que el ambiente interno o medio percibido, lo denomina como el “clima organizacional”. El cual se relaciona con las características en un ambiente de trabajo, ya sea

personalidad de la organización, identifica como los miembros la conocen y que afecta el subsecuente comportamiento.

De este modo la organización mediante el desarrollo de cultura organizacional, conlleva a una internacionalización de sus miembros que origina la sensación de bienestar o malestar, agrado o desagrado, acuerdo o desacuerdo lo denominado clima laboral u organizacional.

Cada trabajador percibe el clima laboral en forma diferente. Psicológicamente, se menciona que la percepción es lo que mayor incide en la conducta humana; esto es, frente a una situación que se percibe se actúa de una manera que se evidencia con los conocimientos y prejuicios, de este modo los empleados interactúan con la organización para modificar el trabajo rutinario; lo que conlleva, a que los miembros no solo sean receptores sino generadores de éste.

Esta percepción en ocasiones se encuentra supeditada a prejuicios o ideaciones producidas debido a escasos o pésimos niveles de comunicación en la organización, y en algunos casos puede obedecer según nivel de instrucción o a la menor capacidad para el análisis de la situación, hecho que resulta en un perjuicio.

El clima organizacional es una construcción biunívoca “lo que hago o dejo de hacer afecta a la otra parte positiva o negativamente lo que provoca una reacción que también puede ser negativa o positiva”, o indiferente en ciertos casos.

Pritchard y Karasick (1973), se esforzaron por analizar el clima organizacional de acuerdo a once (11) dimensiones consideradas independientes, descriptivas y relacionadas a la teoría perceptual del clima organizacional, que se detallan a continuación:

- 1) **Autonomía:** grado de libertad que el individuo considera en tomar decisiones y que busca solucionar los problemas.

- 2) **Conflicto y cooperación:** referida a la colaboración observada entre empleados, durante el ejercicio de su trabajo, apoyo de materiales y humanos, que su organización les brinda.
- 3) **Relaciones sociales:** referido a la atmósfera social y amistad que se puede observar en la organización.
- 4) **Estructura:** cubre las directrices, consignas y diversas políticas una organización emite y que afectan directamente el cumplimiento de una tarea.
- 5) **Remuneración:** tema que vincula la remuneración a los trabajadores (los salarios, beneficios sociales, etc.).
- 6) **Rendimiento:** referido a como se relaciona la remuneración y el trabajo bien hecho, según las habilidades del ejecutante.
- 7) **Motivación:** apoyada en aspectos motivacionales que define la organización a sus trabajadores.
- 8) **Estatus:** referido a diferencias jerárquicas (supervisores-subordinados) y a la importancia que les da la organización.
- 9) **Flexibilidad e innovación:** voluntad de una organización en desarrollar nuevas cosas y cambiar la forma de hacerlas.
- 10) **Centralización de la toma de decisiones:** es el análisis como la empresa delega el proceso de toma de decisiones entre el mayor nivel jerárquico.
- 11) **Apoyo:** tipo de apoyo que la alta dirección ofrece a sus trabajadores que enfrentan problemas relacionados o no con el trabajo.

El clima de una organización es complejo, intervienen múltiples variables que enumeramos: Contexto social, condiciones físicas, estructura organizacional, sus valores y normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura formal que ha emergido en la organización, los grupos formales e informales que subsisten, la cultura organizacional, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí, etc. Estas variables deben ser consideradas desde una perspectiva globalizante, que se traduce en las percepciones que tienen los miembros de la organización, así como del significado que para ellos tiene el trabajar en las condiciones que la organización les ofrece.

Litwin y Stringer (1968) primeros autores en dar un concepto al clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Ambos buscan explicar los importantes aspectos de la conducta de los colaboradores en las organizaciones utilizando conceptos como motivación y clima, se plantearon los siguientes objetivos:

- a). Estudiar la relación entre estilo de liderazgo y clima organizacional.
- b). Estudiar efectos del clima organizacional sobre la motivación individual, analizados a través del análisis del pensamiento imaginativo.
- c). Determinar efectos del clima organizacional considerando las variables como: satisfacción personal y desempeño organizacional.

En 1978 los mismos investigadores plantean un modelo operativo de 9 dimensiones en que determinan en forma dinámica, cómo se forman y en función de que otras variables se encuentran: El ambiente laboral percibido depende de un Sistema Organizacional – Cultural que está compuesto por variables como la Tecnología, Estructura Organizacional, Estructura Social, Liderazgo, Prácticas de la Administración, Procesos de Decisión y Necesidades de los Miembros.

El Clima Organizacional en sentido de sus componentes representa un filtro por donde trascienden las organizaciones hacia las personas, motivaciones y diversas conductas, por lo tanto, se debe detallar que las motivaciones expresadas son de carácter individual, no así las respectivas conductas que se gestan de manera individual pero se manifiestan de forma retroalimentada en el colectivo o en los grupos de la organización, formando la cultura organizacional o la llamada personalidad de la entidad.

Estos mismos investigadores afirman que el Clima Organizacional tiene los siguientes componentes:

1. ESTRUCTURA

Esta escala representa la percepción de los miembros de una organización, que opinan sobre reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a las cuales se enfrentan durante su desempeño laboral. Su resultado puede ser positivo o negativo, su resultado será según la medida que la organización hace énfasis en la burocracia, referido al ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

2. RESPONSABILIDAD

Percepción de los miembros de la organización sobre su autonomía en la toma de decisiones con respecto al desarrollo del trabajo. Relacionado respecto a la supervisión que reciben si es de tipo general y no estrecha, corresponde al sentimiento del jefe y saber con certeza, ¿Cuál es su trabajo? y ¿Cuál es su función en la organización?

3. RECOMPENSA

Percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.

4. DESAFÍO

Respecto a las metas o riesgos que los integrantes de una organización deben de cumplir en los cuales se involucra el desempeño de su labor. Igualmente, cuando la organización promueve aceptar ciertos riesgos calculados con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos, estos desafíos ayudan a mantener un clima competitivo, muy necesario en toda organización.

5. RELACIONES

Percepciones de todos los miembros de una organización, acerca del tipo de ambiente de trabajo grato y con relaciones sociales adecuadas entre los pares como son entre jefes y subordinados, las relaciones indicadas suelen suceder dentro y fuera de la organización, lo que indica que existe dos grupos jerárquicos dentro de toda organización.

6. COOPERACIÓN

Cuando entre los miembros de una organización se tiene la existencia de una cooperación entre los directivos y otros empleados del grupo. Se tiene una relación de apoyo mutuo, en ambos sentidos, tanto en forma vertical, como horizontal.

7. ESTÁNDARES

Esta dimensión nos indica como los diversos miembros en una organización, perciben los estándares que se ha definido para la productividad en una organización.

8. CONFLICTO

El importante tener en cuenta las conversaciones entre jefes y colaboradores con la finalidad de escuchar las diferentes opiniones; para que los diversos inconvenientes o problemas se puedan conocer y afrontarse para su solución.

9 IDENTIDAD

Es considerado como el sentimiento de mayor incidencia en una organización, el trabajador se identifica y se considera un miembro valioso, se relaciona con el

equipo de trabajo y ocasiona un espíritu de confianza y compromiso hacia la organización.

Concluyen y definen, que el clima viene hacer un grupo de sucesos que ocurren en la empresa, los cuales son medidos, percibidos directa o indirectamente por los trabajadores que laboran en dicho entorno e inciden en el comportamiento y motivación de cada trabajador.

Otras teorías o enfoques del Clima Organizacional

Taylor, F. W., Town, H. R., y Fayol, H. (siglo XX), reconocen que el surgimiento de la Administración Moderna Científica, cambiada como una Administración Tradicional o Científica, se desarrolló en la observación de diversos hechos en la producción, investigación y análisis de la operación en cualquier taller. Es importante señalar a través de técnicas específicas como: estudiar los tiempos y movimientos en una línea de producción, planear y controlar la producción, distribuir equipos en planta de producción, incentivar salarios, administrar eficientemente al personal e ingeniería humana, además de todas las diversas operaciones que se centran en la teoría de la administración. Teniendo en cuenta los detalles de los diversos conceptos administrativos, que sirvan a los administradores y tienen la finalidad de mejorar los procesos para ser más eficientes los diversos flujos productivos.

Mayo, G. E. (1880-1949) explica en su Teoría sobre Relaciones Humanas que el principal efecto era estudiar y analizar en el trabajador, qué efectos psicológicos pueden producir efectos positivos o negativos en las condiciones físicas del trabajo, en relación con la producción. Mayo realiza un experimento en la empresa Western Electric Company en su sede de Hawthorne en Illinois (USA), donde se demostró que no existe cooperación y solidaridad en el equipo de trabajo; además considerar la gran oportunidad de ser considerado en los diversos proyectos, ser escuchado, ser considerado en igualdad por sus superiores, es muy difícil poder llegar a cumplir los objetivos planteados por la

organización. Por eso es importante integrar los equipos de trabajo y desarrollar una muy buena relación interpersonal entre ellos.

Debemos de considerar que las diversas reacciones negativas de los trabajadores frente a la Teoría de Taylor y los resultados negativos en su aplicación, igualmente como los principios de la selección científica aplicada a los trabajadores, conducen al desarrollo de la Psicología Industrial.

Este es el inicio de la Escuela del Comportamiento Humano, también conocida como Escuela de Relaciones Humanas, ésta da una mayor importancia al hombre, dando prioridad a su conducta como una acción administrativa. Todas estas teorías surgieron como parte de las investigaciones realizada por Elton Mayo en HAWTHORNE, efectuada a mediados de los años 20, donde estudió y analizó los diversos efectos de las condiciones ambientales y psicológicas, todas relacionadas y direccionadas hacia la productividad del trabajador.

Estas investigaciones generaron conclusiones que se consideran sorprendentes y son las siguientes: Aspectos afectivos y sociales, como reconocer el cumplimiento y esfuerzo, tener reuniones con la gerencia y ser escuchados, integrar un equipo de trabajo, etc. Por otra parte, se refieren a la productividad no solo como una relación con incentivos sino igualmente con relaciones de trabajo.

El enfoque considera un concepto más humano de la administración en una organización. Se considera un término del “hombre máquina” en ingeniería, este es reemplazado por el hombre que debe recibir trato de justicia y dignidad.

Todo lo anteriormente detallado, contribuye a la administración a preocuparse en fundamentalmente en los aspectos éticos e ideológicos, se enfoca en dar un respeto hacia la dignidad del trabajador. Se demuestra un énfasis de mejorar las relaciones humanas teniendo en cuenta la aplicación científica, es decir de la conducta administrativa, considera la ciencia de la Psicología. Considera el

objetivo primordial en comprender y mejorar los resultados del trabajador, mediante la satisfacción de sus diversas necesidades y del equipo de trabajo, considerando los diversos estudios de participación, motivación, trabajo en equipo, etc.

Todas las diversas desventajas, de esta corriente se encuentra en el Idealismo con respecto a las relaciones humanas, debido a que la impopularidad es un hecho que ocurren en toda empresa, esto es debido a que en muchas ocasiones se descuida el aspecto técnico en la empresa y sobresale un paternalismo exagerado que ocasiona resultados productivos muy deficientes.

Barnard (1938) (citado por Pupo Guisado, 2011)) considera que la Teoría del hombre social nos indica que todas las organizaciones se encuentran compuestas de personas que siempre tienen relaciones sociales que interactúan entre ellos. Se debe tener en cuenta que la principal función de los administradores es comunicar y estimular a sus subordinados, con la finalidad de lograr niveles de resultados por los esfuerzos realizados. De acuerdo a Barnard, él entendía que parte del éxito en una organización depende de la mejor obtención de cooperación del personal. Barnard también indicaba que el éxito depende del buen mantenimiento de las relaciones entre la gente y las diversas instituciones externas, con las cuales se interactúa en forma constante en este caso los proveedores. Importante tener en cuenta que la dependencia de cualquier organización son los inversionistas, clientes, proveedores y otras entidades externas, para lo cual Barnard considera la idea que la responsabilidad de los administradores es estudiar y examinar el ambiente interno de la organización, con la finalidad de mantener el equilibrio interno en la empresa.

Según Mary Parker Follet y Chester Barnard analizan que en el estudio del clima organizacional, no solamente se deben de considerar los factores internos de la organización, es necesario considerar todos aquellos que involucran a una organización en su ambiente externo, debido a que debe lograrse una

interrelación con los clientes externos para mejorar su equilibrio, lo que permitirá un clima organizacional favorable y adecuado.

La Teoría de las Decisiones de Simon (1955, citado por Méndez, 2006), definen que una organización es considerada como aquel sistema de toma de decisiones, donde el individuo directamente en forma consciente y racional. Este es el motivo por lo que una organización se encuentra compuesta por decisiones y acciones, que se encuentran orientadas en buscar la solución de los diversos problemas, considerando que el estudio de los diversos procesos en una organización, se encuentran relacionados en elegir las mejores alternativas de acción en beneficio de la empresa.

Todas las diversas definiciones planteadas por Barnard, Roetlisberger, Simon y otros señalan, que se deben de considerar elementos conceptuales de toda organización, donde el trabajador cumple un papel importante. Se debe destacar lo siguiente al considerar el clima organizacional:

- Considerar un proceso adecuado de interacción social.
- Cooperación del proceso social de tipo asociativo.
- Búsqueda y desarrollo de objetivos individuales por el hombre.
- Proceso de decisiones para el cumplimiento de los diversos objetivos organizacionales.

Los elementos considerados, unidos a conceptos enmarcados en la sociología, permiten definir a una organización como la estructura social de carácter permanente compuesta por individuos con un proceso de integración y por “recursos” (tecnológicos, planta física, materia prima, equipos y maquinaria, así como recursos de capital), creada deliberadamente para alcanzar objetivos específicos, para lograr el cumplimiento de metas organizacionales como buscar la satisfacción de necesidades para sus miembros. Los miembros ocupan posiciones según la estructura jerárquica y desempeñan funciones relacionadas con su cargo; comparten normas y valores definidos por la organización, sirve para regular sus relaciones, participan y ejecutan acciones de acuerdo al proceso

de decisiones. Toda organización debe ser dinámica, pues genera riqueza y actúa según marco de la responsabilidad social.

El concepto anterior permite identificar cada componente, así:

- Estructura social.- Es la disposición y relaciones recíprocas entre los componentes de la organización, donde las personas que forman grupos de interés (accionistas, empleados, clientes, proveedores, administradores) interactúan según su capacidad de desarrollar roles los unos con los otros.
- Carácter permanente.- La permanencia del proceso interactivo social señala la continuidad de las formas de asociación humana que caracterizan a los grupos sociales. Toda organización tiene permanencia indeterminada en el tiempo de funcionamiento, de allí su carácter relativo.
- Creada deliberadamente con propósito de alcanzar objetivos específicos.
 - La organización espera alcanzar resultados que expresan los niveles determinados de eficiencia, eficacia y personas que conforman grupos de interés, para satisfacción de sus necesidades.
- Tiene una estructura.- Las personas establecen relaciones de autoridad, liderazgo y /o subordinación; desarrollan trabajo según la especialización (cargos y funciones), la normalización (formalización, organigrama, procesos, procedimientos), coordinación de actividades, centralización y/o descentralización para la toma de decisiones; además, está influenciada por tecnología, estrategia y entorno.
- Compartan una cultura.- Es la conciencia colectiva que se revela que un sistema de significados, deben ser compartidos por las personas de una organización y manifestada en comportamientos estandarizados y aceptados. La organización produce un claro conjunto de rasgos inmateriales (comportamientos) orientados por el concepto que el líder tiene sobre el hombre, la estructura, el sistema cultural (normas, mitos, ritos, valores, historias, creencias, etc.) y clima organizacional. Tales

comportamientos son aprendidos por tradición teniendo en cuenta el proceso de interacción social.

- Cumplen normas y reglamentos. - Son elementos formales, los cuales se orientan al cumplimiento de un individuo en toda organización. Los comportamientos no escritos, transmitidos oralmente y por tradición, se definen como aquellos que se imponen al individuo que los cumple por la presión que puede recibir de los compañeros de trabajo. Comportamientos exigidos y enseñados, como mantener la disciplina: no comer en oficina, no poner papeles en las paredes, ser fiel a la organización, ser original y sincero, innovar y mostrar resultados a corto plazo, presentar ideas concretas a la presidencia, etcétera, se explican cómo algunos ejemplos de “enseñanza” que puede darse a la persona que ingresa a la organización y debe cumplir para poder ser exitoso. Lo anterior indica la existencia de comportamientos propios en una cultura organizacional que el trabajador debe aceptar.
- Las personas participan y ejecutan acciones como resultados de unos procesos de decisiones. - Algunos autores consideran a la organización “como el sistema de decisiones donde el individuo participa racional y conscientemente escogiendo y decidiendo entre alternativas más o menos racionales que les son presentadas según su personalidad, sus motivaciones y actitudes” (Chiavenato, 1999, p. 595). Esta situación señala las posibilidades del individuo de participar activamente en definir un proceso de decisiones del cual puede definir los resultados futuros en la organización. Se puede afirmar que la organización sustenta su dinámica en ese proceso permanente de decisiones donde el hombre es el protagonista.
- Es dinámica.- Está en permanente proceso de cambio. Cavila señala: “las organizaciones son totalmente dinámicas, crecen, cambian, se reproducen, son conflictivas, se determinan como los sistemas abiertos que disponen de una estructura interna estratificada con poder y control” (1975).

- Generan riqueza.- Importante evaluar cómo la organización por su carácter social, aporta al bienestar y desarrollo en la sociedad.

La Teoría sobre Factores de la Motivación de Herzberg depende de dos factores:

a) Factores higiénicos. Son aquellas condiciones que se involucran al individuo cuando trabaja; se consideran las condiciones físicas y ambientales en el trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de empresa, tipo de supervisión recibida, clima de relaciones efectivas entre personal gerencial y los empleados, reglamentos internos, oportunidades existentes, etc. Todas estas condiciones se relacionan con la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las organizaciones utilizan normalmente para incidir una motivación hacia sus empleados. Adicionalmente, los factores higiénicos tienen una capacidad muy limitada para poder influir en el comportamiento de los trabajadores. Estos factores a llegar a niveles óptimos, solamente evitan la insatisfacción en el individuo, debido a que su influencia en el comportamiento no puede incrementar la satisfacción en una manera sustancial y duradera. Al ser precarios, estos generan insatisfacción y son considerados como factores de insatisfacción que incluyen los siguientes factores:

- Diversas condiciones en el trabajo y su comodidad.
- Elaborar Políticas adecuadas para la administración de la empresa.
- Desarrollar relaciones con el supervisor.
- Competencia profesional y calificada del supervisor.
- Remuneraciones.
- Posición en el cargo.
- Relaciones con colegas.

Estos factores constituyen el contexto del cargo.

b) Factores motivacionales. Relacionados directamente con el cargo, las tareas a efectuar y las asignaciones relacionados con el cargo; éstas desarrollan un efecto de satisfacción duradera e influyen en la productividad por encima de niveles normales. Motivación, es un término en el cual se concentran los sentimientos de crecimiento, realización y el reconocimiento profesional, los mismos se manifiestan al momento de ejecutar las tareas y diversas actividades. Si se tienen en cuenta factores motivacionales de alto valor, estos incrementan la satisfacción de modo sustancial, caso contrario, cuando son de bajo valor estos provocan pérdida de satisfacción, estos son denominados factores de satisfacción.

Constituyen el contenido del cargo en sí e incluyen:

- Delegar responsabilidad.
- Accionar libremente para decidir cómo efectuar un trabajo.
- Ascenso laboral
- Plena utilización de sus habilidades personales.
- Formular objetivos y evaluarlos.
- Simplificar puesto del cargo.
- Crecimiento del cargo (horizontal o verticalmente).

En resumen, esta teoría de los factores nos indica que:

1. La satisfacción en un cargo es contenido de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo que se desempeña: estos son denominados los factores motivadores.
2. La insatisfacción al desempeñar un cargo se encuentra relacionada al ambiente, supervisión de los colegas y el contexto general: éstos son los llamados factores higiénicos.

Herzberg concluye en su teoría, que aquellos factores directamente considerados responsables de la satisfacción profesional se encuentran

desligados y son diferentes a aquellos factores responsables de la insatisfacción profesional: Lo considerado contrario a una satisfacción profesional no se relaciona a la insatisfacción laboral, es no tener ninguna relación a la satisfacción profesional; igual manera, opuesto a la insatisfacción profesional es el no tener una insatisfacción profesional y no la satisfacción.

Herzberg propone el mejorar las tareas, con la finalidad de lograr una mayor motivación en el cargo, esta consiste en aumentar responsabilidad, objetivos y el desafío a cumplir las tareas en el cargo que se desempeña.

Estos enfoques planteados por Herzberg y de Maslow se relacionan al permitir que una configuración más amplia y rica benefician la motivación del comportamiento humano. Sin embargo, éstas siempre presentan diferencias.

Considerando la Teoría de Madurez – inmadurez, diferentes científicos sobre el estudio de la conducta, han considerado interesante los efectos del clima organizacional en la personalidad humana. Entre quienes han dedicado considerable atención a este problema está Chris Argyris, C. (1960), sostiene que toda organización realiza demandas a sus miembros individuales que son incongruentes con las necesidades del individuo y su orientación general hacia su vida, esencialmente llegar a tener mayor madurez. También favorece a un enfoque más clínico, más diagnóstico y quizá más anecdótico que la mayoría de teorías. Concretamente, se sugiere considerar dos aspectos básicos: organización formal y ser humano, determinar qué se sabe y luego predecir qué efectos las interacciona.

Drucker (1909-2005) comenta en la Teoría Neoclásica, denominada como escuela operacional, o proceso administrativo, de acuerdo a la necesidad de utilizar varios conceptos válidos y relevantes de la teoría clásica, y actualmente es utilizada en las diversas organizaciones a nivel mundial.

Esta teoría inició a fines de los 50 y comienzos de los 60; es la modernización de la teoría clásica, donde los neoclásicos afirman que tener una división de trabajo origina una interdependencia funcional entre las diferentes actividades laborales, de modo que el sujeto encuentra muy poco significado en éstas. La principal contribución de la teoría neoclásica fue revelar que los principios de la teoría clásica no eran tan simples ni tan universalmente aplicables como se había formulado inicialmente.

Katz y Kahn, (1978). La Teoría General de Sistemas, la cual marca un antes y un después en las teorías sobre las organizaciones al pasar de concebirlas como sistemas abiertos y, enfatizar la mutua y estrecha relación existente entre la organización y su entorno o ambiente, pero no sólo referido al ambiente externo sino también a las interdependencias internas. Esta teoría exactamente nos llega a demostrar, que se debe estudiar todos los factores que inciden en una organización, tanto interna como externa, las cuales pueden afectar la colaboración y compromiso de los colaboradores hacia su organización.

Talcott Parsons (1966). Teorías de Sistemas.- Propuso la teoría donde las organizaciones serían un subsistema en la sociedad y comparaba las relaciones complejas institucionales de las organizaciones con la sociedad. Se permite tener en cuenta integrar la personalidad, sistema social organizacional y niveles culturales.

Esta teoría puede desarrollarse a través de roles, status y expectativas, las cuales consideran orientaciones hacia la personalidad e igualmente a las orientaciones normativas, asimismo, se debe tener en consideración que las diversas organizaciones deben de establecer su estructura organizacional, determinar las funciones y roles en la organización, con la finalidad de poder detallar claramente qué fenómenos ocurren en una organización y deben ser estudiados, para poder analizarlos y definir procesos adecuados para la mejora.

En conclusión, el tema de clima organizacional se origina cuando las organizaciones observan que existen fenómenos sociales que se desarrollan en las organizaciones, teniendo en cuenta una perspectiva holística, que sea simple para poder servir de orientación a desarrollos prácticos en las organizaciones, para el inicio del Desarrollo Organizacional.

Satisfacción, rendimiento y clima organizacional

Tanto la satisfacción como el rendimiento del trabajador se ven afectados por el clima organizacional donde labora. Así, Larouche y Delorme (1972) señalan que la satisfacción laboral es una consecuencia afectiva del trabajador, resulta de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas: necesidades humanas y las estimulaciones del empleo. Si los factores de una organización facilitan o logran la satisfacción de las necesidades del trabajador, éste se sentirá a gusto. Se comprueba, que el clima laboral donde se desenvuelve una persona le permite autorrealizarse, desarrollarse y, además, implicarse con su puesto de trabajo y con la organización, aspectos que redundarán en un mayor rendimiento.

1.3 MARCO CONCEPTUAL

1 Centro de Acogida Residencial

Es el espacio físico donde se desarrolla la medida de acogimiento residencial dispuesta en el procedimiento por desprotección familiar, en un entorno que se asemeje al familiar y se implementa el Plan de Trabajo Individual, con el objetivo principal de garantizar su desarrollo psicosocial y propiciar su reintegración familiar; debiendo contar para ello con acreditación vigente y con las condiciones básicas para su funcionamiento.

La medida de acogimiento residencial tiene por finalidad:

- a) Brindar un cuidado alternativo individualizado que brinde oportunidades a la niña, niño o adolescente para lograr su desarrollo integral en atención a sus necesidades y su interés superior.
- b) Posibilitar la reintegración familiar.
- c) Favorecer la integración a una familia adoptiva cuando se ha declarado judicialmente la desprotección familiar y adoptabilidad.
- d) Preparación para la vida independiente.

2 Clima Organizacional

Litwin y Stringer (1968) definen el clima organizacional como el conjunto de propiedades del entorno laboral susceptibles de ser medidas y percibidas por los trabajadores influyendo éstas en su motivación y comportamiento.

3 Inteligencia Emocional

Bar-On (1997), define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

4 Institucionalización

Acción y efecto de institucionalizar niños, niñas y/o adolescentes en una institución de atención integral, en el contexto, un Centro de Acogida Residencial (CAR).

5 Niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales

Son los menores de dieciocho años de edad que residen temporalmente en un centro de acogida residencial o en una familia de acogida; porque sus familias de origen no les ofrecen ambientes adecuados para su desarrollo debido a situaciones extremas: violencia doméstica, negligencia, abusos, abandono y otras que ponen en riesgo su salud física y psicológica.

6 Personal de Atención Permanente

Es el que establece una relación directa de cuidado con las niñas, niños y adolescentes en los centros de acogida residencial, cumpliendo una función clave que puede favorecer u obstaculizar los procesos evolutivos y la resolución de los conflictos más profundos de los niños, niñas y adolescentes.

1.4 INVESTIGACIONES

Para el presente proyecto se han tomado como referencias algunas investigaciones sobre temas afines que han estudiado variables que coinciden con las que son materia del proyecto.

Antecedentes internacionales

Extremera y Fernández (2004) en su investigación descriptiva **“El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas”** tuvo como objetivo determinar la importancia de implementar la inteligencia emocional en los docentes de una institución educativa. Seleccionó una muestra de 60 docentes y se aplicó un test con finalidad de conocer la inteligencia emocional del grupo seleccionado. El instrumento a utilizar fue la prueba de autoinformes MSCEIT-MEIS de Salovey y Mayer, esta investigación se dedica a verificar y analizar la información sobre la inteligencia emocional, ésta se determina como la habilidad que el docente debería aprender y aplicar a sus estudiantes, por las siguientes razones: (1) Las aulas son el lugar ideal de aprendizaje socio-emocional adulto con mayor impacto para los alumnos y (2) la investigación ha demostrado que niveles adecuados inteligencia emocional, permiten afrontar con un mayor éxito los diversos contratiempos diarios y el estrés laboral al cual se enfrentan los docentes en el centro educativo. La investigación considera que el estudio realizado en una institución educativa se considera para un mejor desarrollo de la misma, las situaciones que se viven en las aulas entre docentes y estudiantes, generan muchos comportamientos que influyen en forma positiva o negativa en su desarrollo emocional. Los resultados obtenidos señalan que los

sujetos emocionalmente inteligentes, poseen mayor nivel de ajuste psicológico y bienestar emocional, obtiene mayor calidad y cantidad de redes interpersonales y con apoyo social, los cuales pueden ser menos propensos a efectuar comportamientos agresivos o violentos; se puede obtener un incremento en el rendimiento escolar al momento de enfrentar situaciones de estrés con mayor facilidad y asimismo, se identifica que éstos consumen menor cantidad de sustancias adictivas (por ejemplo, tabaco, alcohol, etc.).

Perandones y Castejón (2005) elaboraron una investigación correlacional titulada **“Estudio correlacional entre personalidad, inteligencia emocional y autoeficacia en profesorado de educación secundaria y bachillerato”**, donde utilizan una muestra de 55 docentes de educación secundaria y bachillerato de diversos colegios de la ciudad de Alicante (España), se utilizó como instrumento el inventario de inteligencia emocional de Bar-On e igualmente la escala de rasgos de Extremera y Fernández (TNMS 24). Esta investigación tiene como objetivo describir el tipo de relación que existe entre inteligencia emocional y la autoeficacia docente, los resultados de las encuestas efectuadas, nos dan una información bien detallada sobre la experiencia de los docentes y determina cómo influye a sus actividades académicas. Los resultados que se obtuvieron permitieron confirmar la existencia de relaciones directas entre factores de personalidad, inteligencia emocional y autoeficacia docente.

Pereira (2004) en su trabajo de investigación: **"La inteligencia emocional del líder como estrategia de cambio en las organizaciones"**, se propuso determinar la influencia de la inteligencia emocional de un líder aplicándolo como una estrategia de cambio en las organizaciones. Con este fin realizó la investigación, que es de tipo descriptiva-documental, se aplica la técnica de observación, que es cualitativa. La población estuvo constituida por diversas fuentes documentales, donde se destacan textos, manuales monografías, artículos científicos de universidades reconocidas, artículos en prensas locales y nacionales. Se debe de tener en cuenta, que actualmente las empresas efectúan muchos estudios para comprender, aprender y posteriormente analizar

la situación emocional de sus colaboradores y cómo incide en cumplir los objetivos organizacionales. Los resultados obtenidos analizaron la matriz de la inteligencia emocional y sus competencias, se pudo analizar que utilizar herramientas adecuadas al uso de los hábitos que aportan la inteligencia emocional, es una acción que contribuye a elaborar y gestionar de manera adecuada las diversas emociones utilizando la fuerza para lograr los objetivos propuestos. Se concluye que el desarrollar la inteligencia emocional aplica al líder como a sus diversos colaboradores, son los diversos pasos para poder dirigir el desarrollo hacia diversos modelos empresariales, para lo cual se requiere personas con un nivel de mayor conciencia, integridad y colaboración.

Salgado, Iglesias y Remeseiro (1996) nos explican en su artículo científico que desde hace 30 años se han realizado una gran cantidad de investigaciones para estudiar el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. Una característica similar en dichas investigaciones, fue que un alto porcentaje fueron realizados en grandes empresas. Destacando que la estructura empresarial española mayormente compuesta por PYMES, se propuso investigar y estudiar si existen diferencias entre clima y satisfacción en las mencionadas tipo de empresas. Consideraron elaborar una investigación "**Clima organizacional y satisfacción laboral**" en una PYME. La muestra fue de 17 empleados de una empresa comercial, el diseño es de tipo descriptivo correlacional y los instrumentos utilizados fueron: para clima organizacional, Work Environment Scale (WES) de Moos (1974/1989) y para satisfacción laboral el Job Descriptive Index (J.D.I.) de Smith, Kendall y Hulin (1969). Los resultados nos indican que son dos variables independientes entre sí, teniendo una relación interpersonal según medida de clima correlaciona positivamente con las dimensiones de satisfacción. Por último, se discuten diversas implicaciones de los resultados y se sugieren algunas cuestiones a investigarse.

Vivas de Chacón (2004) realizó una investigación de tipo descriptivo, utilizó una metodología de tipo cualitativa, desarrollando entrevistas a once formadores de docentes del estado de Tachira (Venezuela). Su estudio "**Las competencias**

socio-emocionales del docente: Una mirada desde los formadores de los formadores”, tuvo como objetivo detallar las competencias socioemocionales de los docentes, para establecer un programa de formación de profesores. A partir de información recopilada, se obtiene un conjunto de entrevistas a profundidad, donde se considera un modelo que identifica las cuatro (4) necesidades que los docentes entrevistados consideran como competencias aun no desarrolladas: determinados como los Conocimientos sobre inteligencia emocional que se relaciona con: emociones y relación con procesos cognitivos, papel que juega la institución educativa en la adaptación y la relación interpersonal de las personas. Se concluye la importancia que los docentes deben de conocer como aplicación del concepto de Inteligencia Emocional en las aulas, como determinar las necesidades de los alumnos y mejorar la relación interpersonal en el aula.

Jum-hun (2007) su Tesis **“El estudio de la inteligencia emocional y el Clima Organizacional de los maestros de primaria”**, se propone indagar, mediante una investigación de tipo descriptivo correlacional, si existe una relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de las escuelas primarias. Tiene como muestra a 700 maestros de escuelas públicas primarias del distrito de Tainán, condado de Kaohsiung. Los instrumentos utilizados son la Escala de Conducta de IE de Yueh Lin y la Escala de Clima Organizacional. El instrumento aplicado de encuestas es primordial en poder averiguar, desarrollar la aplicación de los datos obtenidos y obtener los resultados para su posterior análisis y aplicar mejoras en el clima organizacional, para beneficios de las instituciones educativas. En conclusión, se tuvieron resultados que nos demuestran la existencia de una correlación positiva entre inteligencia emocional y clima organizacional.

Palomera, Fernández-Berrocal y Brackett (2008) en su investigación llamada **“La inteligencia emocional como una competencia básica en formación de docentes en España”**, se logra determinar que las diversas competencias emocionales son competencias básicas que nos ayudan en el medio ambiente,

teniendo en cuenta los temas de ajuste personal, social, académico y laboral. La investigación científica, tuvo propósito de detallar las competencias emocionales de 234 docentes, se utilizó prueba de inteligencia emocional de Salovey y Mayer. En todo estudio de investigación sobre la inteligencia emocional, se debe de aplicar siempre como instrumento la técnica de encuesta y con un cuestionario adecuado, en el cual se detalle las inquietudes a conocer sobre los docentes y los factores que influyen en su rendimiento emocional. Se determinó que las competencias emocionales son altas, implementar esta formación en la escuela tiene obstáculos, está relacionado a su aplicación y colaboración en toda la comunidad educativa.

Romero (2016) en su tesis **“Inteligencia Emocional y Clima Organizacional”**, tiene un diseño descriptivo, se tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre inteligencia emocional y clima organizacional, efectuado a 32 personas del departamento de Recursos Humanos en una institución gubernamental de Guatemala. Se aplicó como instrumento la prueba estandarizada relacionada con un cuestionario, con finalidad de evaluar la relación entre variables. Concluye que la inteligencia emocional tiene relación con clima organizacional tomando en cuenta los factores como relaciones interpersonales, empatía, comunicación, indicando a dichos factores como parte fundamental en ambos. La recomendación es fomentar la inteligencia emocional en la institución, lo cual mejorará el clima organizacional, primordial que en cada empresa, se desarrolle el programa de inteligencia emocional para poder aplicar mejoras en las relaciones del personal y en beneficio de la organización.

Antecedentes nacionales

García y Lezama (2002) realizaron la investigación científica sobre **“Relación entre inteligencia emocional y clima social laboral en docentes de colegios nacionales del distrito de Trujillo”**. Tuvo un tipo de investigación descriptiva - correlacional con muestra de 150 profesores y se aplicó la prueba de Inteligencia Emocional de Bar-on y la Escala de Clima Social del trabajo de WES al grupo

muestral. Los resultados de la investigación detallan que el componente Adaptabilidad de Inteligencia Emocional relacionada con dimensión de Relaciones del Clima Social Laboral es altamente significativa; los componentes de Adaptabilidad y Manejo del Estrés de la Inteligencia Emocional con dimensión de Autorrealización del clima social laboral se encuentran altamente relacionados; los componentes: Intrapersonal, Interpersonal, Manejo del Estrés y Estado de Ánimo se relacionan de manera positiva débil con la dimensión de Relaciones; se halló una correlación negativa débil entre los componentes Intrapersonal e Interpersonal con la dimensión de Estabilidad/Cambio. En conclusión, correlaciones entre Inteligencia Emocional y Clima Social Laboral son leves y moderadas a excepción de Adaptabilidad y Manejo del Estrés que es altamente significativo con la dimensión de Relación y Autorrealización del Clima Social Laboral. Los docentes en los colegios nacionales de la ciudad de Trujillo, manifiestan una capacidad emocional adecuada con tendencias a una buena Inteligencia Emocional. Finalmente, respecto al Clima Social Laboral de los docentes se determina, que se percibe un clima laboral de manera satisfactoria.

Salinas (2001) realizó una investigación con la finalidad de determinar la existencia de una relación entre inteligencia emocional y nivel de desempeño laboral, de trabajadores administrativos en la Universidad César Vallejo. Se tiene un tipo de investigación descriptivo correlacional se utilizó en una muestra de 50 trabajadores administrativos, siendo las edades agrupadas entre 21 a 30 años y 31 a 40 años. Los instrumentos empleados considerados fueron el inventario ICE Bar-ON y Escala de Percepción del Desempeño Laboral de Salazar. Tendiendo como resultados que los trabajadores en general de ambos géneros, presentan un adecuado desempeño laboral e inteligencia emocional. El grupo entre las edades de 31 a 40 años y los de 41 años a más, en ambos sexos, tienen un nivel promedio en inteligencia emocional. El personal masculino presenta un puntaje ligeramente mayor que el sexo femenino, referido a niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral.

Bulnes (2004) elaboró el estudio "**Percepción del clima social laboral y de la eficiencia personal en profesionales de la salud del sector público de la ciudad de Lima**", siendo su objetivo determinar la interacción entre percepción del clima social laboral y percepción de la eficiencia personal en los profesionales de la salud. El diseño es descriptivo, comparativo y correlacional de carácter analítico, para tratar de determinar la prevalencia y distribución de desgaste profesional en los profesionales de la salud. La muestra tuvo a 93 profesionales del centro hospitalario entre médicos, enfermeras, obstetras, psicólogos, trabajadores sociales y técnicos. Para evaluar las variables se usó la escala de clima social laboral desarrollado por Rudolf y Bernice Moss, además del inventario de Burnout desarrollado por Cristina Maslach y Susan Jackson. Los resultados al analizar las correlaciones de ambas variables, medidas por la escala del clima social laboral y la prueba de stress laboral, igualmente, se pudo observar que no existe una correlación significativa entre ambas variables. Estos resultados se interpretan en que ambas variables son independientes. Sin embargo, cada escala si determinan correlaciones significativas, relacionadas con la construcción y estructuración de las mismas pruebas. En conclusión, no existe una correlación significativa de las escalas de stress laboral y la escala de clima social laboral en la muestra estudiada, ni se observan diferencias significativas en ambas variables en función al género.

Palma (1999) realizó el "**Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana**". La investigación se diseñó para elaborar un instrumento con una muestra de 1323 trabajadores de entidades particulares y estatales de Lima Metropolitana, convirtiendo la investigación en un estudio descriptivo comparativo. El análisis de los puntajes promedios de la muestra total, revela percepción media del clima laboral en sus ambientes laborales. Las comparaciones de media analizados con la prueba "t" y el ANOVA evidencian diferencias a favor de los trabajadores varones en empresas particulares de producción y quienes ocupan cargos directivos; siendo el promedio de percepción más bajo se encuentra el grupo de trabajadores operarios y en empresas de producción estatal.

Palma (2004) realizó un estudio sobre construir la Escala de Clima Laboral CL-SPC, muestra conformada por 1323 trabajadores dependientes de la ciudad de Lima Metropolitana, la escala presenta un alto grado de validez y confiabilidad y mide 5 áreas: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Tiene por conclusión: muestra en la escala CL-SPC obtuvo puntaje total promedio de 166.07 puntos que revela una percepción media en el ambiente laboral. Si asumimos la premisa que el trabajo es una actividad que debe realizarse en condiciones seguras y con las garantías de protección y seguridad, resulta deficitario el hecho de que las percepciones de los trabajadores en la muestra estudiada y en el análisis de los grupos por variables no se perciba el ambiente laboral como muy favorable. Por el contrario, se señalan aspectos deficitarios en condiciones de trabajo como reuniones políticas administrativas, así como en las interacciones humanas vinculadas a la relación con los compañeros y actividades de supervisión. Se evidencia diferencias significativas por sexo, donde los trabajadores varones tienen una mejor percepción del clima que las trabajadoras mujeres, este factor de género estaría siendo consistente con las mejores condiciones de trabajo que se proveen a los hombres y refuerzan las hipótesis acerca de la sobrecarga laboral y nivel de involucramiento con la realidad psicosocial. Por tipo de organización a favor de las empresas particulares de producción. Por jerarquía laboral a favor de directivos con respecto a empleados y operarios, sin duda esto refleja mejores condiciones de trabajo en las que se encuentran versus el deterioro y la pauperización de los menos asalariados o con menos posibilidades de status en la organización.

León (2008) catedrático de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, elaboró la tesis **“La inteligencia emocional en estudiantes de educación superior universitaria y no universitaria de Administración de Empresas”**. Su estudio tiene una metodología del tipo aplicativo, cualitativo y descriptivo comparativo. La muestra de 86 alumnos de la facultad de Administración Empresarial de una universidad de estrato social medio bajo y 50 estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de un instituto técnico de estrato social medio alto,

ambos de los últimos ciclos académicos. El objetivo de esta investigación fue indagar los niveles del Cociente Emocional (CE) general y de sus componentes, referido a los estudiantes de estos dos tipos de instituciones educativas. Sus conclusiones finales lo llevaron a afirmar que la pertenencia a diferentes instituciones educativas de diversos estratos económicos no guarda relación con la Inteligencia Emocional. Además, descubrió que el poseer un mayor poder adquisitivo familiar no tiene una influencia determinante en el CE general de los estudiantes del estrato socioeconómico medio alto.

Arredondo (2008) realizó la investigación **“Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto”**, con la finalidad de obtener promedios de la percepción del clima organizacional según grupo ocupacional determinado, se aplicó ANOVA y se obtuvo que 78.99% de trabajadores afirman que existe un clima bueno o aceptable. Al realizar la comparación entre grupos ocupacionales, se encontró diferencias estadísticamente significativas entre obstetrices y enfermeros, obstetrices y médicos; se afirma que las obstetrices tienen mejor percepción del clima organizacional que enfermeros y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por género. Con respecto a la correlación, se realizó la prueba de Spearman y se concluye que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que IE participa indirectamente al clima organizacional, considera que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

López y Malpica (2008) en su tesis **“Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción”**, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre inteligencia emocional y clima organizacional. Se aplica el método y diseño de investigación descriptivo correlacional, se comprobó que inteligencia emocional está relacionada con el clima organizacional, comprobándose que los trabajadores se encuentran en un nivel promedio. La información se recolectó

mediante la prueba de Inventario ICE Bar-On y la Escala de medición sobre clima organizacional desarrollada por Palma, se evidenció nivel de significación directa entre inteligencia emocional y clima organizacional. Como conclusión general, se afirmó que existe correlación positiva entre inteligencia emocional y clima organizacional, determinando que a mayor inteligencia emocional de sus trabajadores se percibe mejor clima organizacional.

Coronel y Ñaupari (2010) en su tesis **“Relación entre la inteligencia emocional y desempeño docente en aula en la Universidad Continental de Huancayo”** se tuvo como objetivo determinar la relación existente entre inteligencia emocional y desempeño del docente en el aula. Su diseño descriptivo correlacional, basado en una sola muestra de estudio, conformada por 70 docentes de catorce Facultades Académicas, se aplicó el Inventario de Inteligencia Emocional Bar-On para evaluar los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general, y una Ficha de Observación del Desempeño Docente en aula, se considera aspectos como capacidad profesional y capacidad personal. Se obtuvo como resultado que se muestra una correlación directa y como conclusión: existe una correlacional alta, directa y significativa entre las variables inteligencia emocional y desempeño docente en el aula de la universidad.

García (2009) en su tesis **“Influencia del clima organizacional en el desempeño docente en instituciones educativas de la Ugel 14 Oyón”**. Se investigó la relación entre factores encontrando una correlación directa y significativa que evidenciaba la influencia del clima organizacional sobre desempeño de sus profesores. El diseño aplicado fue descriptivo no experimental contando con una muestra de 98 docentes seleccionada al azar. Se utilizó como herramienta la técnica de encuesta a través de una guía cuestionario.

Salvador (2010) realizó la investigación **“Relación de la inteligencia emocional en el liderazgo del equipo directivo en las instituciones educativas de la**

zona de Canto Grande, Ugel 05 del distrito de San Juan de Lurigancho”., donde se aplicó un diseño del tipo descriptivo correlacional aplicado sobre muestra no probabilística de tipo intencional conformada por 34 directores. Los instrumentos utilizados fueron el Ice-Bar-On adoptado por Ugarriza y el cuestionario para medir capacidad de liderazgo de Mario de Miguel y Victoriano Madrid. Los resultados muestran una correlación positiva y significativa entre ambas variables.

Matassini (2012) en su tesis **“Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de La Perla-Callao”** investigó la relación entre ambas variables. El diseño empleado fue descriptivo correlacional aplicado sobre una muestra no probabilística. Los instrumentos aplicados fueron el Inventario Bar-On adaptado por Ugarriza (2003) y la Escala de Clima Organizacional de Palma. Los resultados obtenidos mostraron la existencia de una correlación positiva entre ambas variables, se determinó que a un mayor nivel de inteligencia emocional le corresponde un mejor clima organizacional.

Gutiérrez (2012) realizó la investigación **“La cultura organizacional en el rendimiento laboral del potencial humano del Inabif”**, la muestra fue seleccionada aleatoriamente y conformada por 209 empleados del Inabif. Los resultados permiten concluir que el nivel de identidad del potencial humano contribuye al logro de los objetivos en el Inabif. De igual manera, los datos permitieron precisar que la formulación de las políticas de trabajo incide en el mejoramiento de los estándares de productividad. Se establece que el respeto a la jerarquía del personal incide en el reconocimiento por el trabajo realizado, e igualmente que la cultura organizacional incide en el rendimiento laboral del potencial humano a nivel del Inabif.

Céspedes (2013) llevó a cabo el estudio **“La percepción del Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en colaboradores de la Sede Administrativa Red Salud San Juan de Lurigancho del MINSA**

con sede en Lima”, tuvo una muestra de 100 personas de ambos géneros. Los resultados determinaron una correlación significativa entre Satisfacción Laboral en cada una de sus dimensiones con el total general del clima organizacional. Igualmente, en el análisis complementario se encontró que el género no incide de manera significativa la interdependencia de ambas variables.

Morales (2015) realizó la investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF 2015”. La población objetivo fue de 77 trabajadores del INABIF escogidos aleatoriamente. Se concluye que el clima organizacional se relaciona directa y positivamente con el desempeño laboral.

Morote (2017) en su tesis “Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016”, investigó la relación existente entre las variables determinadas. La población y muestra fue de 53 personas seleccionadas aleatoriamente. El diseño empleado fue no correlacional, experimental. Se elaboró una encuesta utilizando el test de Bar-On y prueba CL-SPC. Los resultados obtenidos demostraron la existencia de una relación entre inteligencia emocional y dimensión autorrealización. Existe relación entre inteligencia emocional y dimensión involucramiento laboral. No existe relación entre inteligencia emocional y dimensión supervisión. Existe relación entre la inteligencia emocional y la dimensión comunicación. Finalmente, existe relación entre inteligencia emocional y dimensión condiciones laborales, la misma que es baja y positiva, interpretándose como a mayor inteligencia emocional, mayores condiciones laborales.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La inteligencia emocional y el estudio del clima organizacional vienen procurando, en la actualidad, un considerable desarrollo en el ámbito empresarial y en las organizaciones. El tema de la inteligencia emocional tomó gran difusión y fue popularizado por Daniel Goleman (1995), sin embargo ya previamente se habían desarrollado en el área investigadores como Mayer y Salovey (1990) y posteriormente por Bar-On (1997) para poder definir correctamente el término inteligencia emocional (Abanto, 2000).

Cada vez se incrementa el número de países que considera el que sus empresarios y entre ellos sus directivos, se formen en control emocional principalmente. Se están utilizando criterios emocionales inteligentes para la selección y desempeño de personal. Un análisis realizado por la firma de consultoría Egon Zehnder International entre cientos de ejecutivos de primer nivel de Alemania, Japón y América Latina halló que aquellos con mejores resultados en las pruebas de Inteligencia Emocional eran más susceptibles a triunfar que aquellos con altos resultados en pruebas de inteligencia (IQ) o con experiencia previa. El estudio concluye que la Inteligencia Emocional es un mejor instrumento de predicción de éxito que la inteligencia cognitiva o la experiencia laboral.

El tiempo en el que vivimos demanda día a día gente intelectual y emocionalmente estable, se requieren personas capaces de sentir, entender, controlar y modificar estados anímicos propios y ajenos.

Chumpitazi, R (2015) hace mención a las instituciones responsables de la protección, atención y promoción de los derechos de los NNA, tal para el caso de la presente investigación se refiere a aquellas que acogen a NNA privados de cuidado parental. Tales entidades demandan personal calificado con capacidad de escucha, capacidad de comunicación asertiva, alta tolerancia a la frustración, capacidad de trabajo en equipo, entre otros.

Por otro lado, el clima organizacional, es el conjunto de características medibles del medio ambiente de trabajo que son percibidas directa o indirectamente por la gente que trabaja en una organización y que influyen la motivación y el comportamiento.

En el marco general de la problemática de la infancia y la juventud de nuestro país, se encuentran los niños, niñas y adolescentes institucionalizados en los Centros de Acogida Residencial (CAR). Las causas que determinan su ingreso a los CAR no sólo son motivadas por abandono moral y material, sino por causas como: maltrato físico y psicológico, orfandad, fuga del hogar, crisis económica, embarazo precoz, explotación sexual y comercial, entre otros.

La Defensoría del Pueblo en su Informe Defensorial N°150 del 2010, titulado “El Derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir en una familia: la situación de los Centros de Atención Residencial estatales desde la mirada de la Defensoría del Pueblo”, señala que el abandono “es el descuido, desatención, o desamparo, negligencia o no, del niño, niña o adolescente por parte de las personas responsables de su cuidado (madre, padre, tutores, etc.), que tiene como presupuesto indispensable la consiguiente carencia de soporte familiar, sumada a la existencia de situaciones que afectan gravemente, en cada caso concreto, al desarrollo integral de un niño, niña o adolescente y que, a partir de esta situación de desprotección no permiten el goce y disfrute de sus derechos fundamentales”.

Desde la gestión pública, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) promulgó, en el año 2012, los Manuales de Intervención y Acreditación de Centros de Atención Residencial de Niños, Niñas y Adolescentes. El primero de ellos está dirigido a orientar el trabajo de los operadores de los, a la fecha denominados, Centros de Acogida Residencial y el segundo señala los requisitos para la acreditación de los mismos. El objetivo del Manual de intervención, herramienta de interés en la presente investigación, tiene como objetivo establecer los lineamientos, enfoques teóricos, metodología general, procesos y procedimientos principales que deben cumplir los directores y personal en general de los CAR para Niños, Niñas y Adolescentes sin Cuidados Parentales, a fin de brindarles una atención integral y de calidad que permita su plena reintegración familiar, adopción o reinserción social.

Las medidas temporales de protección, consideradas en el Manual en referencia son: acogimiento familiar y acogimiento institucional (centro de acogida residencial). Se delega temporalmente a un CAR la atención integral de un niño, niña o adolescente sin cuidados parentales, por el tiempo que sea necesario para ser reinsertado a su familia nuclear o extensa, y cuando esto no sea posible a una familia adoptiva.

El MIMP destacó la aprobación del Decreto Legislativo 1297 para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, publicada en el Diario El Peruano el 30 de Diciembre de 2016. La referida Ley permitirá brindar una mejor protección a quienes se encuentren en esta situación de riesgo. Tal medida garantiza el total ejercicio de sus derechos, priorizando su derecho a vivir, crecer y desarrollarse en su familia. El Reglamento del Decreto Legislativo N° 1297 en referencia, fue publicado el 10 de febrero de 2018.

El decreto legislativo marca un paso trascendental en la intervención a niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, pues involucra a todos los responsables de brindar protección a un menor de edad en

estado de desprotección o en riesgo, como son el Estado, la familia y la comunidad.

Asimismo, el decreto especifica las medidas y condiciones de protección para el menor de edad entre las que se encuentran el acogimiento residencial, el acogimiento familiar y la adopción.

Esta norma favorece la intervención de los servicios del Estado en forma articulada con la finalidad de desinstitucionalizar a las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.

Los niños, niñas y adolescentes privados de cuidado parental o en riesgo de perderlo son institucionalizados en entidades públicas y privadas. En nuestro país el Programa Nacional Integral para el Bienestar Familiar – INABIF, a través de la Unidad de Servicios de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, se encarga de programar, conducir, coordinar, ejecutar, y supervisar las actividades de prevención, promoción y protección a los niños, niñas y adolescentes en presunto estado de abandono a nivel nacional.

El INABIF, es una Unidad Ejecutora del Pliego del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), con autonomía administrativa, funcional y técnica en el marco de las normas administrativas vigentes. El INABIF tiene su sede central en la ciudad de Lima y desarrolla sus actividades dentro del ámbito nacional.

La finalidad del INABIF es “Contribuir con el desarrollo integral de las familias en situación de vulnerabilidad y riesgo social, con énfasis en niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad en situación de abandono, y propiciar su inclusión en la sociedad y el ejercicio pleno de sus derechos”.

Los objetivos generales del INABIF en la prestación de servicios especializados para la restitución de derechos, son los siguientes:

- **Objetivo General 1**

Proteger a los niños, niñas y adolescentes en situación de presunto estado de abandono.

- **Objetivo General 2**

Promover, prevenir y proteger a las personas con discapacidad en situación de abandono y riesgo social.

- **Objetivo General 3**

Contribuir a un cambio de valoración, trato y mejora de la calidad de vida de las personas adultas mayores, proporcionando protección integral a aquellos que se encuentren en situación de abandono.

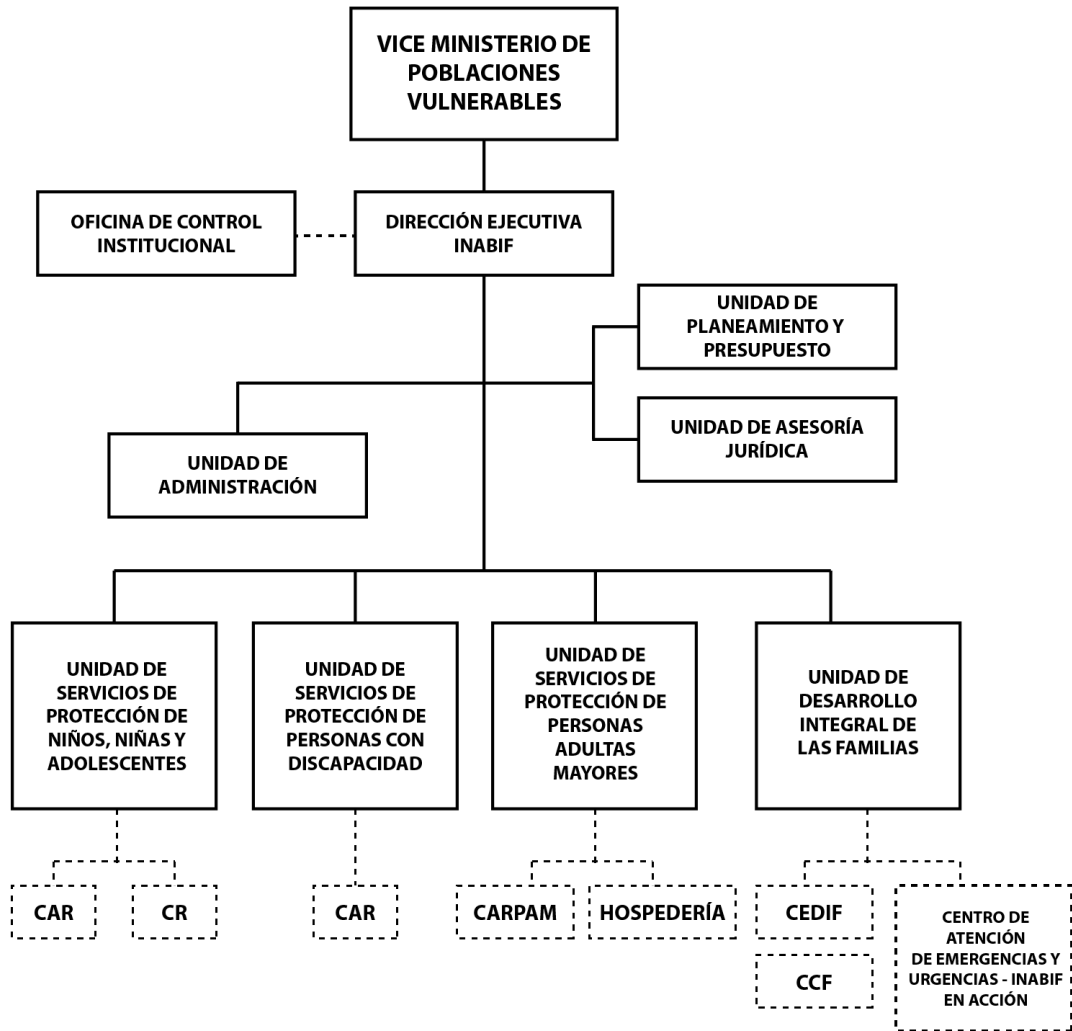
- **Objetivo General 4**

Promover, prevenir y proteger familias que asuman sus funciones y roles, bajo un enfoque de género y de derechos y ejecutar actividades de urgencia y emergencia frente a situaciones de alto riesgo social.

- **Objetivo General 5**

Fortalecer la gestión institucional en forma eficiente, eficaz, ágil, moderna, con sistemas de información que faciliten la mejora continua y la gestión por resultados.

ESTRUCTURA ORGÁNICA



La Unidad de Línea del INABIF, objeto de la presente investigación, es la UNIDAD DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (USPNNA):

- **¿Qué es la USPNNA?**

Es la Unidad Orgánica encargada de programar, conducir, coordinar, ejecutar y supervisar las actividades de prevención, promoción y protección a los niños,

niñas y adolescentes en situación de riesgo o desprotección familiar a nivel nacional.

- **¿A quiénes va dirigido?**

A niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años de edad, que se encuentran en estado de riesgo o desprotección familiar, remitidos por la Unidad de Protección Especial en la ciudad de Lima y los Juzgados de Familia en provincias. En el marco de la Convención de los Derechos del Niño y en cumplimiento del Código de los Niños y Adolescentes, adopta las medidas de protección y atención a este sector vulnerable y en alto riesgo, brindando atención integral de tipo transitorio a niñas, niños y adolescentes.

La importancia de la vida en familia en el desarrollo integral y en la salud mental de los NNA es innegable. Diversos estudios revelan las consecuencias de la institucionalización prolongada y desde las primeras etapas del desarrollo determinan, entre otras, una poca capacidad para tomar decisiones adecuadas con las consecuentes repercusiones negativas en la vida productiva y en el entorno familiar y social de quien la vive; además de una alta probabilidad de réplica de modelos familiares disgregados y modelos paternos no funcionales. El niño, niña, o adolescente necesita sentirse parte de una familia biológica o acogedora, sentir que pertenece y que le pertenecen en términos de lazos afectivos.

La decisión de separar a los NNA de sus familias es asumida por la autoridad competente, y “sólo por circunstancias definidas por la ley y con la exclusiva finalidad de protegerlos”. Es importante señalar que la pobreza económica no es una causa para separar a los NNA de sus familias. La separación de un NNA del hogar perjudica el desarrollo del niño, como lo hace la pobreza afectiva y la falta de consistencia en el cuidado.

El abandono infantil constituye una verdadera emergencia humanitaria con múltiples peculiaridades y consecuencias. El niño tiene necesidad del amor de sus padres y de su familia, necesidad de establecer y nutrirse de relaciones

afectivas estables y seguras. No puede estar expuesto a situaciones afectivas desérticas o continuamente variables: ruptura traumática con la familia de origen, alternancia constante de los educadores del CAR, repetido pasaje de una familia acogedora a otra, etc.

Datos valiosos se obtuvieron a través del estudio realizado por la Defensoría del Pueblo en el año 2008, en el que realizan una supervisión a 80 centros de atención residencial del INABIF a nivel nacional. Esta supervisión permitió constatar ciertas deficiencias tanto en la prestación de servicios básicos como en la organización de dichas instituciones.

Los hallazgos de estas visitas así como la escasez de estudios sobre el funcionamiento de los CAR determinaron la necesidad de realizar un informe defensorial que constituyera un primer diagnóstico sobre las condiciones en las que funcionan.

La Defensoría del Pueblo a través de su Informe Defensorial N°150/2010, mencionado líneas arriba, informa datos de la encuesta realizada en los CAR objetos de estudio de donde se desprende que si bien el 74.7% del personal que cumple labores de cuidado cuenta con capacitación en lo que respecta al cuidado y atención de menores de edad y el 25.3% no cuentan con ella. En relación a los temas tratados en los encuentros entre psicólogos, trabajadores sociales y educadores para el diseño del proyecto de vida de los residentes (en el que no se incluye al personal de atención permanente), el trabajo con personas que realizan labores de cuidado se ubica en tercer lugar (porcentaje de respuestas al 14.2%), seguido del tema dirigido a la programación de actividades recreativas (porcentaje de respuestas al 18.3%). Un dato a destacar es el que cómo es percibida la participación del personal de atención permanente por parte del resto del equipo de trabajo como estrategia de apoyo en la atención de problemas de conducta de los residentes es solo del 10%.

Considerando que quienes cumplen las labores de cuidado y atención son las personas que tienen un contacto más directo e intenso con los niños, niñas y adolescentes en los CAR, su preparación y participación ha de estar asegurada.

Tales alcances por parte de la Defensoría del Pueblo contribuyeron a la intervención en la temática del abandono e institucionalización tanto por parte del Estado como de la Sociedad Civil.

En el mes de Enero del 2015 se evaluó, a través del Proyecto “Pan de Vida: una propuesta para la inclusión social y desarrollo productivo de jóvenes vulnerables en las regiones de Lima, Lambayeque y Puerto Maldonado”, proyecto ejecutado por la Asociación Amici dei Bambini cuyo objetivo es favorecer la inclusión sociolaboral de residentes de tres Centros de Atención Residencial del INABIF, la identificación de necesidades de capacitación por parte del equipo de trabajo de los Centros de Atención Residencial “Ermelinda Carrera”, “San Francisco de Asís” y “Aldea San Ricardo”, ese espacio sirvió para detectar la necesidad de atender a las demandas de acompañamiento que necesita el personal de atención permanente.

De la exploración se infiere que el 42% señaló la necesidad de capacitación en el CAR acerca del trabajo en equipo, el 23% identifica como necesidad el conocer formas de autocontrol emocional y un 22% refiere la necesidad de contar con mayor comunicación y poder relacionarse mejor, entre otros.

El personal más próximo a los NNA residentes de CAR es aquél denominado Personal de Atención Permanente, los mismos que mantienen una relación directa con los residentes y a quienes se debe, en gran parte, el favorecimiento de su desarrollo durante su estancia en el CAR.

Las funciones y perfil del Personal de Atención Permanente, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2012) son:

Funciones

- Realizará las tareas de crianza como la alimentación, higiene, formación de hábitos, interiorización de valores, juego y esparcimiento, desarrollo de competencias, teniendo en cuenta la edad y grado de capacidad de los residentes.
- Ayudar al niño en su proceso de descubrir y aprender, respetándole sus tiempos, sus conflictos y sus confusiones.
- Creará un ambiente que ofrezca siempre oportunidades para que cada niño se sienta importante.
- Brindará la escucha que le permita identificar los sentimientos y las imágenes que los niños tienen de sí mismos.
- Brindará el estímulo adecuado para que los niños se acepten a sí mismos.
- Aprovechará las dinámicas de convivencia para realizar actividades que estimulen el desarrollo de habilidades intelectuales, comunicacionales y sociales de los residentes.
- Transmitirá a los niños su fe personal en ellos, es decir, hacer que sientan que son personas dignas de estima y respeto.
- Comunicará en primera instancia al director del Centro de Acogida Residencial sobre las faltas o delitos que atenten contra la integridad o vulneren los derechos de las niñas, niños o adolescentes, y en caso de inacción de parte de éste, lo hará ante la autoridad competente, según corresponda.

Perfil

- Profesional o con estudios superiores en el área social, educacional o de la salud.
- Experiencia en trabajo de atención con niñas, niños y adolescentes.
- Conocer temas relacionados a la infancia, familia y derechos de los niños.
- Sensibilidad y compromiso social con la problemática de los niños sin cuidados parentales.

- Con capacidades personales para ejercer el rol de cuidado y de promoción del desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes.
- Con habilidades para desarrollar actividades formativas, recreativas y lúdicas con niños, niñas y adolescentes.
- Poseer estabilidad emocional, capacidad empática, flexibilidad, alta tolerancia a la frustración, adecuadas relaciones interpersonales, comunicación asertiva, cualidades para el trabajo en equipo, y con disposición para nuevos aprendizajes.
- Alta resistencia para desarrollar actividades físicas con los niños, niñas y adolescentes.
- Capacidad de organización, planificación y liderazgo.
- Manejar el entorno Windows a nivel de usuario.
- Otros requisitos de especialización según el perfil de atención del centro.

El proceso de selección del personal de atención permanente dispuesto por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables señala la necesidad de contar con dos años de experiencia específica, aprobar una evaluación psicológica, currículum vitae y entrevista personal.

En tal sentido, un servicio de buena calidad sólo será posible en la medida que se detecten y eliminen los factores desfavorables y que alteran el trabajo de los gestores de este importante servicio: el personal de atención permanente, los cuales, debido a sus funciones están expuestos a una serie de exigencias psicológicas de diverso orden, las que en muchos casos alteran su rendimiento y producen sobrecarga y desarticulación emocional.

Producto de este panorama estresante, el personal dedicado al cuidado de los residentes del CAR puede experimentar diversas reacciones en su actuación frente a al cuidado de los NNA que lo puede llevar a generar principalmente inestabilidad emocional, lo que hace suponer que su salud se encuentra en riesgo severo y, por ende, la de los NNA encargados a su cuidado. Situación que se agrava más cuando los trabajadores de este rubro no han sido seleccionados

pertinente y por tanto no se puede establecer con claridad el nivel de sus capacidades y competencias para el desarrollo de esas delicadas funciones, siendo víctimas fáciles del desaliento, desmoralización, abatimiento y hasta abandono del puesto de trabajo, hecho que explica en parte la alta rotación del personal de atención permanente.

En el Artículo 76 de la Ley para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, se hace referencia a la necesidad de que los profesionales que integran los equipos técnicos de los centros de acogida residencial, incluyendo el personal de atención permanente, reciban capacitaciones especializadas y continuas para la atención de las necesidades y garantías de derechos de las niñas, niños, adolescentes y sus familias.

2.1.2 Antecedentes Teóricos

En la década de los 90's comenzaron a enunciar que las emociones y no el cociente intelectual, podrían ser las responsables de medir la inteligencia humana.

El concepto de inteligencia emocional permite responder a la pregunta: ¿Por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a las diferentes contingencias de la vida? A nivel laboral, podemos definir la inteligencia emocional como la capacidad de una persona para percibir correctamente sus emociones y las de los demás, identificar las señales emocionales que motivan un comportamiento específico y emplear dicha información para intervenir y provocar un impacto positivo en su desempeño y en el de sus compañeros de trabajo. Del mismo modo las emociones de las personas que laboran en empresas o instituciones generan el clima organizacional. Dicho ambiente es percibido por las mismas.

En ese sentido, no pocas veces se encuentra personas con un coeficiente intelectual alto y al momento de realizar un trabajo no logra tener el éxito esperado debido a la falta de control de sus emociones, lo contrario puede darse

en aquellas personas que aún sin conocimientos pero tienen el control de sus emociones, lo que hace que se desarrollen mejor en su entorno laboral logrando el éxito esperado.

Se puede considerar que un clima organizacional es beneficioso para los trabajadores si mantienen un trato respetuoso, amable entre ellos, sintiéndose cómodos. Sin embargo, no solo por parte de los trabajadores depende mantener un buen clima laboral, sino también de la institución o empresa ya que por medio de las experiencias que ésta proporcione a los trabajadores, en esa medida mejorará o empeorará la satisfacción de mismo, en consecuencia su comportamiento y en el clima organizacional.

Así se desprende que, el que los trabajadores tengan una inteligencia emocional equilibrada puede mejorar el clima organizacional. Las competencias emocionales son las que determinan resultados superiores en el ámbito laboral.

2.1.3 Definición del Problema

Problema Principal

¿Cómo influye la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF?

Problemas Específicos

1. ¿Cómo influye la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF?
2. ¿Cómo influye la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de Centros de Acogida Residencial del INABIF?

3. ¿Cómo influye la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF?
4. ¿Cómo influye la dimensión manejo del estrés de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF?
5. ¿Cómo influye la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF?

2.2 FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Finalidad e Importancia

La finalidad de esta investigación fue determinar la influencia de los niveles de inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.

Se considera importante ya que servirá como contribución al conocimiento de la real dimensión del trabajo en Centros de Acogida Residencial en el Perú, teniéndose en cuenta que en la actualidad los pocos estudios de evaluación efectuados se han dirigido a medir los efectos en el crecimiento y desarrollo de NNA privados de cuidado parental.

Por esta razón, resulta de suma importancia desarrollar una investigación que se centre en el personal del programa nacional responsable del cuidado de NNA residentes de centros de atención residencial, evaluando sus competencias emocionales y su influencia en cómo perciben los mismos su entorno laboral. Segura que los hallazgos servirán a los tomadores de decisiones políticas para que incluyan la atención a los equipos de los CAR en agenda pública.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

Objetivo General

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.

Objetivos Específicos

1. Establecer la influencia de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.
2. Precisar la influencia de la dimensión interpersonal en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.
3. Determinar la influencia de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.
4. Establecer la influencia de la dimensión manejo del estrés de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.
5. Precisar la influencia de la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.

2.2.3 Delimitaciones del Estudio

Delimitación espacial: el presente trabajo de investigación se desarrolló en los Centros de Acogida Residencial Ermelinda Carrera, Aldea San Ricardo, San Antonio y San Francisco de Asís, todas instituciones pertenecientes al Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar- INABIF.

El INABIF es una entidad pública encargada de la promoción, prevención, atención y apoyo a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, mujeres, adultos mayores que se encuentran en situación de riesgo social, abandono y/o vulnerabilidad; propiciando la generación y mejoramiento de las condiciones que aseguren su desarrollo integral. Organismo que cumple funciones dispuestas por el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-MIMP.

Delimitación conceptual: los conceptos vertidos en el estudio son: inteligencia emocional, clima organizacional, personal de atención permanente, niños, niñas y adolescentes privados de cuidado parental y centros de acogida residencial.

Delimitación temporal: el estudio se realizó de julio 2015 a diciembre del 2016.

Delimitación social: la investigación se llevó a cabo con 87 trabajadores que constituyen parte del Personal de Atención Permanente de cuatro Centros de Acogida Residencial del INABIF.

2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio

La investigación es importante porque resaltaré la importancia del constructo inteligencia emocional ya planteado por Goleman, desde la década de 1990, pero muy poco abordado y desarrollado en instituciones de acogida de NNA privados de cuidado parental.

En procura de favorecer la adaptación y capacidad resiliente de NNA con antecedentes de maltrato, abandono, situación de calle, etc, hechos que perjudican su normal desarrollo, se hace necesario contar con el hecho de personal emocionalmente inteligente, capaces de crear un buen clima organizacional, logrando identificar directamente aquellos aspectos relacionados con sus emociones que afecten el entorno.

Es un hecho concreto que el personal en referencia demanda mayor visibilidad dentro de sus centros de labor, solicitan ser incluidos en la toma de decisiones. Así, se hace necesario que éstos se conozcan a sí mismos, estén comprometidos en sus funciones, busquen la mejora de los problemas y mantengan mejores relaciones con el resto del personal.

La mirada y conocimiento de los niveles de inteligencia emocional en el personal al cuidado directo de niños, niñas y adolescentes institucionalizados y su influencia en el clima organizacional no sólo servirá para tomar acciones que redunden en atenuar los efectos negativos de la institucionalización por parte de la niñez en abandono peruana, sino que además ayudará al propio personal a adquirir habilidades de afrontamiento.

Con esta investigación se estará contribuyendo a visibilizar una temática aún no lo suficientemente conocida en nuestra sociedad y asimismo, se espera que sus resultados contribuyan a diseñar acciones dirigidas a promover la inteligencia emocional en el personal de instituciones estatales y privadas dedicadas al cuidado de niños a través de programas, proyectos o similares. Podemos decir que la presente investigación tiene relevancia social.

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1 Supuestos teóricos

Inteligencia emocional

Mayer y Salovey (1990) señalan que la inteligencia emocional es la capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y al ambiente. Según ellos, la inteligencia emocional incluye la inteligencia intrapersonal y la interpersonal, así como otras habilidades.

BarOn (1997) basándose en las teorías de Mayer y Salovey, refiere que la inteligencia emocional es la habilidad para reconocer, tratar y afrontar las propias emociones y las de los otros. Difiere de la inteligencia cognitiva. La inteligencia emocional puede modificarse a través de la vida en base al aprendizaje.

McCrae (2000) menciona que desde el punto de vista de la psicología de la personalidad, la inteligencia emocional se puede considerar como un aspecto de la personalidad.

La discusión sobre el constructo de inteligencia emocional sigue abierto. Independientemente de los avances que se puedan producir en el campo teórico, las aplicaciones que de ello se derivan van en la dirección de la existencia de unas competencias emocionales que pueden ser aprendidas.

Clima organizacional

Sánchez y García (2004) en Revista de investigación en Psicología UNMSM (2010) hacen referencia a que dentro del clima organizacional sobresalen dos aspectos: la multidimensionalidad y la sectorialidad . La primera alude al hecho de que, aún formando una estrecha unidad, el clima laboral se compone de múltiples aspectos, siendo incapaz ninguno de ellos de explicar o absorber la totalidad del concepto, de sus efectos y consecuencias.

La sectorialidad matiza el concepto de globalidad que tiene el clima laboral. Si bien el clima es una variable que distingue a las organizaciones como un todo entre sí, el clima no es homogéneo en toda la organización, es decir, existen “microclimas organizacionales” que responden a circunstancias, situaciones y personalidad peculiares y que hacen que departamentos de una misma organización puedan tener climas muy diferentes entre ellos.

Goncalves en Revista Investigación Educativa (2009), alejándose de un enfoque unilateral y mecánico del trabajador, señala que a fin de mejor comprender el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

El clima de una organización es complejo, en el que intervienen múltiples variables: Contexto social, condiciones físicas, la estructura formal de la organización, los valores y sus normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura formal que ha emergido en la organización, los grupos formales e informales que subsisten, la cultura organizacional, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí, etc. Todas estas variables han de ser consideradas desde una perspectiva globalizante, que se traduce en las percepciones que tienen los miembros de la organización, así como del

significado que para ellos tiene el trabajar en las condiciones que la organización les ofrece.

2.3.2. Hipótesis Principal y Específicas

Hipótesis Principal

- La inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.

Hipótesis Específicas

1. La dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.
2. La dimensión interpersonal de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.
3. La dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.
4. La dimensión manejo del estrés de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.
5. La dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.

Variables e Indicadores

Variable Independiente: Inteligencia Emocional

Variable Dependiente: Clima Organizacional

2.3 DEFINICIÓN OPERACIONAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Inteligencia Emocional	Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none">- Comprensión emocional de sí mismo- Asertividad- Autoconcepto- Autorrealización- Independencia
	Interpersonal	<ul style="list-style-type: none">- Empatía- Relaciones con personas de su entorno- Trato amable con los demás
	Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none">- Uso de estrategias en resolución de problemas- Prueba de la realidad- Flexibilidad en el manejo de actitudes
	Manejo del estrés	<ul style="list-style-type: none">- Tolerancia al estrés- Control de impulsos
	Estado de ánimo en general	<ul style="list-style-type: none">- Felicidad- Optimismo
Clima Organizacional	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none">- Oportunidades de desarrollo personal y profesional
	Involucramiento	<ul style="list-style-type: none">- Identificación institucional
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none">- Apoyo y orientación para las tareas
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none">- Participación en la toma de decisiones
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none">- Disponibilidad de elementos necesarios para el cumplimiento de las tareas

CAPÍTULO III

MÉTODO E INSTRUMENTOS

3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

Universo: Personal que trabaja en los Centros de Acogida Residencial (CAR) del INABIF.

Población: El Personal que trabaja en los Centros de Acogida Residencial del INABIF “Ermelinda Carrera”, “San Francisco de Asís”, “Aldea San Ricardo” y “San Antonio” en la modalidad de atención permanente (Total 113)

Muestra: Se eligió aleatoriamente 87 empleados. Utilizaremos un muestreo aleatorio simple al 95% de confiabilidad.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Datos:

N = 113 empleados

Z = 1.96

p = 0.50

q = 0.50

E = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{113 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{113 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 87 \text{ empleados}$$

3.2 DISEÑO A UTILIZAR EN EL ESTUDIO

Nivel de Investigación: El nivel de investigación corresponde a la investigación Aplicada, porque se utilizaron instrumentos para medir las

variables inteligencia emocional y clima organizacional y así se comprobaron las hipótesis de la investigación aplicada.

Tipo: El tipo de Investigación fue Explicativo, porque se ha buscado establecer cómo influye la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de centros de acogida residencial del INABIF.

Método: El método utilizado fue ex-post facto. Estudio de causa efecto.

Diseño: M1: Oy (f) Ox

3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (I-CE). Adaptada al Perú por Nelly Ugarriza (edición revisada 2015)
- Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC). Lima, Perú (2004)

Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (I-CE). Adaptada al Perú por Nelly Ugarriza (revisada 2015)

Ficha Técnica

Nombre original: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory
Autor : Reuven BarOn
Procedencia : Toronto-Canada
Adaptación
Peruana : Nelly Ugarriza Chávez
Administración : Individual o colectiva
Duración : Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 m.
Aplicación : Sujetos de 16 y más. Nivel lector 6° grado de primaria.

Puntuación : Calificación manual y computarizada
 Significación : Evaluación de habilidades emocionales y sociales
 Tipificación : Baremos peruanos
 Descripción
 De la prueba : Este inventario genera un cociente emocional general y cinco cocientes emocionales compuestos basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes.

Tabla #

Baremos del Ice Bar – On

Baremos del inventario de inteligencia emocional de Bar-On	
PUNTUACIONES	NIVELES
130 _ a más -----	Capacidad emocional marcadamente alta
115 _ 129 -----	Capacidad emocional muy desarrollada y Alta
86 _ 114 -----	Capacidad emocional promedio y adecuada
70 _ 85 -----	Capacidad emocional por debajo del Promedio. Necesita mejorar
69 a menos -----	Capacidad emocional extremadamente baja

Validez: El instrumento tiene una validez convergente trabajada en Perú (Ugarriza, 2003) en una muestra de Lima Metropolitana, compuesta por 114 escolares, el 41.2% de la muestra fue masculina y el 58% femenina. Las edades fluctuaron entre 15 años a más. Las correlaciones son moderadas y obtienen un coeficiente de correlación de 0.70.

Confiabilidad: Ugarriza (2003) mediante el método de coeficientes de Alfa Cronbach para la muestra obtuvo una consistencia interna para el inventario de 0.93. En relación a la presente investigación, de igual forma, se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach, hallando una confiabilidad de 0,903.

**Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC).
Lima, Perú (2004)**

Ficha Técnica

Nombre de la Escala	:	Clima Laboral CL-SPC
Autora	:	Sonia Palma Carrillo
Administración	:	Individual o colectiva
Duración	:	15 a 30 minutos aproximadamente
Aplicación	:	Trabajadores con dependencia laboral desde los 18 años de edad
Significación	:	Nivel de percepción global del ambiente Laboral e involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales
Tipificación	:	Baremos percentilares general para muestra total, por puesto de trabajo, zona geográfica, género, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana)
Descripción de la prueba	:	Instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en relación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Validez: Conforme la elaboración de instrumento, las correlaciones son positivas y significativas al 0,05 entre los cinco factores del clima laboral (Palma, 1999).

Confiabilidad: Conforme la elaboración del instrumento, la confiabilidad se estimó con el método Alfa de Cronbach y método de Split Half de Guttman

obteniéndose correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; de esta forma se afirma que el instrumento es confiable. En relación a la presente investigación, de igual forma, se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach, hallando una confiabilidad de 0,613.

Tabla #

Baremos del Cuestionario CL-SPC

Baremos del Cuestionario de Clima Laboral SPC				
PUNTUACIÓN TOTAL		FACTORES I al V		NIVELES
210 - 250	-----	42 - 50	-----	Muy favorable
170 - 209	-----	34 - 41	-----	Favorable
130 - 169	-----	26 - 33	-----	Media
90 - 129	-----	18 - 25	-----	Desfavorable
50 - 89	-----	10 - 17	-----	Muy Desfavorable

Recolección de Datos

Procedimiento para la recolección de datos

- A) Solicitud de aplicación de los instrumentos al Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar – INABIF.
- B) Las pruebas se aplicaron en forma colectiva e individual; buscando la disposición y el rapport de los examinados.

3.4 PROCESAMIENTO DE DATOS

Una vez aplicados los instrumentos se procedió a tabular toda la información mediante la creación de una base de datos utilizando para ello el SPSS versión 24.

Se crearon tablas y gráficos con todos los resultados de tipo explicativo, precisando frecuencias y porcentajes, también se utilizó la estadística inferencial para la comprobación de hipótesis haciendo uso de la correlación lineal de Pearson.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los objetivos de la investigación, se presentan en este apartado los resultados sobre los datos generales de la muestra seleccionada, así como acerca de las variables de estudio y sus dimensiones.

En primer lugar, cabe mencionar que los resultados descriptivos se muestran mediante tablas de frecuencias y porcentajes, así como por figuras de barras verticales. A cada una de las tablas se le acompaña una breve interpretación que consigna los datos más relevantes sobre el resultado que se describe.

Luego, se incluyen tablas y figuras con los resultados sobre la variable: inteligencia emocional, con la cual se procedió a la clasificación en niveles considerando los puntajes típicos de los baremos establecidos para tal fin con el instrumento de medición; de esta manera, los niveles por la escala total y por cada componente son los siguientes: Alto, promedio y bajo.

Más adelante, se insertan tablas y figuras con los resultados obtenidos respecto a la variable: clima organizacional, cuya clasificación por categorías se realizó atendiendo a los baremos de la escala utilizada, y se denominan como: Favorable, medianamente favorable y desfavorable.

4.1.1 Resultados descriptivos

➤ Resultados descriptivos de los datos generales de la muestra de investigación

Tabla 1

Frecuencias y porcentajes según el dato general: sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	17	19,5%
Femenino	70	80,5%
Total	87	100,0%

El 80,5% del personal encuestado corresponde al sexo femenino, en tanto que el 19,5% restante pertenece al sexo masculino.

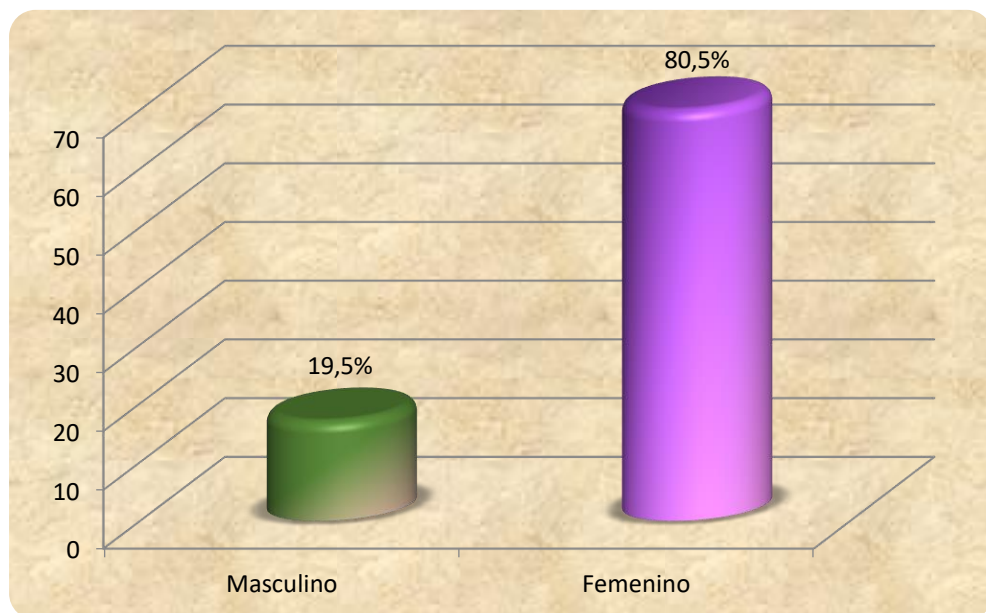


Figura 1. Distribución de los porcentajes del dato general: Sexo

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes según la variable: grupo etario

Grupo etario	Frecuencia	Porcentaje
27 a 30 años	7	8,0%
31 a 40 años	19	21,8%
41 a 50 años	44	50,6%
51 a 60 años	17	19,5%
Total	87	100,0%

Se observa que el 50,6% del personal evaluado tiene entre 41 y 50 años de edad; el 21,8% se encuentra con edades entre 31 y 40 años; el 19,5% oscila entre los 51 y 60 años; y solo el 8,0%, cuenta con edades entre 27 y 30 años.

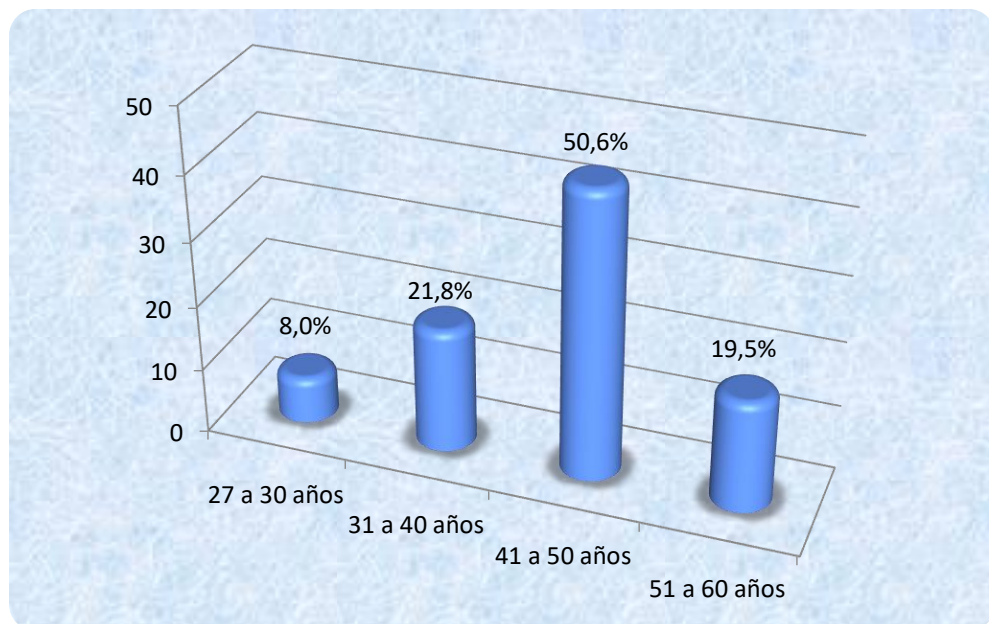


Figura 2. Distribución de los porcentajes del dato general: grupo etario

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes según la variable: grado de instrucción

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	9	10,3%
Superior	50	57,5%
Técnica	28	32,2%
Total	87	100,0%

El 57,5% del personal de la muestra de estudio cursó instrucción superior; el 32,2% siguió instrucción técnica, mientras que el 10,3% solo concluyó la secundaria.

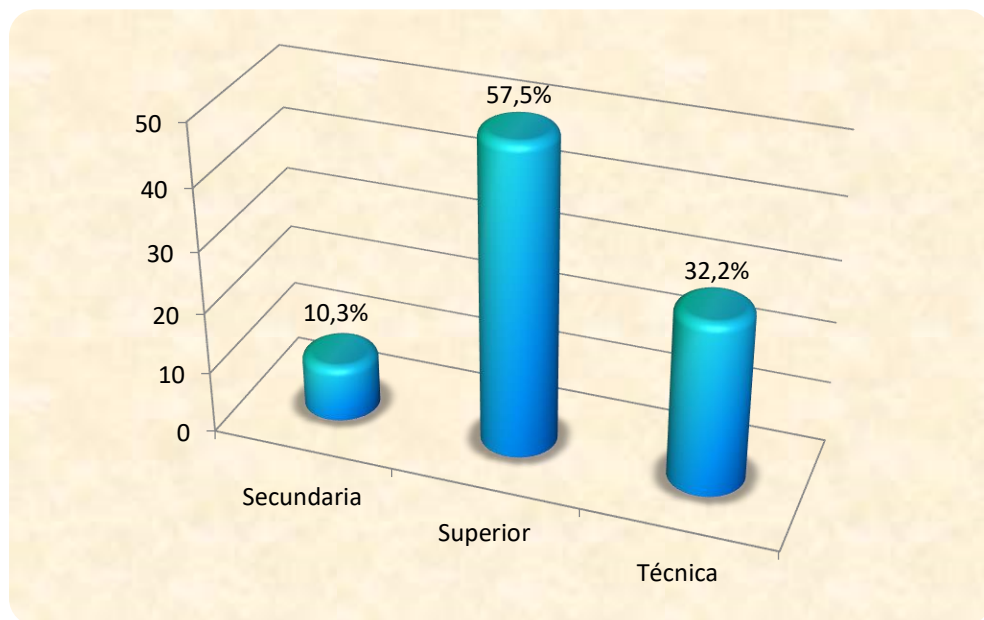


Figura 3. Distribución de los porcentajes del dato general: grado de instrucción

➤ **Resultados descriptivos de la variable de estudio: Inteligencia emocional y sus componentes**

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes en la escala total de la variable: Inteligencia emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	17	19,5%
Promedio	55	63,2%
Bajo	15	17,2%
Total	87	100,0%

Concerniente a la escala total de la variable: Inteligencia emocional, se aprecia que el 63,2% del personal encuestado se encuentra en un nivel promedio; asimismo, el 19,5%, se ubica en un nivel alto, mientras que el 17,2% se halla en un nivel bajo.

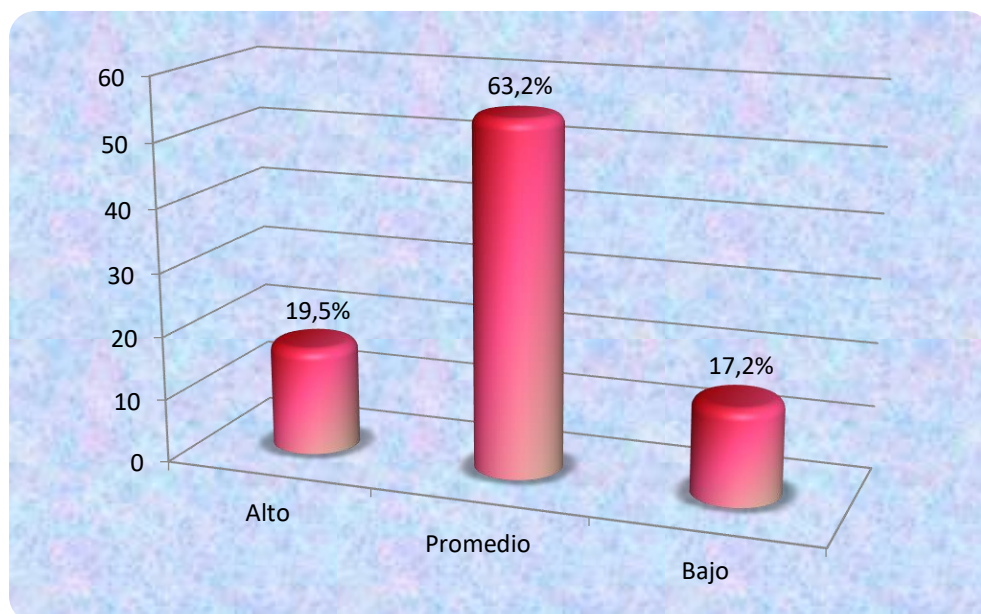


Figura 4. Distribución de los porcentajes en la escala total de la variable: Inteligencia emocional

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes en la inteligencia emocional: componente Intrapersonal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	16	18,4%
Promedio	51	58,6%
Bajo	20	23,0%
Total	87	100,0%

En cuanto a la inteligencia emocional, en su componente Intrapersonal, se observa que el 58,6% del personal evaluado se ubica en un nivel promedio, en tanto que el 23,0% se sitúa en un nivel bajo. Además, un 18,4% se encuentra en un nivel alto en dicho componente.

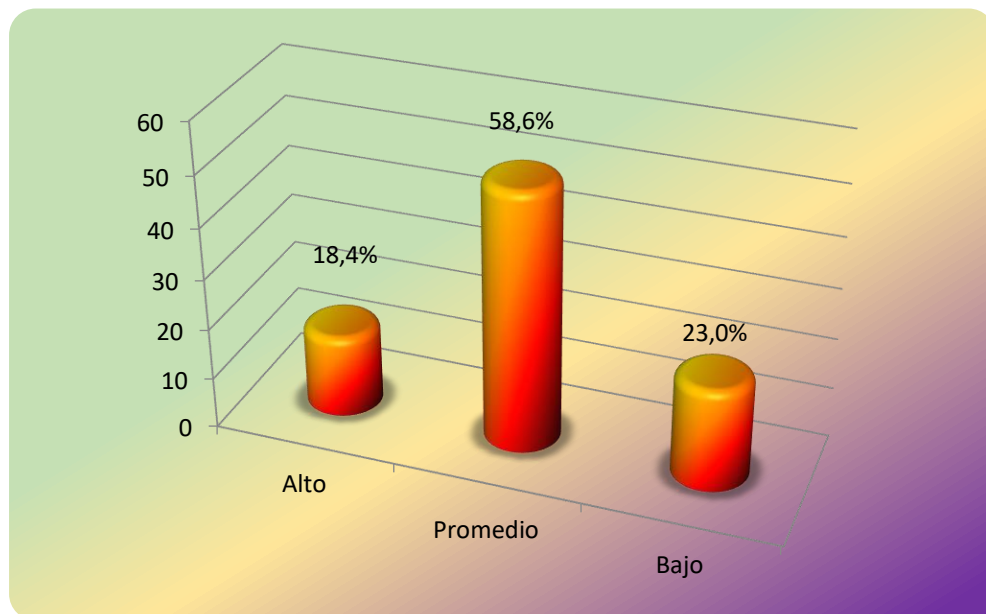


Figura 5. Distribución de los porcentajes en la inteligencia emocional: componente Intrapersonal

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes en la inteligencia emocional: componente Interpersonal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	17	19,5%
Promedio	57	65,5%
Bajo	13	14,9%
Total	87	100,0%

Con relación a la inteligencia emocional, en su componente Interpersonal, se advierte que el 65,5% del personal presenta un nivel promedio, mientras que el 19,5% se halla en un nivel alto. Del mismo modo, en menor porcentaje, el 14,9% se posiciona en un nivel bajo.

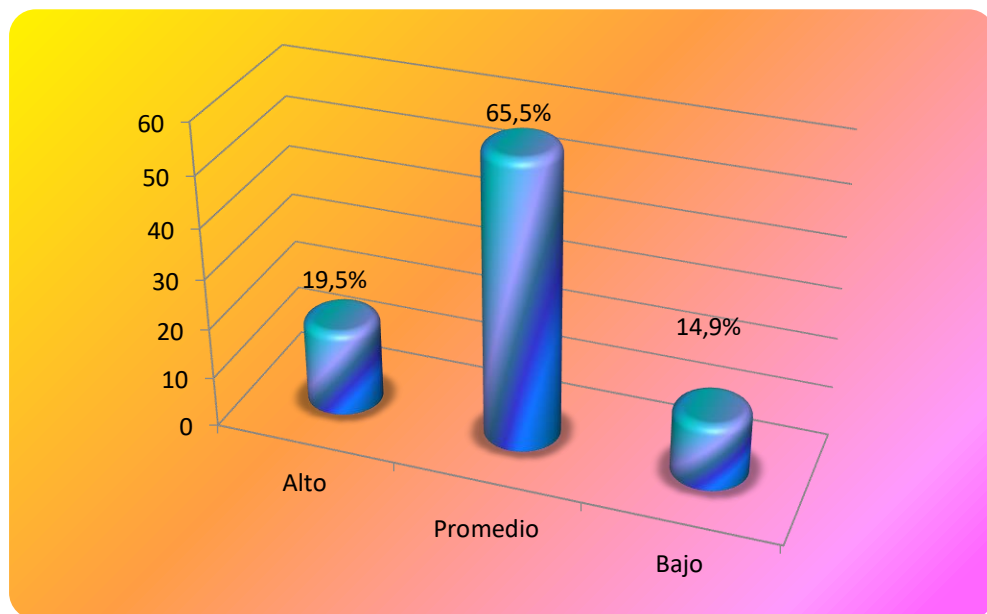


Figura 6. Distribución de los porcentajes en la inteligencia emocional: componente Interpersonal

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes en la inteligencia emocional: componente Adaptabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	20	23,0%
Promedio	44	50,6%
Bajo	23	26,4%
Total	87	100,0%

Referente a la inteligencia emocional, en su componente Adaptabilidad, se aprecia que el 50,6% del personal de la muestra se sitúa en un nivel promedio; el 26,4% se encuentra en un nivel bajo. De la misma forma, el 23,0% se coloca en un nivel alto en el mencionado componente.

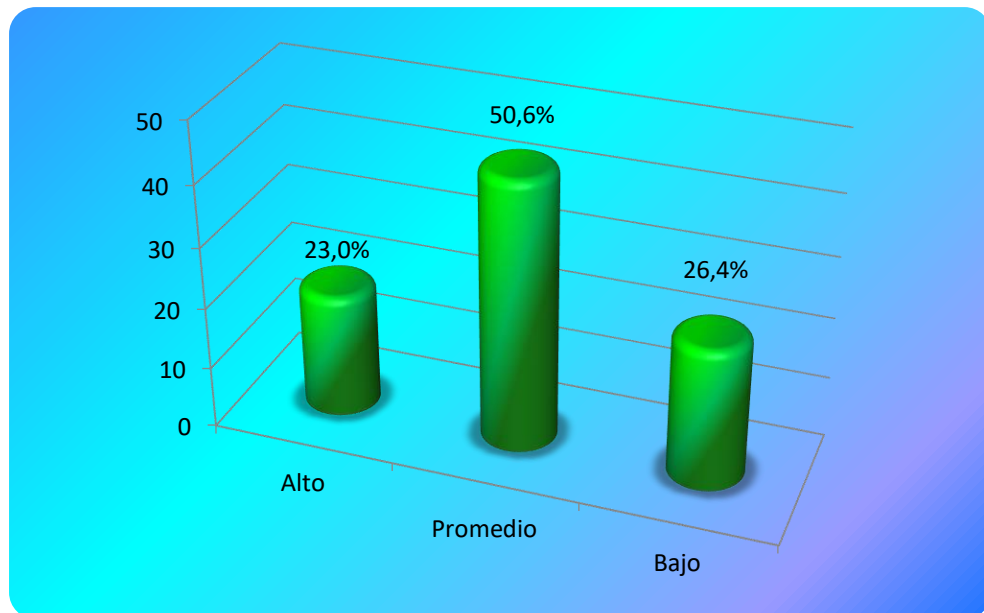


Figura 7. Distribución de los porcentajes en la inteligencia emocional: componente Adaptabilidad

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes en la inteligencia emocional: componente Manejo del estrés

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	17,2%
Promedio	52	59,8%
Bajo	20	23,0%
Total	87	100,0%

Tocante a la inteligencia emocional, en su componente Manejo del estrés, se advierte que el 59,8% del personal investigado se encuentra en un nivel promedio; el 23,0% se ubica en un nivel bajo; y el 17,2% se halla en un nivel alto en dicho componente.

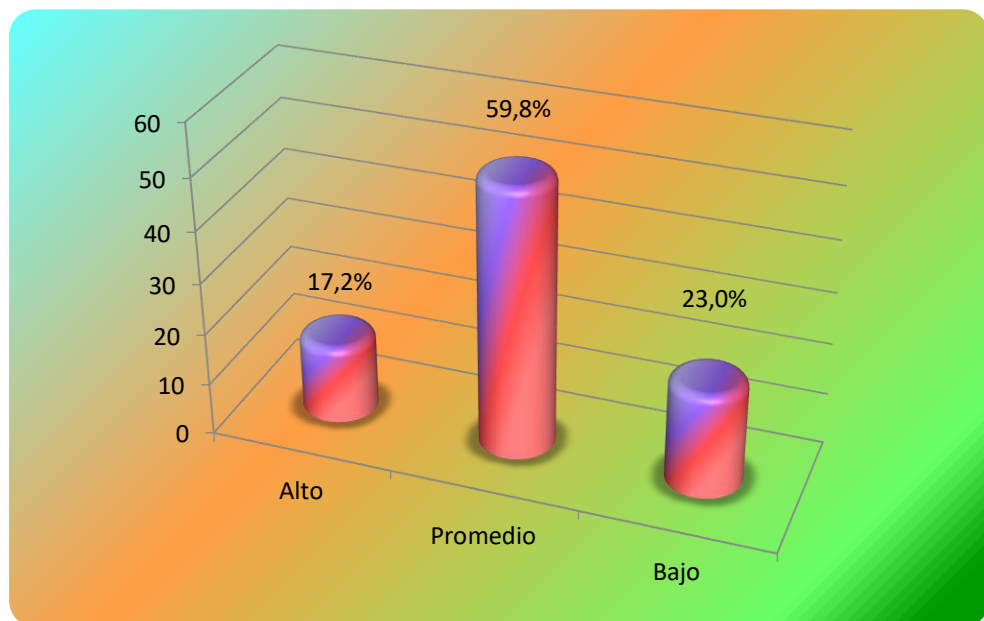


Figura 8. Distribución de los porcentajes en la inteligencia emocional: componente Manejo del estrés

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes en la inteligencia emocional: componente Estado de ánimo general

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	10,3%
Promedio	63	72,4%
Bajo	15	17,2%
Total	87	100,0%

Respecto a la inteligencia emocional, en su componente Estado de ánimo general, se observa que la mayor parte del personal encuestado, precisamente el 72,4%, presenta un nivel promedio, en tanto que el 17,2% se coloca en un nivel bajo; registrándose un 10,3% en un nivel alto en el referido componente.

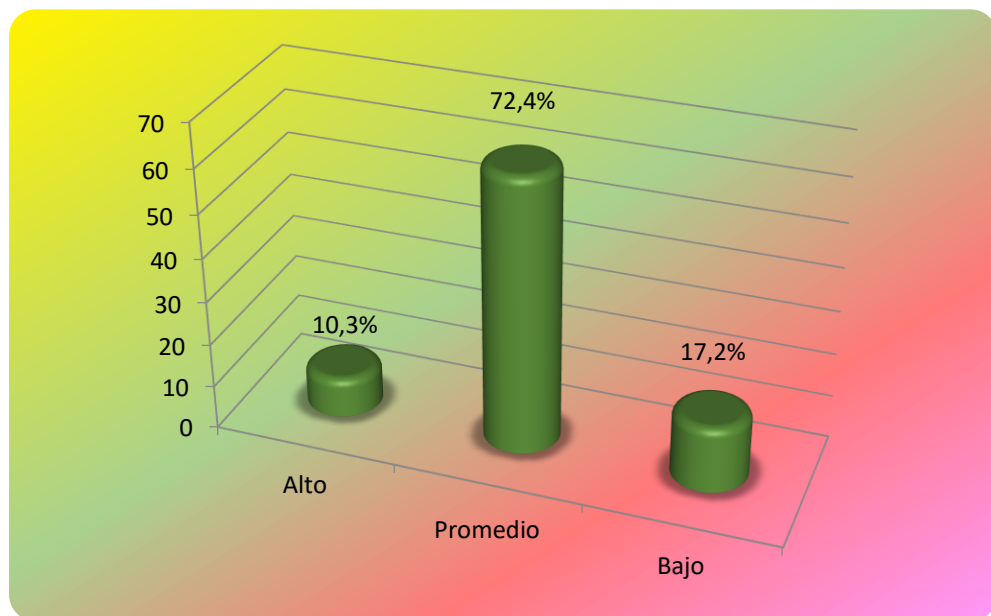


Figura 9. Distribución de los porcentajes en la inteligencia emocional: componente Estado de ánimo general

➤ **Resultados descriptivos de la variable de estudio: Clima organizacional y sus dimensiones**

Tabla 10

Frecuencias y porcentajes en la escala total de la variable: Clima organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	18	20,7%
Medianamente favorable	48	55,2%
Desfavorable	21	24,1%
Total	87	100,0%

En lo que corresponde a la escala total de la variable: Clima organizacional, el 55,2% del personal estudiado lo percibe en un nivel medianamente favorable; el 24,1% lo aprecia en un nivel desfavorable; y el 20,7% lo cataloga como favorable.

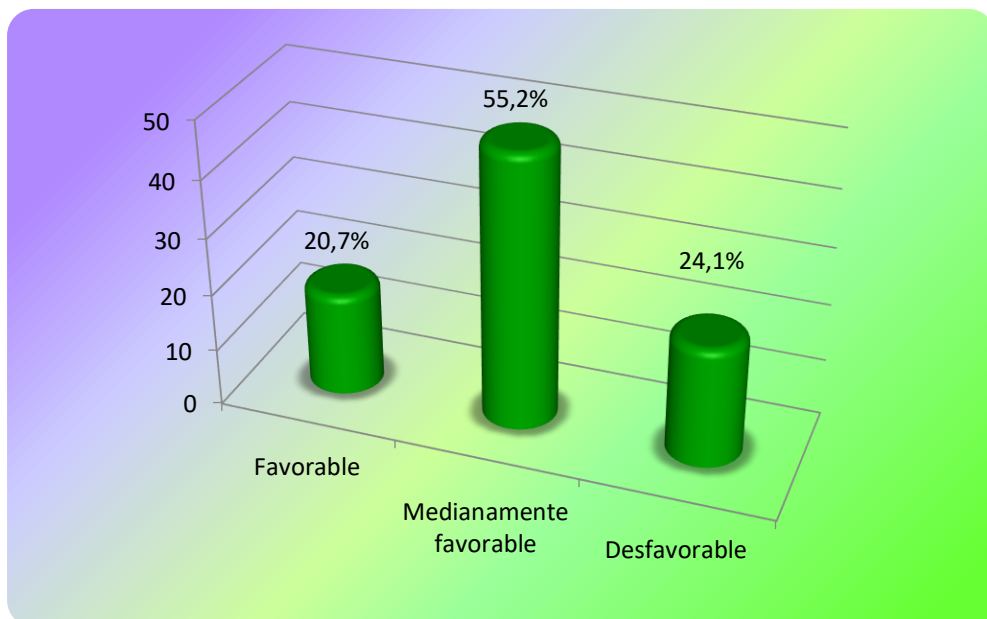


Figura 10. Distribución de los porcentajes en la escala total de la variable: Clima organizacional

Tabla 11

Frecuencias y porcentajes en el clima organizacional: dimensión Autorrealización

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	18	20,7%
Medianamente favorable	50	57,5%
Desfavorable	19	21,8%
Total	87	100,0%

Acerca del clima organizacional, en su dimensión Autorrealización, el 57,5% del personal evaluado lo percibe en un nivel medianamente favorable; el 21,8% lo hace en un nivel desfavorable; y el 20,7% lo describe como favorable.

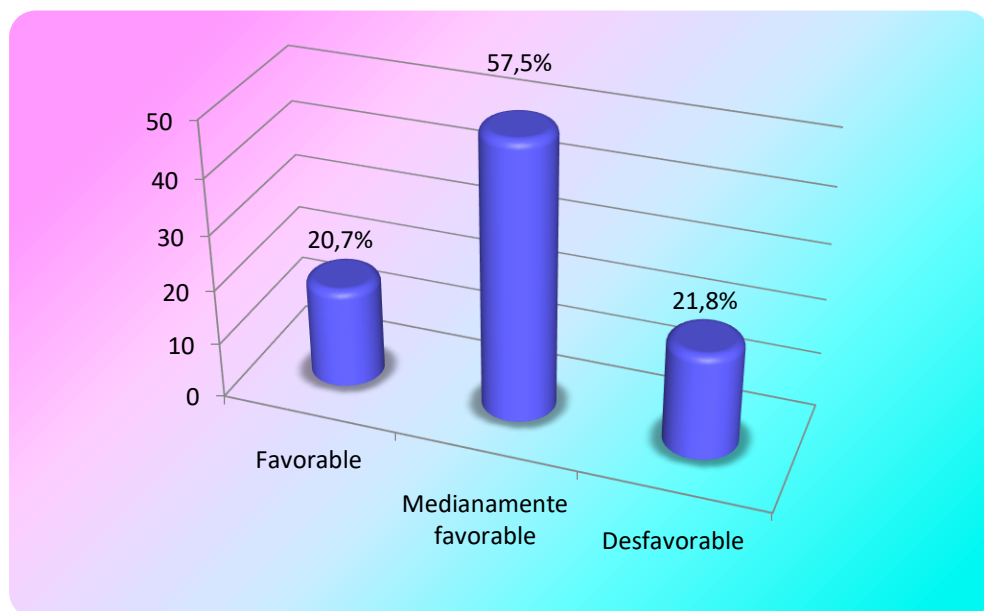


Figura 11. Distribución de los porcentajes en el clima organizacional: dimensión Autorrealización

Tabla 12

Frecuencias y porcentajes en el clima organizacional: dimensión Involucramiento laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	15	17,2%
Medianamente favorable	51	58,6%
Desfavorable	21	24,1%
Total	87	100,0%

Sobre el clima organizacional, en su dimensión Involucramiento laboral, el 58,6% del personal investigado lo percibe en un nivel medianamente favorable; el 24,1% lo observa en un nivel desfavorable; y el 17,2% lo señala como favorable.

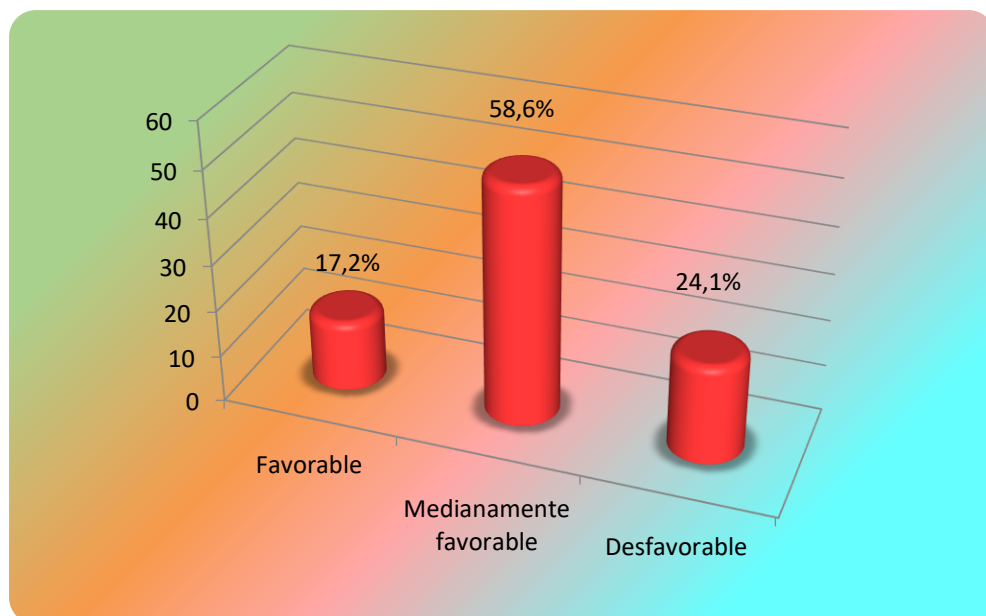


Figura 12. Distribución de los porcentajes en el clima organizacional: dimensión Involucramiento laboral

Tabla 13

Frecuencias y porcentajes en el clima organizacional: dimensión Supervisión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	13	14,9%
Medianamente favorable	54	62,1%
Desfavorable	20	23,0%
Total	87	100,0%

Con relación al clima organizacional, en su dimensión Supervisión, el 62,1% del personal de la muestra lo percibe en un nivel medianamente favorable; el 23,0% lo valora en un nivel desfavorable; y el 17,2% lo estima como favorable.

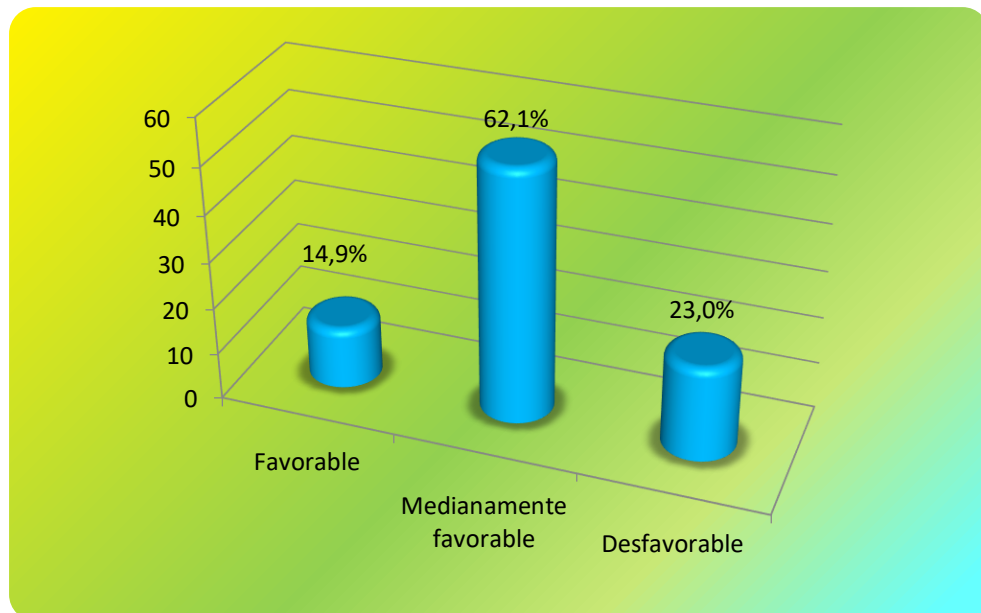


Figura 13. Distribución de los porcentajes en el clima organizacional: dimensión Supervisión

Tabla 14

Frecuencias y porcentajes en el clima organizacional: dimensión Comunicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	16	18,4%
Medianamente favorable	49	56,3%
Desfavorable	22	25,3%
Total	87	100,0%

Relativo al clima organizacional, en su dimensión Comunicación, el 56,3% del personal examinado lo percibe en un nivel medianamente favorable; el 25,3% lo describe como desfavorable; y el 18,4% lo valúa como favorable.

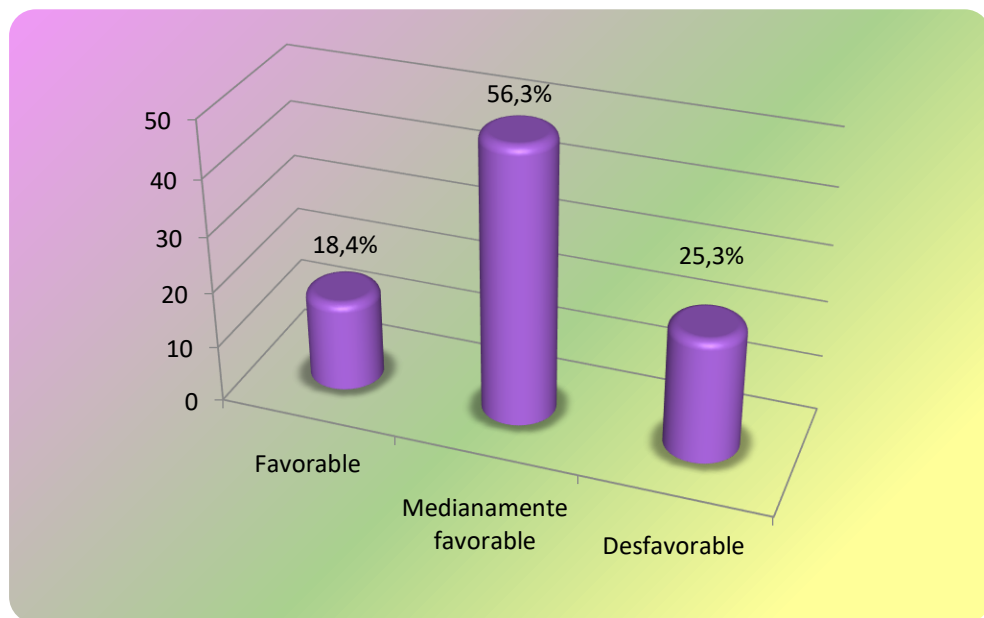


Figura 14. Distribución de los porcentajes en el clima organizacional: dimensión Comunicación

Tabla 15

Frecuencias y porcentajes en el clima organizacional: dimensión Condiciones laborales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	15	17,2%
Medianamente favorable	49	56,3%
Desfavorable	23	26,4%
Total	87	100,0%

Considerando el clima organizacional, en su dimensión Condiciones laborales, el 56,3% del personal de la muestra estudiada lo percibe en un nivel medianamente favorable; el 26,4% lo hace en un nivel desfavorable; y el 17,2% lo valora en un nivel favorable.

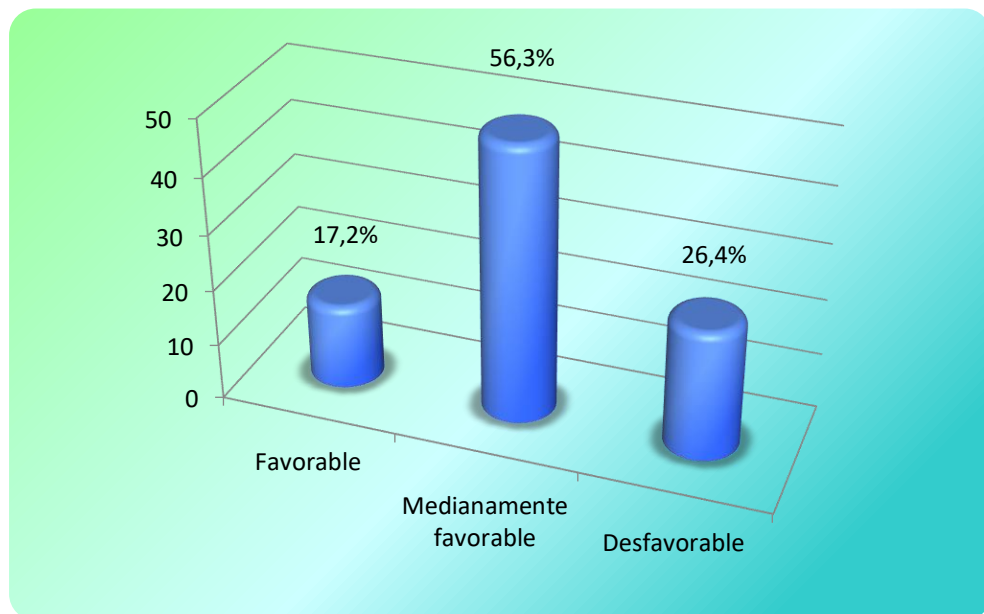


Figura 15. Distribución de los porcentajes en el clima organizacional: dimensión Condiciones laborales

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la contrastación de la hipótesis principal y las específicas, se hizo uso de la prueba de correlación lineal de Pearson, que permite determinar la relación entre las variables de estudio en este caso, inteligencia emocional y clima organizacional, así como entre cada componente de inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal que constituye la muestra de investigación.

4.2.1 Hipótesis Principal

H_P: La inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.

H₀: La inteligencia emocional no influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.

Tabla 16

Correlaciones entre las variables: inteligencia emocional y clima organizacional

		<i>Clima organizacional</i>
<i>Inteligencia emocional</i>	Correlación de Pearson	0,656**
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	87

** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

Como se observa en la tabla 16, el coeficiente de correlación obtenido ($r = 0,656$; Sig. = 0,000) entre las variables: inteligencia emocional y clima organizacional, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,01$; e

indicador de que la inteligencia emocional del personal evaluado influye positivamente en el clima organizacional del centro donde laboran.

Decisión: Por consiguiente, de acuerdo a los resultados obtenidos, se rechaza la hipótesis nula de la hipótesis principal de estudio.

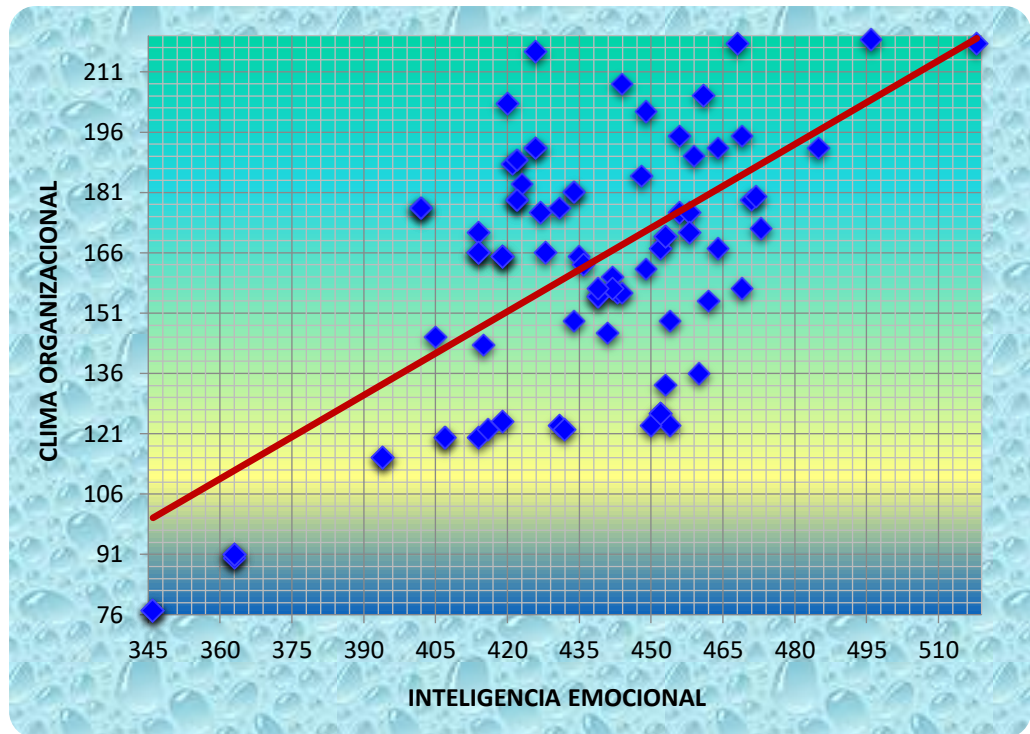


Figura 16. Diagrama de dispersión de la correlación entre las variables de estudio: inteligencia emocional y el clima organizacional

4.2.2 Hipótesis Específicas

H₁: El componente: Intrapersonal de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.

H₀: El componente: Intrapersonal de la inteligencia emocional no influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.

Tabla 17

Correlaciones entre la inteligencia emocional: componente Intrapersonal y el clima organizacional

		<i>Clima organizacional</i>
<i>Componente: Intrapersonal</i>	Correlación de Pearson	0,538**
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	87

** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

Como se aprecia en la tabla 17, el coeficiente de correlación obtenido ($r = 0,538$; Sig. = 0,000) entre la inteligencia emocional, en su componente Intrapersonal, y el clima organizacional, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,01$; resultado que permite afirmar que la inteligencia emocional del personal encuestado, en su componente Interpersonal, influye positivamente en el clima organizacional del centro donde se desenvuelven.

Decisión: Por lo tanto, en vista del resultado significativo, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

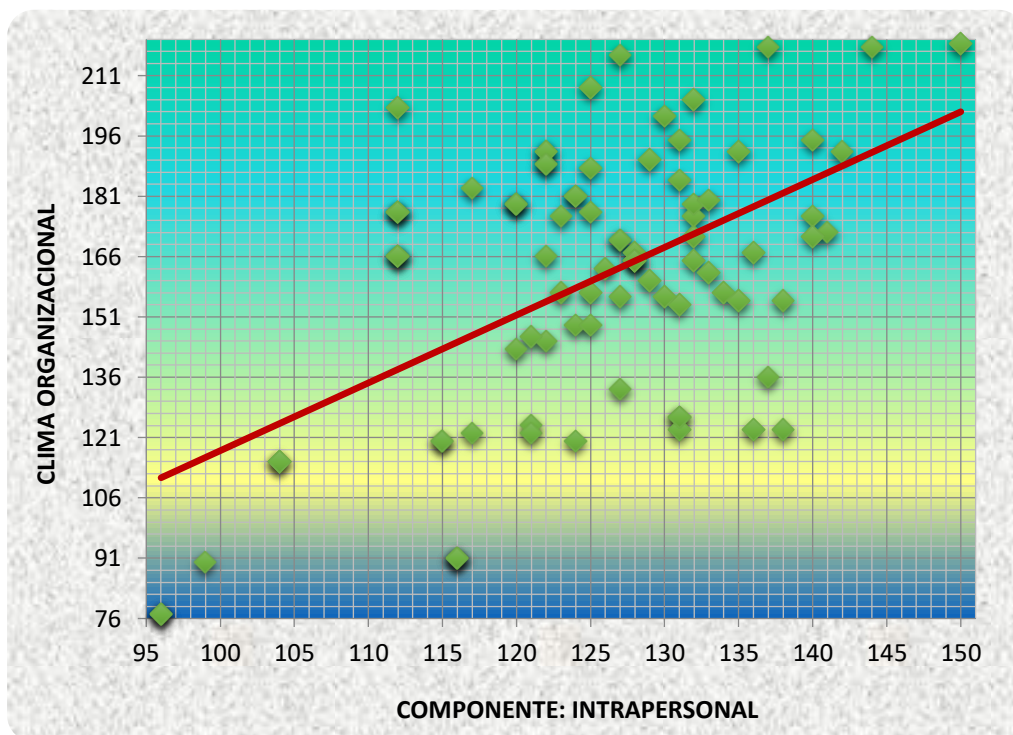


Figura 17. Diagrama de dispersión de la correlación entre la inteligencia emocional: componente Intrapersonal y el clima organizacional

H₂: El componente: Interpersonal de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.

H₀: El componente: Interpersonal de la inteligencia emocional no influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.

Tabla 18

Correlaciones entre la inteligencia emocional: componente Interpersonal y el clima organizacional

		<i>Clima organizacional</i>
<i>Componente: Interpersonal</i>	Correlación de Pearson	0,530**
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	87

** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

Como se advierte en la tabla 18, el coeficiente de correlación calculado ($r = 0,530$; Sig. = $0,000$) entre la inteligencia emocional, en su componente Interpersonal, y el clima organizacional, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,01$; resultado que permite inferir que la inteligencia emocional del personal investigado, en su componente Intrapersonal, influye positivamente en el clima organizacional del centro donde brindan sus servicios.

Decisión: En consecuencia, al haberse obtenido un resultado significativo, se decide rechazar la hipótesis nula.

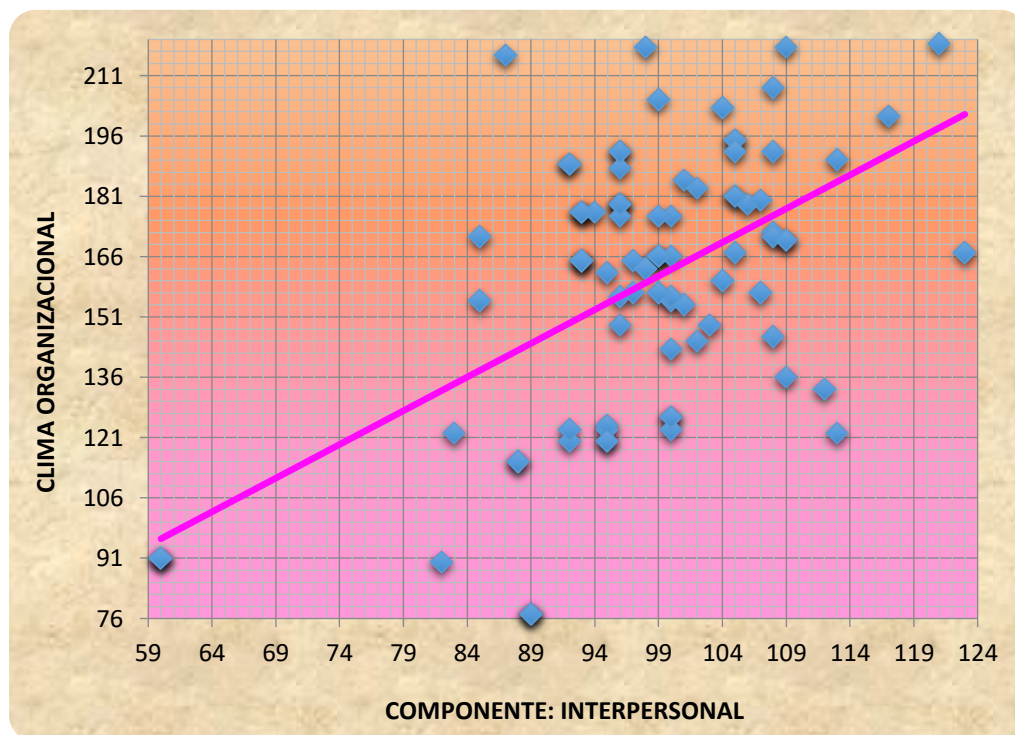


Figura 18. Diagrama de dispersión de la correlación entre la inteligencia emocional: componente Interpersonal y el clima organizacional

H₃: El componente: Adaptabilidad de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.

H₀: El componente: Adaptabilidad de la inteligencia emocional no influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.

Tabla 19

Correlaciones entre la inteligencia emocional: componente Adaptabilidad y el clima organizacional

		<i>Clima organizacional</i>
<i>Componente: Adaptabilidad</i>	Correlación de Pearson	0,528**
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	87

** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

Como se observa en la tabla 19, el coeficiente de correlación calculado ($r = 0,528$; Sig. = 0,000) entre la inteligencia emocional, en su componente Adaptabilidad, y el clima organizacional, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,01$. Este resultado señala que la inteligencia emocional del personal estudiado, en su componente Adaptabilidad, influye positivamente en el clima organizacional del centro donde se desenvuelven.

Decisión: Al disponer de un resultado significativo, se decide rechazar la hipótesis nula.

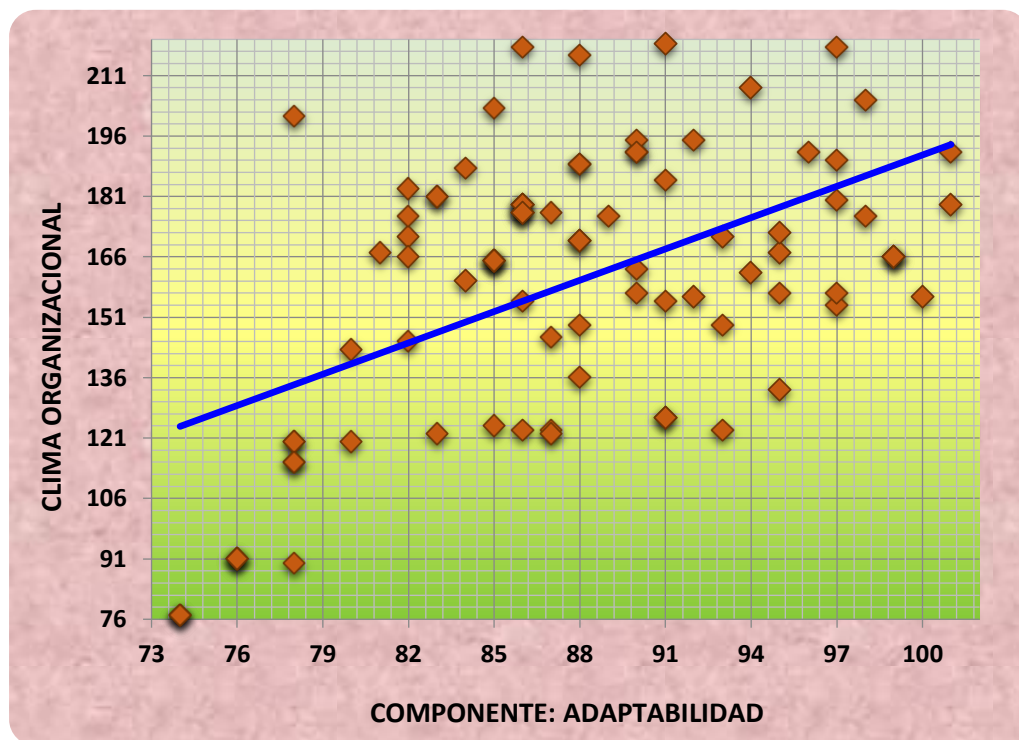


Figura 19. Diagrama de dispersión de la correlación entre la inteligencia emocional: componente Adaptabilidad y el clima organizacional

H₄: El componente: Manejo del estrés de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.

H₀: El componente: Manejo del estrés de la inteligencia emocional no influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.

Tabla 20

Correlaciones entre la inteligencia emocional: componente Manejo del estrés y el clima organizacional

		<i>Clima organizacional</i>
<i>Componente: Manejo del estrés</i>	Correlación de Pearson	0,321**
	Sig. (unilateral)	0,001
	N	87

** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

De acuerdo a lo registrado en la tabla 20, el coeficiente de correlación computado ($r = 0,321$; Sig. = 0,000) entre la inteligencia emocional, en su componente Manejo del estrés, y el clima organizacional, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,01$. Este resultado indica, pues, que la inteligencia emocional del personal estudiado, en su componente Manejo del estrés, influye positivamente en el clima organizacional del centro donde se desempeñan.

Decisión: Teniendo en cuenta el resultado obtenido, se rechaza la hipótesis nula.

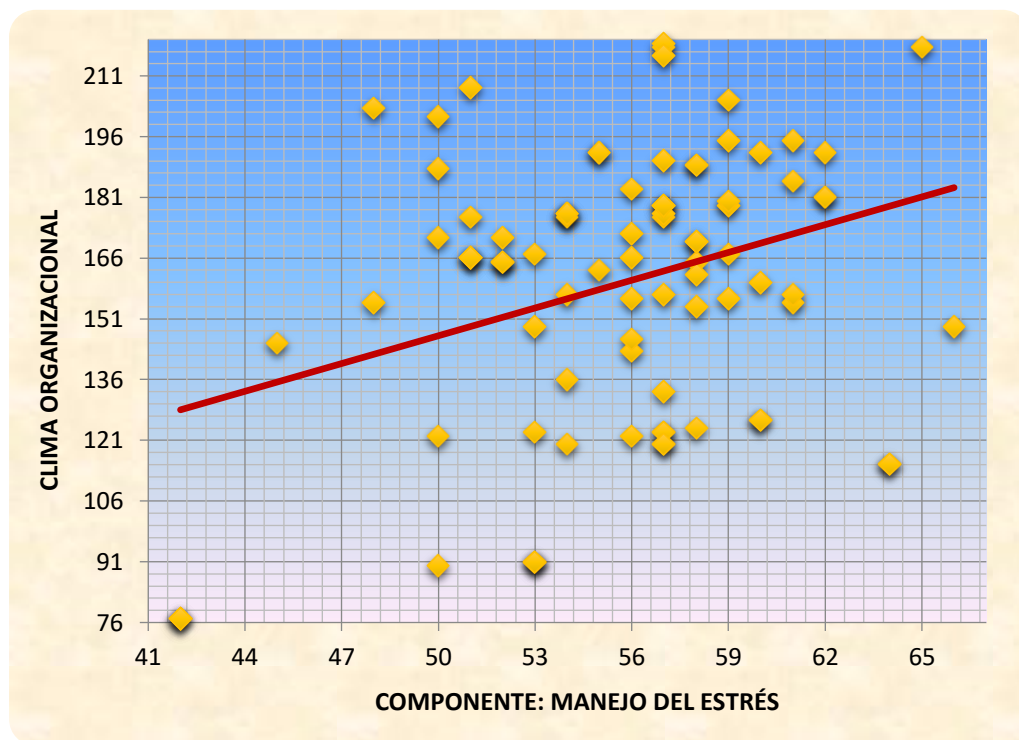


Figura 20. Diagrama de dispersión de la correlación entre la inteligencia emocional: componente Manejo del estrés y el clima organizacional

H₅: El componente: Estado de ánimo general de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.

H₀: El componente: Estado de ánimo general de la inteligencia emocional no influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.

Tabla 21

Correlaciones entre la inteligencia emocional: componente Estado de ánimo general y el clima organizacional

		<i>Clima organizacional</i>
<i>Componente: Estado de ánimo general</i>	Correlación de Pearson	0,467**
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	87

** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

Según se evidencia en la tabla 21, el coeficiente de correlación calculado ($r = 0,467$; Sig. = 0,000) entre la inteligencia emocional, en su componente Estado de ánimo general, y el clima organizacional, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,01$. Este resultado permite concluir, en consecuencia, que la inteligencia emocional del personal evaluado, en su componente Estado de ánimo general, influye positivamente en el clima organizacional del centro donde realizan labores.

Decisión: En tal sentido, al haberse revelado un resultado significativo, se rechaza la hipótesis nula.

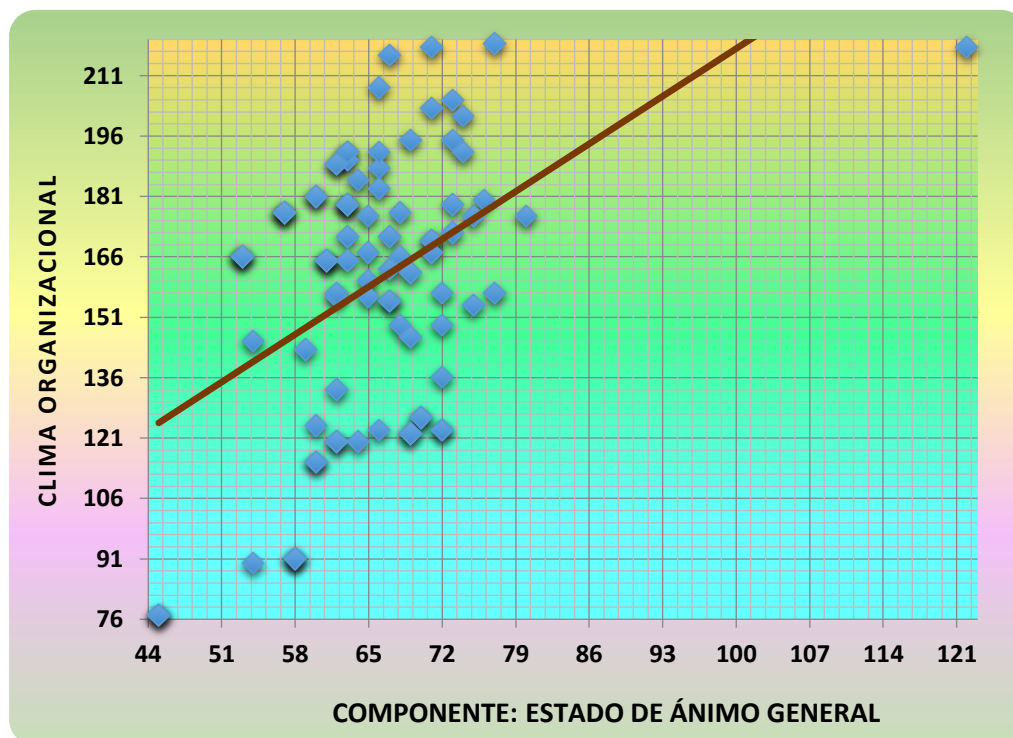


Figura 21. Diagrama de dispersión de la correlación entre la inteligencia emocional: componente Estado de ánimo general y el clima organizacional

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos con la correlación lineal de Pearson indican que la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional que tiene el personal de atención permanente de los Centros de Acogida del INABIF. El coeficiente calculado en esta correlación es de $r = 0,656$, el cual se considera como de nivel moderado y significativo al nivel de $p < 0,01$. Se puede afirmar, entonces, que mientras el personal tenga un manejo más eficaz de sus habilidades de inteligencia emocional, se verá favorecido notablemente el clima organizacional del centro donde labora. Pero también se puede presentar esta relación funcional de modo recíproco; es decir, que el clima organizacional esté influenciando en el grado de inteligencia emocional del personal investigado; ciertos aspectos como las oportunidades de desarrollo personal y profesional, la identificación institucional, el apoyo y orientación para las tareas, la participación en la toma de decisiones y la disponibilidad de elementos necesarios para el

cumplimiento de las tareas, podrían contribuir al óptimo desarrollo de las habilidades de inteligencia emocional.

Se dispone de algunas investigaciones cuyas conclusiones son congruentes con los resultados encontrados en este estudio. Tal es el caso del trabajo de Romero (2016), quien investigó en Quetzaltenango, Guatemala, sobre el tema y llegó a la conclusión de que la inteligencia emocional tiene relación con el clima organizacional debido a factores como relaciones interpersonales, empatía, comunicación, indicando que dichos factores son parte fundamental en ambas variables. Del mismo parecer son los resultados que registra la investigación de Jum-hun (2007), implementada en un condado de Taiwán, China, con una muestra de profesores de escuelas primarias, en cuanto a que se verifica una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en dichas escuelas. Asimismo, a nivel nacional, se cuenta con el estudio de García y Lezama (2002), realizado en docentes de colegios nacionales del distrito de Trujillo. Concluyeron que el componente Adaptabilidad de la inteligencia emocional con respecto a la dimensión de Relaciones del clima social laboral es altamente significativa; los componentes de Adaptabilidad y Manejo del Estrés de la inteligencia emocional con la dimensión de Autorrealización del clima social laboral se encuentran altamente correlacionados; de la misma manera, los componentes Intrapersonal, Interpersonal, Manejo del Estrés y Estado de Ánimo se relacionan de manera positiva aunque débil con la dimensión de Relaciones del clima social laboral; se halló, además, una correlación negativa y débil entre los componentes Intrapersonal e Interpersonal con la dimensión de Estabilidad/Cambio. En general, las correlaciones entre inteligencia emocional y clima social laboral son leves y moderadas, a excepción de Adaptabilidad y Manejo del Estrés, que es altamente significativo con las dimensiones de Relación y Autorrealización del clima social laboral.

Por su parte, López y Malpica (2008) encontraron que existe correlación positiva directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, estableciendo que a mayor inteligencia emocional de sus trabajadores, se percibe mejor clima

organizacional. También se dispone del trabajo de Matassini (2012), cuyos resultados evidencian una correlación positiva entre ambas variables, concluyéndose que a un mayor nivel de inteligencia emocional le corresponde un mejor clima organizacional. Y, finalmente, otro estudio desarrollado en nuestro medio sobre el tema es el de Gutiérrez (2012), quien investigó sobre la cultura organizacional en el rendimiento laboral del potencial humano del INABIF, y concluye que la cultura organizacional incide en el rendimiento laboral del potencial humano a nivel del INABIF.

Otra investigación publicada en nuestro medio es la de Morote (2017), que da cuenta, como principal conclusión, de que existe relación entre la inteligencia emocional de un grupo de enfermeras y el clima laboral percibido en un establecimiento hospitalario de Lima. Como conclusiones específicas, se comprueba que la inteligencia emocional se relaciona directamente con las dimensiones Autorrealización, Involucramiento laboral, Comunicación y Condiciones laborales; mas no se relaciona significativamente con la dimensión Supervisión.

Algunas publicaciones tratan temas que se aproximan o son bastante similares al aquí tratado. Tal es el caso del estudio de Céspedes (2013), quien constató una correlación significativa entre la satisfacción laboral en cada una de las dimensiones con el total general del clima organizacional en colaboradores de la Sede Administrativa Red Salud San Juan de Lurigancho del MINSA con sede en Lima. También se puede citar el caso de Morales (2015), cuyo trabajo se centró en investigar sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la sede central del INABIF. Su conclusión general refiere que el clima organizacional está relacionado directamente con el desempeño laboral.

Sin embargo, se registra un estudio cuyos resultados no coinciden con los encontrados en nuestra investigación. Se trata de la investigación de Arredondo (2008), quien llegó a la conclusión de que no existe correlación directa entre la

inteligencia emocional del personal de salud y el clima organizacional del establecimiento hospitalario; encontró, sí, que la inteligencia emocional participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

En cuanto a las hipótesis específicas, los resultados muestran correlaciones moderadas y muy significativas entre los componentes de la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal evaluado, a excepción de los componentes Manejo del estrés y Estado de ánimo general, donde las correlaciones son débiles. En resumen, estos constructos importantes deberían ser considerados por los directivos de los CAR del INABIF al momento de proyectar sus metas de producción y calidad de atención en el personal que labora prestando servicios a niñas, niños y adolescentes.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 1) En general, se concluye que la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.
- 2) Los resultados indican que el componente: Intrapersonal de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.
- 3) Asimismo, se verificó que el componente: Interpersonal de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.
- 4) Del mismo modo, los resultados muestran que el componente: Adaptabilidad de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.
- 5) Se encontró, además, que el componente: Manejo del estrés de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.
- 6) Finalmente, los resultados permiten concluir que el componente: Estado de ánimo general de la inteligencia emocional influye

positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF.

5.2 RECOMENDACIONES

- 1) Realizar investigaciones que se extiendan al personal de atención permanente de los Centros de Acogida Residencial del INABIF de otros distritos de Lima Metropolitana, de manera que se consolide la validez externa de los hallazgos aquí registrados sobre las correlaciones entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, así como valorar con precisión sus alcances dentro de la estructura administrativa de la institución.
- 2) Llevar a cabo programas de capacitación sobre clima organizacional dirigidos a los administrativos de los Centros de Acogida Residencial, con la finalidad de que dispongan de las herramientas sociales necesarias y consoliden sus habilidades de manejo en las interacciones con el personal de atención permanente que labora en dichos centros, lo cual ayudaría a mejorar el clima de convivencia en la organización.
- 3) Desarrollar talleres sobre inteligencia emocional, específicamente sobre adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general, para proveer al personal de atención permanente de los CAR de las estrategias de afrontamiento que les permita favorecer sus relaciones tanto con los compañeros como con los niños y adolescentes residentes en la institución, lo cual redundará en un clima organizacional más favorable en los centros donde se desenvuelven.
- 4) Ejecutar un diagnóstico organizacional en los CAR, específicamente sobre las condiciones laborales del personal de atención permanente que labora en dichos centros, con el propósito de informar a los directivos del INABIF de las necesidades remunerativas y de cobertura

que requieren ser atendidos para maximizar, de esa manera, sus condiciones de trabajo y el clima organizacional de la entidad.

- 5) Promover el trabajo en equipo en el personal de atención permanente de los CAR, teniendo en cuenta que la información y el aporte que brindan son muy importantes en la toma de decisiones respecto al plan de vida de los niños, niñas y adolescentes residentes en la institución; condición que favorecería, además, la disminución de las rotaciones en el referido personal.
- 6) Visibilizar las intervenciones psicológicas realizadas en los CAR, a través de proyectos e investigaciones que se lleven a cabo en la Universidad, para, de este modo, tener mayor difusión en el ámbito gubernamental, cuyos representantes asuman y ejecuten políticas públicas que permitan el desarrollo y beneficien tanto al personal como a las niñas, niños y adolescentes residentes de los CAR del INABIF.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ai.Bi ASSOCIAZIONE AMICI DEI BAMBINI. (2011) **Dentro de la sociedad: procesos sostenibles de inserción social de adolescentes y jóvenes en albergues.** Documento de análisis conclusivo del proyecto. Bolivia.
2. Ai.Bi ASSOCIAZIONE AMICI DEI BAMBINI Y ASOCIACIÓN FAMILIAS FUERTES (2010). **Desinstitucionalización y Derecho a la Familia. Módulo Formativo para el personal de los Centros de Atención Residencial (CAR).** Perú.
3. Ai.Bi ASSOCIAZIONE AMICI DEI BAMBINI (2012). **Una mirada sobre la problemática de la institucionalización de niños, niñas y adolescentes.** Perú.
4. ALDEAS INFANTILES SOS (2013). **Un Cuidado de Calidad. Informe sobre el Estado de implementación de las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños y niñas en Perú.** Perú.
5. BRUNET, Luc (2004). **El clima de trabajo en las organizaciones.** Trillas. México.
6. CARRIÓN, Olces (1998). **Clima Organizacional en las facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.** UIGV. Lima. Tesis de Grado.
7. CÉSPEDES, Ruth (2013). **La percepción del Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en colaboradores de la Sede Administrativa Red de Salud San Juan de Lurigancho del MINSA con sede en Lima.** Universidad Ricardo Palma. Lima. Tesis de Grado.
8. CHIAVENATO, Idalberto (2000). **Administración de Recursos Humanos.** Mc. Graw. Hill. Colombia.
9. CONGREGACIÓN SALESIANA DEL PERÚ (2012). **Manual de etapas de atención de la Red “Chicos y Chicas de Don Bosco”.** Fundación Don Bosco. Perú.
10. DE ACOSTA, Beatriz (2010) **Clima Organizacional en una Empresa Cervecera. Un estudio exploratorio.** Revista IIPSI o vol.13. N° 1. UNMSM
11. DELGADO, María Isabel y otros (2006) **Gestión de Recursos Humanos.** Ed. Prentice Hall. Madrid.

12. GARCÍA, J. (2001). **El comportamiento humano en las organizaciones**. Universidad del Pacífico. Lima.
13. GUTIÉRREZ DE LA CRUZ (2012) **La Cultura Organizacional en el Rendimiento Laboral del Potencial Humano del Inabif**. UIGV. Lima. Tesis de Grado.
14. GIL-MONTE, P. (2014). **Manual de Psicosociología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales**. Ediciones Pirámide. Madrid.
15. GOMEZ, L. (2001). **Dirección y gestión de recursos humanos**. Pearson Educacion S.A. Madrid.
16. LEÓN, C. (2001). **La inteligencia emocional en estudiantes de educación superior profesional y técnica de administración de empresas**. UIGV. Lima. Tesis de pregrado.
17. INCARNATO, M. (2013). **¿Y mañana qué? Proyecto: “Desarrollo de un modelo de abordaje de Auto valimiento para ONGs y equipos técnicos de la provincia de Buenos Aires”**. Buenos Aires.
18. DEFENSORÍA DEL PUEBLO (2010) **Informe Defensorial N°150 El derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir en una familia: la situación de los Centros de Atención Residencial estatales desde la mirada de la Defensoría del Pueblo**. Lima.
19. INSTITUTO NACIONAL DE COOPERACION EDUCATIVA. (2000). **Administración de personal**. Caracas.
20. MATASSINI, Hugo (2012) **Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los Docentes de una Institución Educativa Pública de La Perla- Callao**. USIL. Lima. Tesis de Grado.
21. MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (2012) **Manual de Intervención en Centros de Atención Residencial de Niños, Niñas y Adolescentes sin cuidados parentales**. Lima.
22. MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (2007). **Ley General de Centros de Atención Residencial. Ley N°29174**. Lima.
23. MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (2016). **Ley para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos. Ley N°1297**. Lima.
24. MOROTE, Blanca (2017) **Inteligencia Emocional y Clima Laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016**. UCV. Lima. Tesis de Grado.

25. MORENO, B. y Otros. (2010). **Desgaste Profesional (Burnout), Personalidad y Salud Percibida**. Editorial Pirámide. Madrid.
26. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2004). **Protección de la Salud de los Trabajadores, tercer documento sobre la salud ocupacional**.
27. PINTADO, Egard (2011) **Comportamiento Organizacional: Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano**. Tercera edición. Ediciones Negocios Arco Iris SRL. Lima.
28. PROGRAMA INTEGRAL NACIONAL PARA EL BIENESTAR FAMILIAR (2012). **Buenas prácticas en los Centros de Atención Residencial del INABIF de Lima Metropolitana y el Callao**. Lima
29. PROGRAMA INTEGRAL NACIONAL PARA EL BIENESTAR FAMILIAR (2012) **Manual de atención integral de niños, niñas y adolescentes en los centros de atención residencial del INABIF**. Lima
30. RAMOS, Diana (2012). **El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje**. Universidad Abierta y a Distancia. Cundinamarca. Monografía.
31. REYES DE ROJAS, Edith (2009). **Clima Organizacional y Salud Mental en la Universidad**. Revista Clima Organizacional. Investigación Educativa vol.13 N°23. UNMSM. Lima
32. ROA, Yolimar (2004). **Diagnóstico del Clima Organizacional en el Departamento de operaciones de una empresa trasnacional**. UAB. Caracas. Tesis de Grado
33. ROBBINS, Stephen (2004). **Comportamiento Organizacional**. Pearson Educación. Naucalpan de Juárez.
34. UGARRIZA, Nelly (2003). **Adaptación y Estandarización del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE: en niños y adolescentes**. Perú: Libro amigo.
35. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS (2008). **Promoción de la Infancia**. Boletín Año 2 N°3. Fondo Editorial de la Facultad de Ciencias Sociales. Lima.
36. ZÁRATE, Eber (2012). **Actitud de los empleados y Ambiente Laboral**. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Tesis de Pregrado.

Enlaces internet:

www.rafaelbisquerra.com

www.inabif.gob.pe

www.mimp.gob.pe

www.grupoconsultor.efe.com

www.contenidos.universia.es/especiales../burn-out/concepto/index.htm

ANEXOS

- Instrumentos
- Matriz de Consistencia

INVENTARIO DE COCIENTE EMOCIONAL BAR ON

ICE BarOn

Nombre _____
Edad _____ Sexo _____
CAR _____
Fecha _____

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de veces.

Hay cinco respuestas por cada frase:

1. Rara vez o nunca es mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso

INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número. Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, No hay límite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

- 1) Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
- 2) Es duro para mí disfrutar de la vida.
- 3) Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
- 4) Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
- 5) Me agradan las personas que conozco.
- 6) Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
- 7) Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
- 8) Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
- 9) Reconozco con facilidad mis emociones.
- 10) Soy incapaz de demostrar afecto.

- 11) Me siento seguro(a) de mis mismo(a) en la mayoría de situaciones.
- 12) Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
- 13) Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
- 14) Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
- 15) Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
- 16) Me gusta ayudar a la gente.
- 17) Me es difícil sonreír.
- 18) Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
- 19) Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
- 20) Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
- 21) Realmente no sé para que soy bueno(a).
- 22) No soy capaz de expresar mis ideas.
- 23) Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
- 24) No tengo confianza en mí mismo(a).
- 25) Creo que he perdido la cabeza.
- 26) Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
- 27) Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
- 28) En general, me resulta difícil adaptarme.
- 29) Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
- 30) No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
- 31) Soy una persona bastante alegre y optimista.
- 32) Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
- 33) Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
- 34) Pienso bien de las personas.
- 35) Me es difícil entender como me siento.
- 36) He logrado muy poco en los últimos años.
- 37) Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
- 38) He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
- 39) Me resulta fácil hacer amigos(as).
- 40) Me tengo mucho respeto.
- 41) Hago cosas muy raras.
- 42) Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
- 43) Me resulta difícil cambiar de opinión.
- 44) Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
- 45) Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
- 46) A la gente le resulta difícil confiaren mí.
- 47) Estoy contento(a) con mi vida.
- 48) Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).
- 49) No puedo soportar el estrés.
- 50) En mi vida no hago nada malo.
- 51) No disfruto de lo que hago.
- 52) Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
- 53) La gente no comprende mi manera de pensar.

- 54) Generalmente espero lo mejor.
- 55) Mis amigos me confían sus intimidades.
- 56) No me siento bien conmigo mismo(a).
- 57) Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
- 58) La gente me dice que baje el tono de la voz cuando discuto.
- 59) Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
- 60) Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
- 61) Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
- 62) Soy una persona divertida.
- 63) Soy consciente de cómo me siento.
- 64) Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
- 65) Nada me perturba.
- 66) No me entusiasman mucho mis intereses.
- 67) Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
- 68) Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.
- 69) Me es difícil llevarme con los demás.
- 70) Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
- 71) Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
- 72) Me importa lo que puede sucederte a los demás.
- 73) Soy impaciente.
- 74) Puedo cambiar mis viejas costumbres.
- 75) Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
- 76) Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
- 77) Me deprimó.
- 78) Se cómo mantenerme la calma en condiciones difíciles.
- 79) Nunca he mentado.
- 80) En general me siento motivado para continuar adelante, incluso cuando las situaciones se ponen difíciles.
- 81) Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
- 82) Me resulta difícil decir "NO" aunque tenga el deseo de hacerlo.
- 83) Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
- 84) Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos(as).
- 85) Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
- 86) Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
- 87) En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
- 88) Soy consciente de lo que está pasando, aun cuando estoy enterado.
- 89) Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
- 90) Soy capaz de respetar a los demás.

- 91) No estoy muy contento(a) con mi vida.
- 92) Prefiero seguir a otros que ser líder.
- 93) Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
- 94) Nunca he violado la ley.
- 95) Disfruto de las cosas que me interesan.
- 96) Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
- 97) Tiendo a exagerar.
- 98) Soy sensible a los sentimientos de otras personas.
- 99) Mantengo buenas relaciones con los demás.
- 100) Estoy contento(a) con mi cuerpo.
- 101) Soy una persona muy extraña.
- 102) Soy impulsivo(a).
- 103) Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
- 104) Considero que es muy importante ser un(a) buen(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
- 105) Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
- 106) En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
- 107) Tengo tendencia a depender de los otros.
- 108) Creo en mi capacidad para manejarlos problemas más difíciles.
- 109) No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
- 110) Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
- 111) Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
- 112) Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
- 113) Los demás opinan que soy una persona sociable.
- 114) Estoy contento(a) con la forma que me veo.
- 115) Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
- 116) Me es difícil describir lo que siento.
- 117) Tengo mal carácter.
- 118) Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
- 119) Me es difícil ver sufrir a la gente.
- 120) Me gusta divertirme.
- 121) Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.
- 122) Me pongo ansioso(a).
- 123) No tengo días malos.
- 124) Intento no herirlos sentimientos de los demás.
- 125) No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
- 126) Me es difícil hacer valer mis derechos.
- 127) Me es difícil ser realista.
- 128) No mantengo relación con mis amistades.
- 129) Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
- 130) Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.

131) Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.

132) En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.

133) He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

ESCALA DE OPINIONES

Nombres y Apellidos: _____

Edad: _____ **Tiempo de servicio:** _____ **CAR:** _____

Condición laboral: _____ **Fecha:** _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito de la institución					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi área, la información fluye adecuadamente					
0	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la institución					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					

21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
22	En el área, se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe una buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La institución promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la institución, son motivos de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El jefe escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de la visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el total del personal					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					

46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la institución					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la institución					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros					

Muchas Gracias

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Definición del problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de Variables	Definición Operacional	Metodología	Población, muestra y muestreo	Instrumentos
“Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de atención permanente de cuatro Centros del INABIFde Lima”	<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cómo influye la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿Cómo influye la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF?</p> <p>b) ¿Cómo influye la</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Establecer la influencia de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.</p> <p>b) Precisar la influencia de la dimensión interpersonal en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.</p> <p>c) Determinar la influencia de la dimensión adaptabilidad de la</p>	<p>Hipótesis Principal:</p> <p>La inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a) La dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.</p> <p>b) La dimensión interpersonal de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.</p> <p>c) La dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Inteligencia Emocional</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>Inteligencia Emocional</p> <p>Dimensiones e Indicadores</p> <p>Intrapersonal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprensión emocional de sí mismo - Asertividad - Autoconcepto - Autorrealización - Independencia <p>Interpersonal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Relaciones con personas de su entorno - Trato amable con los demás <p>Adaptabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso de estrategias en resolución de problemas - Prueba de la realidad - Flexibilidad en el manejo de actitudes <p>Manejo del estrés:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tolerancia al estrés - Control de impulsos 	<p>Tipo:</p> <p>La investigación es de tipo explicativa</p> <p>Nivel:</p> <p>Aplicado.</p> <p>Método de Investigación:</p> <p>Ex - post facto Estudio de causa efecto</p> <p>M1: Oy (f) Ox</p>	<p>Universo:</p> <p>Personal que trabaja en los Centros de Acogida Residencial (CAR) del INABIF</p> <p>Población: El Personal que trabaja en los Centros de Acogida Residencial del INABIF “Ermelinda Carrera”, “San Francisco de Asís”, “Aldea San Ricardo” y “San Antonio” en la modalidad de atención permanente (Total 113)</p> <p>Muestra: Se eligió aleatoriamente 87 empleados. Utilizaremos un muestreo aleatorio simple al 95% de confiabilidad.</p>	<p>Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (I-CE). Adaptada al Perú por Nelly Ugarriza (Revisión 2015)</p> <p>Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) (2004)</p>

<p>dimensión interpersonal de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de Centros de Acogida Residencial del INABIF?</p> <p>c) ¿Cómo influye la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF?</p> <p>d) ¿Cómo influye la dimensión manejo del estrés de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de</p>	<p>inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.</p> <p>d) Establecer la influencia de la dimensión manejo del estrés de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.</p> <p>e) Precisar la influencia de la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.</p>	<p>del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.</p> <p>d) La dimensión manejo del estrés de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.</p> <p>e) La dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional influye positivamente en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF.</p>			<p>Estado de ánimo en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Felicidad - Optimismo <p>Clima Organizacional Dimensiones e Indicadores</p> <p>Autorrealización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de desarrollo personal y profesional <p>Involucramiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación institucional <p>Supervisión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo y orientación para las tareas <p>Comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en la toma de decisiones <p>Condiciones laborales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de elementos necesarios para el cumplimiento de tareas 		$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$	
---	--	--	--	--	--	--	---	--

Acogida Residencial del INABIF? e) ¿Cómo influye la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal de atención permanente de Centros de Acogida Residencial del INABIF?								
--	--	--	--	--	--	--	--	--