

Inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores con contrato temporal indefinido de una entidad municipal

José Luis Vera La Torre

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo general indagar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en trabajadores con contrato temporal indefinido de una entidad municipal. La muestra estuvo conformada por 105 trabajadores de instrucción secundaria y superior incompleto, entre los 18 y 60 años, con una permanencia laboral mínima de 6 meses. El diseño utilizado fue descriptivo correlacional y el muestreo fue intencional. Se aplicó el Inventario I-CE de BarOn y la Escala de Clima Laboral de Palma. Los estadísticos de frecuencias, porcentajes, media aritmética y desviación estándar permitieron determinar la incidencia en las variables, así mismo, el error de la desviación estándar, asimetría, error típico de asimetría, prueba z de la asimetría, coeficiente r de Pearson y coeficiente de Spearman permitieron determinar los niveles de correlación. A nivel general se encontró que los trabajadores poseen en promedio la habilidad para afrontar las exigencias de su entorno y relacionarse satisfactoriamente con los demás. El clima laboral es percibido con una tendencia a favorable, existiendo variaciones en la realización personal, comunicación y condiciones laborales. Se encontró una relación significativa positiva entre la inteligencia emocional y el clima laboral, evidenciándose correlación en los componentes de adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo, con los factores del clima laboral a excepción de la autorrealización.

Palabras Claves: Inteligencia emocional, Clima laboral.

Abstract

The present study has as general objective to search the relation between the emotional intelligence and the labor climate in workers with contract indefinite storm of a municipal entity. The sample was conformed by 105 workers of secondary and incomplete superior instruction, between the 18 and 60 years, with a minimum labor permanency of 6 months. The used design was descriptive correlational and the sampling was intentional. Use the Inventory I-CE of Baron and the Scale of Labor Climate of Palma. The statistical of frequencies, percentages, half arithmetic and standard deviation allowed to determine the incidence in the variables, likewise, the error of the standard deviation, asymmetry, typical error of asymmetry, z of the asymmetry, coefficient proves r of Pearson and coefficient of Spearman they allowed to determine the correlation levels. At general level it was found that the workers possess the ability on the average to confront the demands of their environment and to be related satisfactorily with the other ones. The labor climate is perceived with a tendency to appropriate, existing variations under the personal realization, communication and labor conditions. Was a positive significant relationship between the emotional intelligence and the labor climate, being evidenced correlation in the components of adaptability, stres handling and state of spirit, with the factors of the labor climate to exception of the self- realization.

Key words: Emotional intelligence, labor Climate

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad una variable importante a tener en cuenta es el clima laboral, ya que esta influye en los procesos organizacionales, el encontrar una relación entre las variables y factores, permitirá obtener información para intervenir y/o prevenir sobre aspectos específicas en la organización.

Se debe de tener en cuenta que quienes integran las organizaciones se preocupan por el mejoramiento del comportamiento organizacional. Tanto el directivo como el profesional, oficinista y operario, trabajan en constante contacto con otras personas, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros laborales. En este contexto se debe tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización. Se debe tratar de crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente.

El estudio de los efectos de las emociones en el rendimiento de los trabajadores, es una tarea difícil de realizar, a razón que las emociones pueden estar vinculadas al trabajo o a eventos diferentes a este, así mismo como pueden ser motivo de recuerdos o de expectativas para el futuro, además en un día laboral se pueden suscitar diferentes emociones. Desde la perspectiva de la motivación también se puede analizar la influencia de la emoción en el rendimiento laboral. Algunos autores que han indagado sobre la motivación intrínseca, ponen de relieve la importancia central de las emociones, de manera que las recompensas intrínsecas son aquellos aspectos del trabajo que «generan emociones positivas»

Schaubroeck y Jones en el 2000, mencionan que existen determinados cargos que exigen al trabajador mostrar permanentemente un estado de ánimo positivo a los clientes de la organización, y suprimir reacciones negativas. De existir contradicción entre esta exigencia y el grado de compromiso con la organización, entre el involucramiento laboral y el nivel de adaptabilidad emocional, el trabajador puede presentar problemas de salud. Como podemos observar, muchas cuestiones emocionales pueden interferir con la parte laboral.

El término clima laboral comenzó a ser popular a finales de la década de los 60, planteado por Gellerman. Además el mismo nos ofrece tres sinónimos tales como atmósfera, condiciones y ecología. Todas las definiciones hacen hincapié en esencia a los aspectos fundamentales de la organización como un organismo. No obstante, el clima se debe referir a la calidad del ambiente interno de la organización, especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella. (Furnham, 2001).

Toda situación de trabajo demanda un conjunto de factores individuales, tales como actitudes, características físicas y psicológicas; además de factores sociales y físicos que tienen sus propias particularidades. Es así como el individuo aparece dentro de un clima determinado por la naturaleza y la cultura particular de una organización. Lo que certifica que la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no sólo depende de las características internas sino también de la forma como percibe su clima laboral y además de los componentes externos de la organización. Esto nos permite entender que los trabajadores responderán a las exigencias laborales de acuerdo a cómo interpretan el ambiente en el que están inmersas. (Citado por Katz & Kahn, 1995).

El desarrollo del concepto de Clima Laboral se logra plantear en función de la necesidad por enfrentar los fenómenos organizacionales en su globalidad, se trata de un concepto multidimensional donde se ha llegado a sostener que ayuda a construir y reforzar la personalidad de la empresa u organización; debido a que, así como las características personales de un individuo configuran su personalidad, el clima de una organización se conforma a partir de una configuración general. (Citado por Rodríguez, 1999).

El concepto de clima laboral es relativamente nuevo en el campo de la Psicología Organizacional y la utilización o definición del mismo va a depender del estilo e inquietud de los investigadores. Se han dado diversas definiciones de clima laboral las mismas que no son excluyentes entre sí y que reflejan la evolución y configuración de la misma; Rodríguez en 1999, hace una integración de las diferentes definiciones, la que nos indica que se refiere al conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones

formales que afectan a dicho trabajo. Se puede inferir, entonces, que el clima laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño en la organización, además es un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integren. Por eso es necesario comprender esta dinámica existente. Ya que hay que tener presente que el clima laboral no se ve ni se toca, pero tiene existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez este es afectado por casi todo lo que sucede dentro de ella.

El clima de las organizaciones está integrado por aspectos individuales de los trabajadores en el que se consideran las actitudes, valores, percepciones y personalidades, además de los grupos mismos que se logran formar dentro de la organización con su estructura, normas y procesos; la motivación, necesidades y esfuerzo; el liderazgo con sus políticas, estilo e influencia, los procesos organizacionales con su sistema de remuneraciones, comunicación y el proceso en la toma de decisiones. A través de la evaluación del clima laboral se puede describir la actual situación de los principales escenarios y valores que se viven día a día, por ello se convierte en una principal herramienta de gestión para dirigir y monitorear la organización. Siendo el diagnóstico el punto de partida en un proceso de retroalimentación en el que los trabajadores son los protagonistas de la organización, la misma que ayuda definir la actual situación de trabajo.

Retomando el planteamiento inicial, los aspectos emocionales de los trabajadores se deben de tener en cuenta en la evaluación de las organizaciones, es por ello que el concepto de inteligencia emocional, es muy utilizado, tiene un claro inicio en el concepto de Inteligencia Social de Thorndike en 1920, quien la define como «la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, a actuar sabiamente en las relaciones humanas». (Vallés, 2002)

Gardner (1993), revoluciona el concepto de inteligencia a través de la teoría de Inteligencia Múltiples, e introduce dos tipos de inteligencia muy relacionadas con la competencia social, y hasta cierto punto emocional: la Inteligencia Interpersonal y la Inteligencia Intrapersonal. Goleman (1996) interpreta y resume estas dos capacidades propuestas por Gardner, como «la capacidad de discernir y responder apropiadamente a los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y deseos de las demás personas» en referencia a la inteligencia interpersonal, y en cuanto a la inteligencia intrapersonal, como «la capacidad de establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta». Posteriormente Goleman en 1999, determina que las condiciones intelectuales, no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, que unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de todo líder y trabajador, motivándolo

emocionalmente a ser productivo. Una vez que una persona entra en una organización para que pueda dar lo mejor de sí, ser capaz de hacer bien su trabajo, que no sólo haga uso de talento, sino que además lo haga con entusiasmo y compromiso. Para Bar-On (1998), la define como un conjunto de habilidades, competencias, que representan una colección de conocimientos usados para afrontar diversas situaciones. Como he podido apreciar la inteligencia emocional es utilizada en el ámbito laboral y organizacional, ya que enfatiza el papel de las emociones en el trabajo y en las relaciones laborales.

Como se puede inferir las variables en estudio son influyentes en el desarrollo o deterioro del equilibrio organización a nivel estructural y del recurso humano, es por ello que nos planteamos el siguiente problema de investigación:

PROBLEMA

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral en trabajadores con contrato temporal indefinido de una entidad municipal?

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el clima laboral en trabajadores con contrato temporal indefinido de una entidad municipal.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la inteligencia emocional general, sus componentes y subcomponentes en trabajadores con contrato temporal indefinido de una entidad municipal
- Describir el clima laboral general y factores en trabajadores con contrato temporal indefinido de una entidad municipal.
- Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional general y el clima laboral general en trabajadores con contrato temporal indefinido de una entidad municipal.
- Determinar la relación existente entre los componentes y subcomponentes de la inteligencia emocional con los factores del clima laboral en trabajadores con contrato temporal indefinido de una entidad municipal.

II. MÉTODO

2.1 Diseño

Descriptivo correlacional.

2.2 Participantes

La muestra estuvo conformada por 105 trabajadores con contrato temporal indefinido de una entidad municipal, cuyas edades fluctúan entre los 18 y 60 años, su nivel de instrucción está en el intervalo de secundaria y superior incompleto. El muestreo utilizado es de tipo intencional.

En los Criterios de inclusión se tuvieron en cuenta: tener un contrato temporal indefinido en una entidad municipal (Personal de seguridad, limpieza, mantenimiento y serenazgo) y participación voluntaria.

Para los criterios de exclusión se tuvieron en cuenta: la nacionalidad extranjera y contar con otro tipo de contrato al establecido y/o poseer un cargo o jefatura.

2.3 Variables

Por ser una investigación descriptiva, las variables a estudiarse son atributivas. Variables atributivas

- Inteligencia emocional.- Definida por los puntajes obtenidos a través del Inventario de BarOn (I-CE).
- Clima Laboral.- Definida por los puntajes obtenidos a través de la Escala de Clima Laboral de Palma (CL-SPC).

Variables a controlar

Estímulos medio ambientales, deseabilidad social, efectos relativos a la situación de investigación, Fatiga y/o cansancio y homogeneidad de la muestra.

Variable extraña

Efecto reactivo del instrumento, asumimos que las respuestas de los trabajadores frente a los instrumentos, no necesariamente son las mismas que emiten en su vida real.

2.4 Instrumentos

Inventario I-CE de Baron

El nombre original de la prueba EQ-I BarOn Emocional Quotient Inventory, desarrollado por Reuven Bar-On, en Toronto Canadá y en nuestro país existe una adaptación realizada por Nelly Ugarriza (2001). La administración del inventario puede ser de tipo individual o colectiva, no posee un tiempo límite de administración pero su desarrollo se aproxima de 30 a 40 minutos. El rango de edad de aplicación del inventario es de 16 años a más con el requisito de haber obtenido el nivel lector de sexto año de primaria. La calificación puede ser manual o computarizada; su significación corresponde a una estructura factorial. El inventario está integrado por cinco componentes y quince sub componentes, los que se detallan a continuación: (1) Componente intrapersonal (Comprensión emocional de si mismo, Asertividad, Autoconcepto, Autorrealización y Independencia). (2) Componente interpersonal (Empatía, Relaciones interpersonales y Responsabilidad social). (3) Componente de adaptabilidad: (Solución de problemas, Prueba de la realidad y Flexibilidad). (4) Componente de manejo del estrés (Tolerancia al estrés y Control de los impulsos). (5) Componente del estado de ánimo en general (Felicidad y Optimismo)

Validez y confiabilidad: Se han realizado diversos estudios en este rubro del instrumento, se han realizado estudios de validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, divergente, de grupo-criterio, discriminante y validez predictiva; conducidos en seis países en los últimos 17 años, demostrando la eficiencia del inventario. En la adaptación peruana realizada por Nelly Ugarriza (2001) por medio de la validez de contenido, divergente, contrastación con grupo, de constructo y factorial demostró la consistencia del instrumento con coeficientes de 0.30 a 0.70 para su concepto principal y componentes. En la confiabilidad, el coeficiente de alfa de Cronbach arrojó coeficientes entre 0.77 y 0.91, demostrando ser altos.

Escala de Clima Laboral de Palma (CL-SPC)

La escala ha sido elaborada por Sonia Palma Carrillo en el 2004. La administración de la escala puede ser de tipo individual o colectiva, no posee un tiempo límite de administración pero su desarrollo es de 15 minutos aproximadamente. La calificación es computarizada. La escala está integrada por cinco factores: Factor I: Autorealización; Factor II: Involucramiento laboral; Factor III: Supervisión; Factor IV: Comunicación y Factor V: Condiciones Laborales.

Validez y confiabilidad: El proceso de elaboración y validación, constó de la preparación de los ítems, por medio de la recolección de

opiniones, se elaboró una escala preliminar de 165 ítems, posteriormente se realizó una validación por criterio de jueces, validándose 62 ítems. En una aplicación piloto permitió evaluar el poder discriminativo de 36 ítems. Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba y para determinar la confiabilidad se utilizaron las correlaciones de Alfa de Cronbach. Alcanzando coeficientes de 0.68 a 0.59; demostrando la consistencia de la escala.

2.5 Procedimiento

La aplicación de los instrumentos tomó un promedio de 45 minutos. Se evaluaron a un total de 150 personas, de las cuales fueron eliminadas 45 por no haber respondido adecuadamente los inventarios, conformando la muestra final por 105 personas. Para el análisis de datos se construyó una matriz en el programa informático Microsoft Excel; seguidamente estos datos fueron trasladados al programa informático estadístico SPSS versión 11.0 para los análisis estadísticos. Los estadísticos de frecuencias, porcentajes, media aritmética y desviación estándar permitieron determinar la incidencia en las variables, así mismo, el error de la desviación estándar, asimetría, error típico de asimetría, prueba z de la asimetría, coeficiente r de Pearson y coeficiente de Spearman permitieron determinar los niveles de correlación.

III. RESULTADOS

3.1 A Nivel Descriptivo

Cociente Emocional

Se observa en la figura 01, que el 61.9 % de los participantes se encuentra en un nivel promedio para afrontar las exigencias de su entorno y relacionarse satisfactoriamente con los demás, el 1.9 % y el 19.0 % se encuentra en un nivel alto y muy alto respectivamente, por el contrario el 14.3 % y 2.9 % se encuentra por debajo del promedio. Se interpreta como el conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales influyentes en la habilidad de adaptación, presentes en los trabajadores en forma adecuada, siendo esto una expresión de la formación de las personas, pero un aspecto importante es que la organización continúe y refuerce este tipo de habilidades.

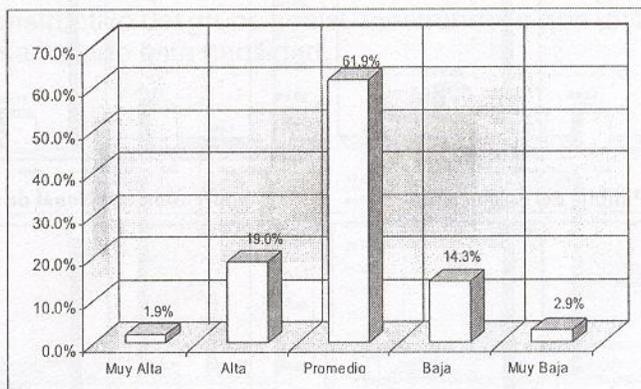


Figura 1

Distribución porcentual del cociente emocional general.

En el componente intrapersonal el 66.7 % de los participantes en promedio están en contacto con sus sentimientos, se sienten bien consigo mismos y se sienten positivos con respecto a lo que están haciendo en su vida. El 69.5% tiene en promedio una comprensión emocional de sí mismo, por lo que se percatan y comprenden sus sentimientos y emociones y saben el porque de los mismos. Con un mismo porcentaje se encuentran que poseen la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás, lo que interpretaríamos como personas asertivas. En tanto un 64.8 % poseen un nivel moderado la habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismos, aceptando sus aspectos negativos y positivos, así como sus limitaciones y posibilidades (autoconcepto); el 65.7 % poseen un nivel promedio la habilidad para realizar lo que realmente quieren y disfrutan hacer, en este caso es interpretado como una autorrealización con sus actividades laborales; y el último subcomponente es visto en promedio y con una tendencia alta la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en sus pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar sus decisiones, esto se refleja en la independencia de los trabajadores con un 40.0 % en promedio, así como el 33.3 % y 21.0 % en el nivel alto y muy alto respectivamente. (Figura 02)

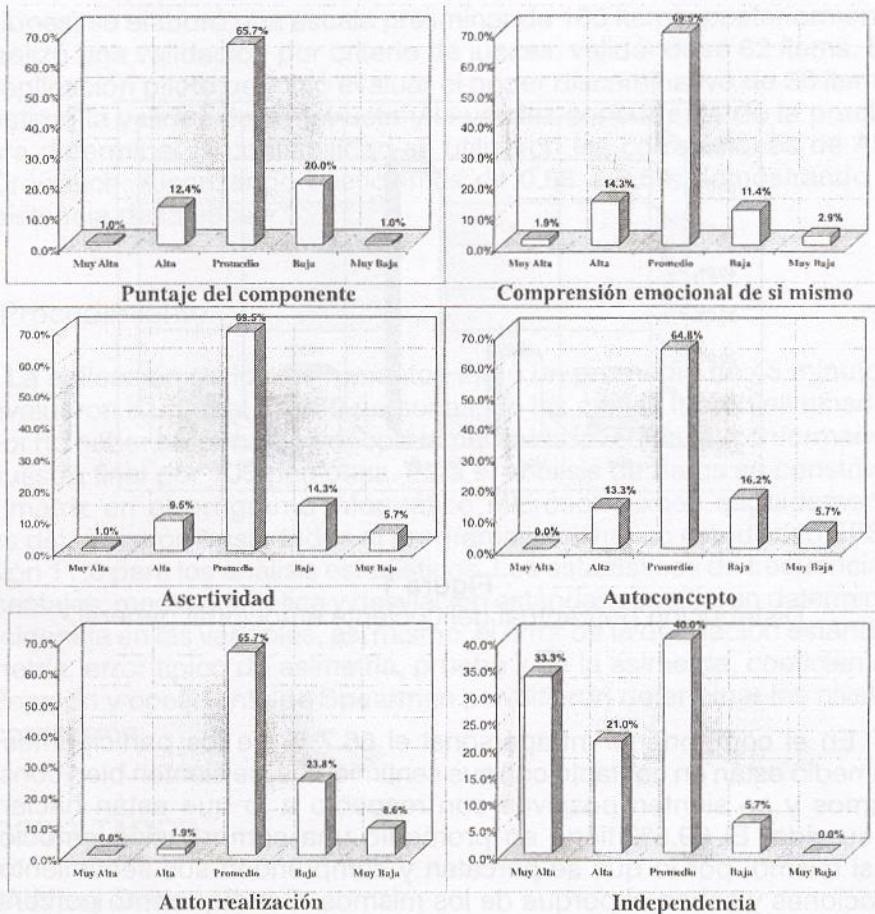


Figura 2
Distribución porcentual del componente intrapersonal y sus sub-componentes.

En el componente interpersonal (Figura 03) encontramos que el 57.1 % de los participantes se encuentran en un nivel promedio, lo que significa que son personas medianamente responsables y confiables, pero muestran una tendencia a bajo. Esto se ve en la habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás, en donde el 42.9 % se encuentra en un nivel promedio, en tanto, el 20.0 % y el 33.3 % de los participantes se encuentra en un nivel bajo y muy bajo respectivamente, no han desarrollado esta habilidad. En sus relaciones interpersonales el 52.4 % de las personas poseen medianamente la habilidad de establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son características de una cercanía emocional e intimidad, el 35.2 % y 7.6 % han desarrollado esta

habilidad en un nivel bajo y muy bajo respectivamente. La responsabilidad social el 55.2 % poseen medianamente la habilidad para demostrarse a sí mismos como unas personas que cooperan, contribuyen y que es un miembro constructivo del grupo social, mostrándose que un 21.0 % y 15.2 % no ha desarrollado esta habilidad.

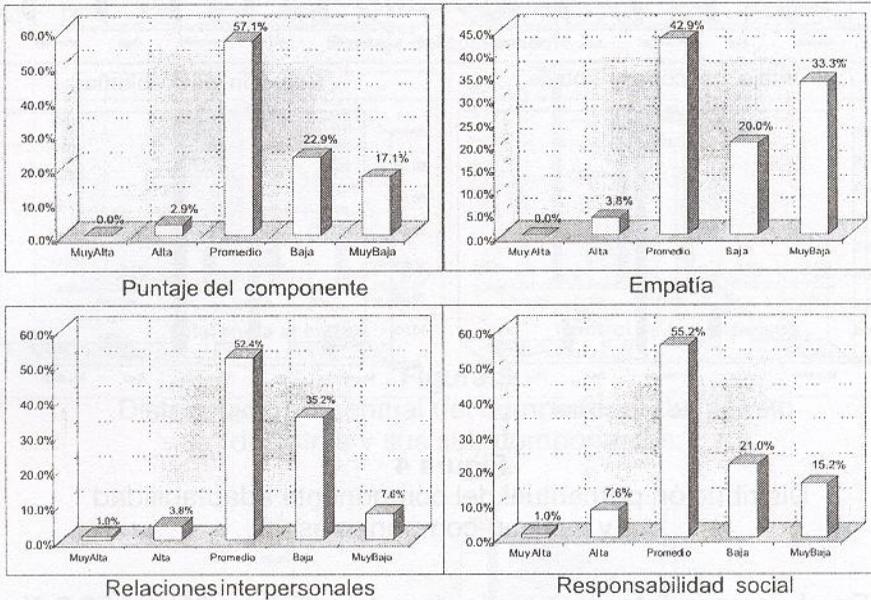


Figura 3
Distribución porcentual del componente interpersonal y sus sub-componentes.

En la figura 04 (Componente de adaptabilidad), se observa que el 56.2 % se adapta medianamente a las exigencias del entorno, evalúa y enfrenta de manera regular las situaciones problemáticas y son medianamente flexibles y realistas. El 45.7 % en un nivel promedio poseen la habilidad para identificar y definir los problemas, así como también generar e implementar soluciones efectivas. Además el 73.0 % se ubican en un nivel promedio, en la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos y lo que en realidad existe (prueba de la realidad), llegando a tener una percepción objetiva de las situaciones y el 66.7 % a un nivel promedio han desarrollado la habilidad para ajustarse adecuadamente a un nivel emocional, cognitivo y conductual a situaciones cambiantes (flexibilidad), siendo esta habilidad tendiente a alto.

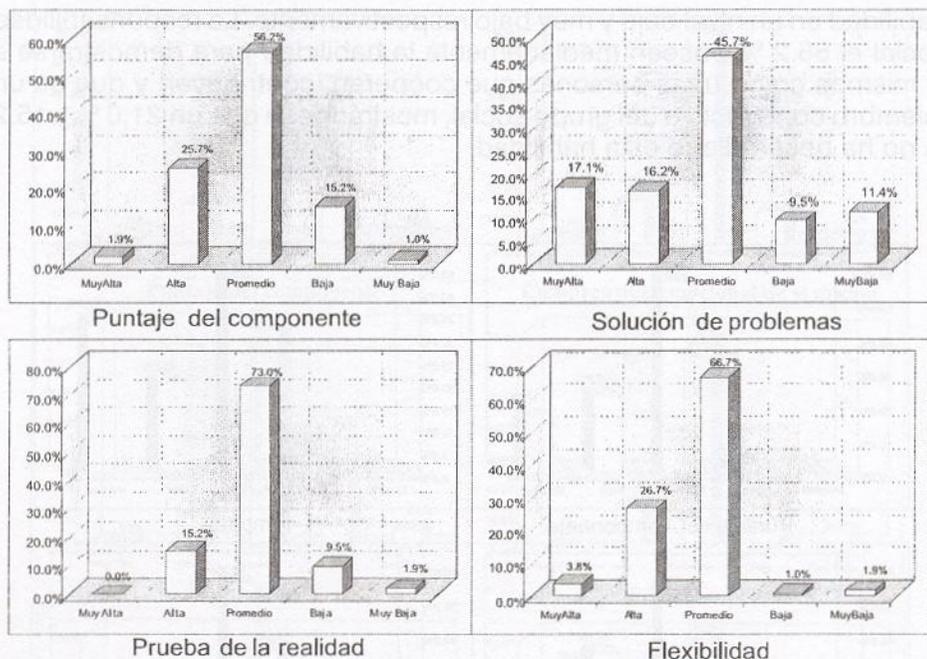


Figura 4
Distribución porcentual del componente adaptabilidad y sus sub-componentes.

En el componente de manejo de estrés (Figura 05), el 59.0 % de los participantes son relativamente calmados, capaces de resistir los eventos adversos y situaciones estresantes. Por lo general son capaces de enfrentar el estrés activa y positivamente. Son calmados y raramente se sobresaltan, sienten ansiedad, son impulsivos y trabajan bien bajo presión. Con respecto al subcomponente tolerancia al estrés, observamos que el 61.9 % de los participantes se encuentran en un nivel promedio en la habilidad para soportar eventos adversos y situaciones estresantes, enfrentándolas activa y positivamente. Y en un 40.0 % un nivel muy alto la habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar sus emociones (Control de impulsos).

En el último componente estado de ánimo general, el 58.1 % se encuentran en un nivel promedio para disfrutar de la vida y sentirse contenta con ella. El 56.2 % se encuentran en el nivel promedio en la habilidad para sentirse satisfecho con su vida, para disfrutar de sí mismos y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos. Y el 51.4 % de los participantes poseen en un nivel promedio la habilidad para ver el aspecto positivo de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos. (Figura 06)

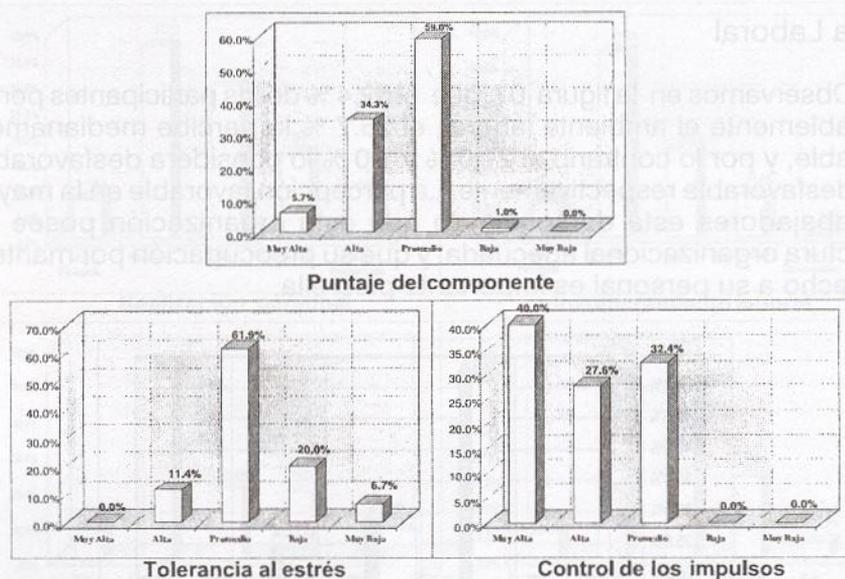


Figura 5
Distribución porcentual del componente de manejo de estrés y sus sub-componentes.

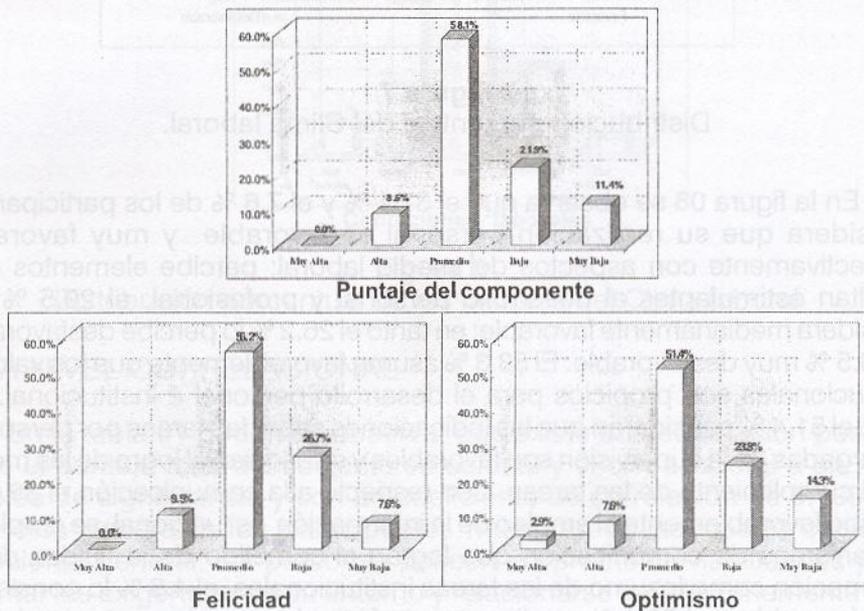


Figura 6
Distribución porcentual del componente del estado de ánimo en general y sus sub-componentes.

Clima Laboral

Observamos en la figura 07, que el 52.4 % de los participantes percibe favorablemente el ambiente laboral, el 25.7 % lo percibe medianamente favorable, y por lo contrario el 21.0 % y 1.0 % lo considera desfavorable y muy desfavorable respectivamente. La percepción favorable en la mayoría de trabajadores esta demostrando que esta organización posee una estructura organizacional adecuada, y que su preocupación por mantener satisfecho a su personal es importante para ella.

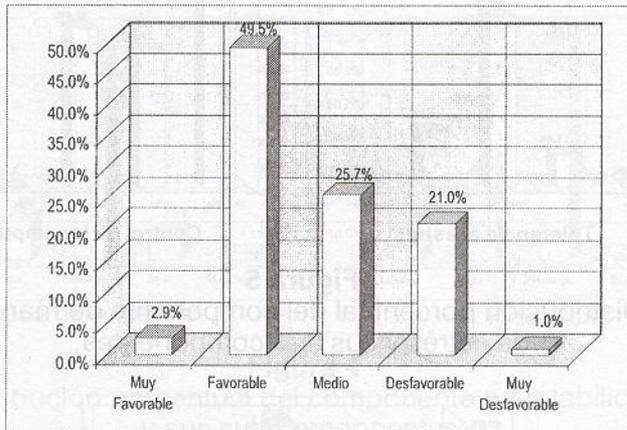


Figura 7

Distribución porcentual del Clima laboral.

En la figura 08 se observa que el 37.1 % y el 7.6 % de los participantes considera que su realización personal es favorable y muy favorable respectivamente con aspectos del medio laboral; percibe elementos que resultan estimulantes al desarrollo personal y profesional; el 29.5 % los considera medianamente favorable; en tanto el 26.2 % lo percibe desfavorable y el 9.5 % muy desfavorable. El 53.3 % asume favorablemente que los valores institucionales son propicios para el desarrollo personal e institucional. En tanto el 51.4 % consideran que las indicaciones sobre las tareas por personas encargadas de la supervisión son favorables y se asocian al logro de las metas en el cumplimiento de las tareas. Con respecto a la comunicación el 39.0 % percibe favorablemente el empleo de la información es funcional, se emplean mecanismos de comunicación que logran el cometido de la fluidez de la información como insumo de las tareas institucionales, el 4.8 % lo considera muy favorable y el 38.1 % medianamente favorable; por lo contrario el 15.2 % lo considera desfavorable y el 2.9 % muy desfavorable. Finalmente el 41.0 % perciben medianamente favorable el apoyo a las tareas en función a las condiciones laborales y el 32.4 % lo consideran favorable.

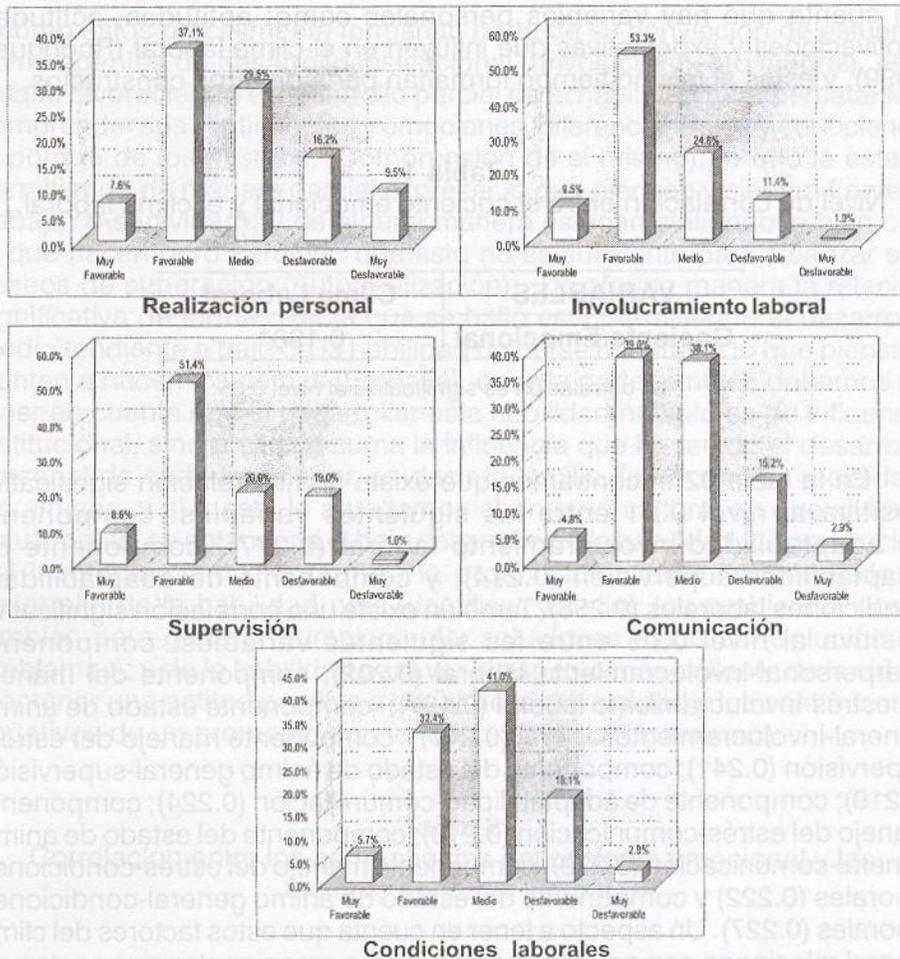


Figura 8

Distribución porcentual de los factores del Clima laboral.

3.2 A NIVEL CORRELACIONAL

En la tabla 01 podemos observar que existe una correlación positiva entre el puntaje total del cociente emocional y el clima laboral a un nivel de 0.05 de significancia y con un coeficiente de correlación de 0.198. En aspectos generales los participantes muestran un adecuado cociente emocional general, las personas poseen en promedio habilidades para afrontar las exigencias de su entorno y relacionarse satisfactoriamente con los demás; y esto refleja un clima laboral favorable frente a la organización a través del involucramiento laboral, la supervisión, la forma de comunicación y las condiciones laborales adecuadas. Ahora, aquí se debe de tener

en cuenta que hay variables personales como: aptitudes, actitudes, motivaciones y expectativas que influyen en el clima laboral (Rodríguez, 1999), y estas al mismo tiempo formarían parte de otros constructos.

Tabla 1

Nivel de correlación entre el cociente emocional y el clima laboral.

VARIABLES	Clima Laboral
Cociente Emocional	0,198*

* La correlación es significativa al nivel 0.05

En la tabla 02 encontramos que existe una correlación significativa positiva al nivel 0.01 entre las siguientes variables: componente de adaptabilidad-involucramiento laboral (0.277); componente de adaptabilidad-supervisión (0.274); y componente de adaptabilidad-condiciones laborales (0.258). También existe una correlación significativa positiva al nivel 0.05 entre las siguientes variables: componente interpersonal-involucramiento laboral (0.202); componente del manejo de estrés-involucramiento laboral (0.197); componente estado de ánimo general-involucramiento laboral (0.247); componente manejo del estrés-supervisión (0.241); componente del estado de ánimo general-supervisión (0.219); componente de adaptabilidad-comunicación (0.224); componente manejo del estrés-comunicación (0.218); componente del estado de ánimo general-comunicación (0.239); componente manejo del estrés-condiciones laborales (0.222) y componente del estado de ánimo general-condiciones laborales (0.227). Un aspecto a tener en cuenta que estos factores del clima laboral relacionan con aquellos componentes emocionales que se dan de la interacción del trabajador con el medio en que se desenvuelve. En gran parte de los sub componentes del cociente emocional y de los factores del clima laboral, observamos que correlacionan significativamente en forma directa. En el caso del clima laboral, la percepción de los trabajadores en su mayoría es favorable, lo que significaría que el ambiente es adecuado para laborar, y esto se reflejaría en lo hallado en los factores que comprenden esta variable como en el caso del factor autorrealización, el trabajador considera que el ambiente laboral favorece relativamente la existencia de elementos estimulantes para el desarrollo personal, pero solamente en la parte laboral y no necesariamente lo asocia con su desarrollo y avance de sus tareas y perspectivas de futuro. Ahora, este factor se relaciona y favorece el desarrollo de la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. Las personas asumen en su mayoría los valores institucionales

y cómo estos parcialmente formarían parte de su convicción de esfuerzo como agentes de desarrollo institucional. (Involucramiento laboral), esto estaría favoreciendo el desarrollo parcial de la habilidad para percatarse y comprender sus sentimientos y emociones, diferenciándolos y conociendo el porqué de los mismos. (Comprensión de sí mismo); lo que le estaría permitiendo de manera parcial expresar lo que piensan y sienten frente al trabajo. (Asertividad); y de alguna manera estarían sintiéndose bien con lo que hacen pero perciben que esto no es suficiente para alcanzar sus deseos de superación (Autorrealización); De alguna manera la relación significativa de forma directa que se halló esta permitiendo el desarrollo medio tendiente a bajo de la habilidad de darse cuenta de lo que piensan, sienten o hacen los demás (Empatía), en esta parte también debemos de tener en cuenta que el desarrollar esta habilidad no solo es de influencia institucional, sino a ello se suma la influencia que ha tenido el desarrollo personal de cada trabajador, es decir la familia, la educación recibida y los amigos, y si a esto le agregamos el entorno cultural en que vivimos actualmente, se entendería el bajo desarrollo de la habilidad. La generación del involucramiento laboral en la organización está favoreciendo el desarrollo de la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas (Solución de problemas); y de la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos de un promedio con tendencia a bajo (Optimismo).

Tabla 2

Correlación entre los componentes del cociente emocional y los factores del clima laboral.

COMPONENTES DEL COCIENTE EMOCIONAL FACTORES DEL CLIMA LABORAL	Componente Intrapersonal	Componente Interpersonal	Componente de Adaptabilidad	Componente del Manejo del Estrés	Componente del Estado de Animo General
Factor I: Autorealización	0,060	0,035	0,113	0,073	0,120
Factor II: Involucramiento laboral	0,175	0,202 *	0,277 **	0,197 *	0,247 *
Factor III: Supervisión	0,166	0,176	0,274 **	0,241 *	0,219 *
Factor IV: Comunicación	0,178	0,188	0,224 *	0,218 *	0,239 *
Factor V: Condiciones Laborales	0,156	0,149	0,258 **	0,222 *	0,227 *

Coefficiente de Correlación r de Pearson

** La correlación es significativa al nivel 0.01

* La correlación es significativa al nivel 0.05

En la figura 03, la relación entre los subcomponentes del cociente y factores del clima se ha encontrado que existe una correlación significativa positiva al nivel 0.01 entre las siguientes variables: empatía-involucramiento laboral (0.233); solución de problemas-involucramiento laboral (0.315); optimismo-involucramiento laboral (0.277); solución de problemas-supervisión (0.306); optimismo-supervisión (0.234); solución de problemas-comunicación (0.260); optimismo-comunicación (0.252); prueba de la realidad-condiciones laborales (0.249) y optimismo-condiciones laborales (0.234). Las indicaciones que sobre las tareas pueden favorecer las personas encargadas de la supervisión son percibidas por su mayoría como favorable, permitiendo esto desarrollar la habilidad para expresar lo que se piensa y siente (Asertividad); además, la supervisión ayuda al trabajador a desarrollar la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. (Solución de problemas), desarrollan también parcialmente la habilidad de soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emocionalmente, permitiéndole enfrentarse a ellas activamente (Tolerancia al estrés) y finalmente este factor desarrolla a un nivel promedio tendiente a bajo la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de las adversidades y los sentimientos negativos. (Optimismo). El empleo de la información está por arriba del promedio lo que indicaría el uso de mecanismos de comunicación que permiten lograr casi en su totalidad el cometido de dar fluidez a la información como insumo de las tareas institucionales; la comunicación actual en esta institución está permitiendo el desarrollo a un nivel promedio de la habilidad para percatarse y comprender sus sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el por qué de los mismos, el desarrollo moderado de la asertividad, la solución de problemas, la tolerancia al estrés y el optimismo. El factor de comunicación es favorable en aspectos laborales, pero en cuestiones personales está contribuyendo a un nivel promedio tendiente a bajo en el desarrollo de la habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. La percepción del apoyo que existe en las tareas en función a condiciones laborales estaría mostrando una tendencia favorable; este factor correlaciona significativamente en forma directa, lo que estaría favoreciendo en el desarrollo de la habilidad de decir lo que sienten y piensan; de igual modo, las condiciones laborales están permitiendo que el trabajador desarrolle la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas, así como el desarrollo moderado de la habilidad de evaluar la correspondencia de lo que se experimenta con lo que es realmente; también está permitiendo que el trabajador soporte eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente el estrés; y finalmente se observa un desarrollo moderado de la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de las adversidades y los sentimientos negativos.

Tabla 3

Correlación entre los sub-componentes del cociente emocional y los factores del clima laboral.

SUB-COMPONENTES DEL COCIENTE EMOCIONAL	FACTORES DEL CLIMA LABORAL							
	Comprensión de sí mismo	Aserividad	Autoconcepción	Autovalorización	Independencia	Empatía	Relaciones Interpersonales	Responsabilidad Social
Factor I: Autovalorización	0,013	0,142	0,030	0,113	-0,029	0,132	-0,049	0,004
Factor II: Involucramiento laboral	0,196 *	0,230 *	0,112	0,213 *	0,011	0,233 **	0,152	0,13
Factor III: Supervisión	0,117	0,201 *	0,136	0,168	0,016	0,144	0,103	0,134
Factor IV: Comunicación	0,192*	0,201 *	0,097	0,189	0,012	0,218 *	0,127	0,095
Factor V: Condiciones Laborales	0,182	0,202 *	0,090	0,162	0,016	0,155	0,092	0,105

SUB-COMPONENTES DEL COCIENTE EMOCIONAL	FACTORES DEL CLIMA LABORAL						
	Solución de problemas	Prueba de la Realidad	Flexibilidad	Tolerancia al Estrés	Control de Impulsos	Felicidad	Optimismo
Factor I: Autovalorización	0,202 *	0,033	0,024	0,071	0,000	0,058	0,152
Factor II: Involucramiento laboral	0,315 **	0,141	0,178	0,162	0,135	0,171	0,277 **
Factor III: Supervisión	0,306 **	0,173	0,101	0,228 *	0,131	0,160	0,234 **
Factor IV: Comunicación	0,260 **	0,111	0,058	0,202 *	0,115	0,183	0,252 **
Factor V: Condiciones Laborales	0,229 *	0,249 **	0,071	0,218 *	0,112	0,176	0,234 **

Coeficiente de Correlación r de Pearson

** La correlación es significativa al nivel 0.01

Coeficiente de Correlación de r de Spearman

* La correlación es significativa al nivel 0.05

Otro aspecto importante es la percepción favorable de los trabajadores hacia la organización, consideran que la funcionalidad y significancia de las autoridades en la supervisión dentro de la actividad laboral está orientada al apoyo y realización de tareas que forman parte del desempeño diario. Esto refleja la importancia y aceptación del apoyo de los supervisores que les ayuda a desarrollar ciertas habilidades como en la solución de problemas y la adaptación a situaciones laborales, así como a la tolerancia del estrés y al control de impulsos. Es un aspecto importante a tener en consideración para generar el cambio en la organización.

IV. DISCUSIÓN

Los procesos organizacionales son temas complejos de estudio, ya que su comportamiento es cíclico y dinámico. En esta investigación se muestran una serie de comportamientos, lo mismo que son típicos de la organización donde se realizó la evaluación. Cuando se es formado como psicólogo se entiende que el individuo se encuentra integrado por componentes cognitivos, emocionales y conductuales; y que la interrelación de ellos da como resultado el comportamiento humano, y si esta relación es concordante se habla de un comportamiento equilibrado, en caso contrario estaríamos hablando de inestabilidad. También cabe mencionar que cada componente está integrado por otros componentes, y esto es lo que le da la complejidad al estudio de los comportamientos de las personas. Las organizaciones no se alejan de este planteamiento, están conformadas por dos componentes: el primero es el factor humano que se sustenta en lo anteriormente dicho y el segundo es la estructura organizacional, la cual es orientadora de cómo se va a dirigir la organización, en ella encontramos otra serie de componentes como son: las normas, el estilo de dirección, el espacio físico, el tipo de trabajo, etc. En este estudio se demuestra un equilibrio entre la Inteligencia Emocional Moderada de la mayoría de los trabajadores y la percepción favorable del clima organizacional, siendo esta relación necesaria para alcanzar un clima adecuado en la organización.

En estudios realizados a nivel internacional por Polito (2007), Rogers (2005) y Yoder (2003), también encontraron relación entre estas dos variables, en la mayoría de ellos concluyeron que existía una necesidad de que se formaran a las personas en la variable Inteligencia Emocional para que repercutiera en un clima organizacional adecuado. En estos estudios también se revisaron las correlaciones entre competencias emocionales y factores de clima, encontrando algunas relaciones negativas en especial en factores de corte interpersonal (empatía), algo que también se dio en este estudio (ver figura 03). También habría que tener en cuenta que estos estudios se han realizado con docentes de centros educativos, aun no se han ubicado estudios realizados en empresas que busquen relación con las variables de estudios.

Un aspecto a tener en cuenta en toda evaluación de clima es la evaluación cualitativa de las diferentes dimensiones estructurales de la organización y así poder determinar si las características de favorables con que cuenta los participantes se deben a la gestión de la entidad municipal, o son características con que las personas llegaron a la organización.

Cabe resaltar que la información obtenida en estudio es aplicable a la organización donde se realizó, ya que cada diagnóstico es único y un fenómeno particular; se podrán realizar ciertas inferencias de corte teórico y de comportamientos de variables, pero los resultados no se podrán generalizar a otras organizaciones.

CONCLUSIONES

1. En el cociente emocional general se observa que la mayoría de los participantes poseen un cociente emocional general promedio. De la misma manera, a un nivel promedio encontramos los componentes intrapersonal y estado de ánimo general; el componente interpersonal se ubica en promedio pero existe una tendencia a bajo; y en los componentes de adaptabilidad y manejo de estrés son promedio con tendencia a alto.
2. El clima laboral general se encuentra entre regular y favorable. Se encontró una percepción mediana y favorable en los factores de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales.
3. Existe una relación significativa positiva entre el cociente emocional general y el clima laboral general.
4. Hay una relación significativa positiva entre los componentes, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general del cociente emocional con los factores involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales del clima laboral; en tanto, el componente interpersonal del cociente emocional presenta una relación significativa positiva con el factor de involucramiento del clima laboral.
5. Se da una relación significativa positiva entre los sub componentes de asertividad, solución de problemas, tolerancia al estrés y optimismo del cociente emocional con el factor de supervisión del clima laboral; así mismo entre los sub componentes de comprensión de si mismo, asertividad, empatía, solución de problemas, tolerancia al estrés y optimismo del cociente emocional con el factor de comunicación del clima laboral. Y entre los sub componetes de asertividad, solución de problemas, prueba de la realidad, tolerancia del estrés y optimismo del cociente emocional y el factor de condiciones laborales del clima laboral.
6. Se presenta una relación significativa positiva entre el sub componente de solución de problemas del cociente emocional y el factor de autorealización del clima laboral; así mismo entre los sub componentes de comprensión de si mismo, asertividad, autorrealización, empatía, solución de problemas y optimismo del cociente emocional con el factor involucramiento laboral del clima laboral.

Palma, S. (2004). Escala de Clima Laboral CL-SPC. Lima, Cartoian.

Palma, S. (2000). Motivación y Clima Laboral en personal de entidades Universitarias. Revista de la Facultad de Psicología de la UNMSM, 3, 1, 11-21.

RECOMENDACIONES

Se debería tener en cuenta estas apreciaciones, y en función a lo obtenido, realizar una intervención por medio de capacitaciones en temas que no sólo permitan realizar mejor sus labores, dependiendo de las necesidades del puesto, sino también a su desarrollo personal, asimismo reforzar las relaciones sociales entre los trabajadores tomando en cuenta la importancia de la solidaridad en el entorno laboral, ya que es un aspecto que no se toma en cuenta. Ellos consideran estas relaciones sólo como un compartir del aquí y ahora, pero no mayor preocupación entre unos y otros. Sin embargo, la capacitación no es la única alternativa, ya que se puede trabajar el mejoramiento del puesto laboral para el personal; por otro lado, trabajar bajo la modalidad del coaching para aquellos que requieren ser entrenados para una mejor comprensión de los procesos de la organización. Realizar una revisión y análisis de aspectos de convergencia y divergencia vinculados a las metas y desarrollo personal e institucional, definiendo elementos de motivación individual y colectiva que coadyuden a mantener expectativas de desarrollo. Asimismo, realizar un análisis de los valores personales que se asumen en la actividad laboral y replanteamiento de la coherencia de los mismos con los valores institucionales, desarrollando representaciones mentales congruentes con la misión y visión organizacional. Ampliar los estudios psicométricos de los instrumentos de medición de clima, incluir una escala de mentiras y así evitar la deseabilidad social.

Cabe resaltar que la información obtenida en estudio es aplicable a la organización donde se realizó, ya que cada diagnóstico es único y un fenómeno particular; se pueden realizar ciertas inferencias de corte teórico y de comportamientos de variables, pero los resultados no se podrán generalizar a otras organizaciones.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarez, M. (2001). Diseño y evaluación de programas de Educación Emocional. Barcelona: CissPraxis.
- Arias, F.; Mercado, P. & Beláusteguigoitia, I. (2000). El compromiso personal hacia la organización y el clima organizacional, la búsqueda de empleo, la intención de permanecer y el esfuerzo. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 19:1, 4-15.
- Bar-On, R. (1998). EQ-i BarOn Emocional Quotient Inventory. Toronto: MHS
- Bisquerra, R. (2000). Educación emocional y Bienestar. Barcelona: Praxis.
- Brunet, L. (1999). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, Diagnóstico y Consecuencias. México DF.: Trillas.
- Chiavenato, I. (1994). Administración de Recursos Humanos. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Davis, K. (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo. México D.F.: McGraw – Hill.
- Deninson, D. (1991). Cultura Corporativa y Productividad Organizacional. Bogotá: Legis.
- Dessler, W (1991). Psicología de la Conducta Industrial. México D.F.: McGraw – Hill
- Furnham, A. (2001). Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las Organizaciones. México DF.: Oxford.
- Gilmer, H. (1963). Psicología Industrial. Barcelona: Grimaldo.
- Giral, J. (1993). Cultura de Efectividad. México D.f.: Grupo Editorial Iberoamericano
- Goleman, D. (1996). La Inteligencia Emocional. Madrid: Kairos.
- Goleman, D. (1999). La Práctica de la Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairos.
- Hodgetts, R. & Altman, S. (1983). Comportamiento en las Organizaciones. México DF.: Interamericana.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). Emotional development and emotional intelligence. New Cork: Basic Books.
- Palma, S. (2004). Escala de Clima Laboral CL-SPC. Lima: Cartolan.
- Palma, S. (2000). Motivación y Clima Laboral en personal de entidades Universitarias. *Revista de la Facultad de Psicología de la UNMSM*. 3, 1, 11-21.

- Peiró, J. (1999). *Cultura y Cambio Organizacional*. *Revista de la Facultad de Psicología de la UNMSM*. 3, 4, 69-84.
- Pekrun, R. & Frese, M. (1992). *Emotions in Work and Archivement*. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. Chichester: Jonh Wiley & Son
- Polito, B. (2007) *Organizacional climate change via emocional intelligence skill development*. Tesis para optar el grado de Doctor. Alliant Internacional University.
- Robbins, S. (1997. a). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Prentice – may.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. México D.F.: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Rogers, S. (2005). *A study of the relationship of principal emocional intelligence competencias to middle school organizacional climate and health in the state of Washington*. Tesis para optar el grado de Doctor. Seattle Pacific University
- Solf, A. (2002). *Las Emociones y el Trabajo*. *Revista Peruana de Psicología del Colegio de Psicólogos del Perú*. 7:12, 49-53
- Toro, F. (1998). *Distinciones y Relaciones entre Clima, Motivación, Satisfacción y Cultura Organizacional*. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 17, 2, 27-39.
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del Inventario de BarOn en una muestra de lima Metropolitana*. Lima
- Vallés, A. & Valles, C. (2000). *Inteligencia Emocional*. Madrid:EOS.
- Vallés, A. (2002). *Inteligencia Emocional: Personalidad o Inteligencia*. *Revista Peruana de Psicología del Colegio de Psicólogos del Perú*. 7:12, 19-34
- Villavicencio, J. (2003). *Percepción del Clima Social Organizacional entre un grupo de trabajadores de Establecimientos de Salud del Callao en función a características Sociodemográficas / Sociolaborales*. Tesis para Optar en Título de Licenciado en Psicología. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Yoder, D. (2003). *Organizacional climate and emocional intelligence: An appreciative inquirí into a leaderful community collage*. Tesis para optar el grado de doctor. Texas University.